

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, GESTION ET DES SCIENCES
COMMERCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERE ET COMPTABILITES



Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention d'un Diplôme de Master en
Sciences Financières et Comptabilité

Option : Finance et Banque

Thème :

Développement et modernisation des moyens de
paiement, au sein de la banque CPA de Tizi-Ouzou
« agence 194 »

Présenté par :

BENDOOU Sekoura

BOURAS Farida

Dirigé par :

Mr ACHIR Mohamed

Devant le jury compose de :

President: Mr. ABIDI Mohamed, maître de conference "B"

Rapporteur : Mr ACHIR Mohamed

Examineur : Mr OUALIKEN Salim, Professeur

Promotion : 2018-2019

REMERCIEMENT

Remercions Dieu, le tout puissant de nous m'avoir accordé santé et courage pour accomplir ce travail.

Nous tenons tous particulièrement à adresser nos remerciements les plus vifs à notre promoteur « Mr ACHIR Mohamed », qui nous a fait l'honneur de nous inspirer ce sujet et nous guider tout au long de son élaboration, nous lui sont reconnaissantes, pour ces conseils précieux, son sérieux dans le travail et surtout sa patience.

Nos remerciements vont également à la promotrice « M^{me} MEKACHER » et tous les employés de la banque CPA pour leur chaleureux accueil et les facilités accordées lors de notre travail.

Enfin, nous remercions les nombre de juré : Mr « ABIDI Mohamed » et Mr « OUALIKEN Salim » pour avoir accepté de nous honorer, ainsi que tous les enseignements d'UMMTO, et reconnaissance à nos amis et à tous ceux qui ont contribué et encouragé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

DEDICACE

J'ai le plaisir de dédier ce modeste travail :

*A mes chers parents qui m'ont beaucoup aidée et soutenue
durant ma vie et surtout dans mes études.*

A mon frère : AZIZ

*A mes chères sœurs « FATIMA, FARROUDJA, FARIDA,
NAWAL » et ses marie « HAMID, YACIN, NACER,
MOHAMED »*

A ma camarade : SIHAM

A ma binôme : FARIDA

A tous ma famille maternelle et paternelle

SEKOURA

DEDICACE

J'ai le plaisir de dédier ce modeste travail :

*A mes chers parents qui m'ont beaucoup aidée et soutenue
durant ma vie et surtout dans mes études.*

*A mes frères : SALIM, MOHEND, LOINES, MOKRAN,
SAID*

A mes chères sœurs : MALIKA, KAHINA

A ma camarade : NASSIMA

A ma binôme : SEKOURA

A mon fiancé : HEND

A tous ma famille maternelle et paternelle

FARIDA

Les abréviations

ANGEM : Agence Nationale de Gestion du Micro-Crédit.

ANSEJ : Agence Nationale de Soutien à l'Emploi de Jeunes.

BO : Billet à Ordre.

CB : Carte Bancaire.

CFCB : Compagnie Française de Crédit et de banque

CIB : Carte Interbancaire.

CNAC : Caisse Nationale d'Assurance Chômage.

CPA : Crédit Populaire Algérien.

DAB : Distributeurs automatique Bancaire.

DGA : Directions Générales Adjointes

GAB : Guichet Automatique de Billet.

PME : Porte Monnaie Electronique.

RMI : Réseaux Monétique Interbancaire.

TPE : Terminal de Paiement Electronique.

TIP : Titre Interbancaire.

Sommaire

Introduction générale.....	08
-----------------------------------	-----------

Chapitre I : Généralités sur les moyens de paiement

Introduction	12
---------------------------	-----------

1. Aperçu sur la monnaie..... 13
2. Les moyens de paiement 14
3. Les instruments de paiement 15

Conclusion.....	34
------------------------	-----------

Chapitre II : Gestion et mécanismes de circulation des moyens de paiement, risques et couverture

Introduction	36
---------------------------	-----------

1. Gestion et mécanisme de circulation des moyens de paiements 36
2. Les risques de non-paiement 44
3. Les techniques de couverture contre ces risques de non-paiement 51

Conclusion.....	57
------------------------	-----------

Chapitre III : Etude de cas de modernisation au niveau du « CPA »

Introduction	59
---------------------------	-----------

1. Présentation de la banque : Le crédit populaire algérienne, « CPA »..... 59
2. Présentation du groupe d'exploitation..... 64
3. Organigramme du groupe d'exploitation 66

Chapitre IV : Les nouveaux produits monétiques de la banque, CPA

Introduction	68
---------------------------	-----------

1. Les différentes cartes bancaires..... 68
2. Terminal de paiement électronique « TPE » 77
3. Le service « e-CP@ »..... 80
4. Modernisation à travers la mise en place d'une carte Corpor@te 84

Conclusion.....	108
------------------------	------------

Conclusion générale	110
----------------------------------	------------

Par moyens de paiement, on désigne aujourd'hui plusieurs grandes familles de produits : le chèque, les espèces, la carte bancaire, le virement et le prélèvement... Ces familles recouvrent des réalités différentes en termes de gestion tant sur le plan économique qu'industriel.

Si cette famille de produit a connu, en apparence, une grande stabilité depuis long temps, elle est en réalité en perpétuelle évolution, obéissant à des cycles longs influencés notamment par l'innovation et leur usage par les consommateurs. Le développement constitue l'un de ces principaux facteurs d'évolution qui font des moyens de paiement une industrie vivante et dynamique.

Les particuliers ouvrent des comptes bancaires et se voient proposer un chéquier. L'apparition de la carte de paiement va permettre de retirer de l'argent à un distributeur de billets, puis va changer la manière de payer dans les magasins. C'est alors l'interbancaire mise en place par les banques autour de ce produit qui va permettre le développement de son usage du côté des particuliers.


En effet, dans le cadre du système des cartes bancaires, elles sont considérablement développées, sous l'impulsion collective des banques, pour promouvoir l'un des moyens de paiement le plus sécurisé sur la base d'une technologie éprouvée. Aujourd'hui débutent les travaux autour du paiement à distance, puis avec Internet qui permet l'essor du commerce en ligne et du paiement électronique.

Les progrès constatés, combinés avec une concurrence accrue entre les banques et les autres établissements émetteurs des moyens de paiement, ont conduit à développer de nouveaux produits monétiques.

Dans ce cadre, une œuvre de modernisation du système s'est inscrite dans le développement des moyens de paiement en Algérie, et au niveau du CPA en particulier. En effet la « **carte Corpor@te** » propre à la Banque CPA, a été au centre des intérêts des transactions et le développement de la bancarisation de l'économie, avec une grande célérité et sécurité des services.

Problématique :

L'objectif général de ce travail, est de s'interroger sur les moyens de paiement moderne en Algérie, dès lors, la question de recherche qui découle de cet objectif est la suivante :

 **Quels sont les moyens de paiement modernisés et électroniques qui sont mis au service des particuliers et des entreprises pour faciliter leurs différents transferts ?**

Pour répondre à cette question générale, nous formulons deux hypothèses que nous essayons de vérifier en s'appuyant sur des données empiriques recueillies, particulièrement celles issues de notre recherche empirique au sein de la banque CPA.

Hypothèse01 : les moyens de paiement modernisé et électroniques sont à leur phase de lancement et ne couvrent pas une partie important de transfert monétaire et financier bancaire.

Hypothèse02 : Le CPA a développé considérablement ses moyens de paiement électronique, ce qui est constaté à travers l'usage massif de la « carte Corpor@te » dans les transferts.

Objectifs et intérêt du sujet

La raison du choix de notre thème est le fait que les nouveaux produit monétique à savoir : « la carte CIB, la carte Visa, carte prépayée EL Amane et la carte Corpor@te » et le service « e-CP@ » qui permet de régler des achats et facteurs via internet », ont une importance capitale dans la dématérialisation de ces derniers sur l'économie du pays, ils donnent une meilleure performance sur les banques ainsi qu'une réduction des espèces.

Limites et contraintes rencontrées :

Notre étude a été entravée par les difficultés suivantes :

- Manque de documentation et ouvrages ayant trait à notre thème ;
- Manque de statistiques et de documentation au niveau de la banque CPA.

Méthodologie

Notre étude empirique est menée d'un échantillon de 100 individus, (étudiants, professionnels, ouvriers et autres). Nous avons suivi une démarche de collecte d'information,

selon la méthode de contact directe qui est adéquate et efficace, pour questionner les clients. En effet un questionnaire a été administré. (Voir annexe n°01).

Structure du travail :

Pour élaborer notre travail, nous avons choisi de suivre une méthodologie descriptive et analytique, qui est structurée dans son ensemble en quatre chapitres :

Le premier chapitre s'intitule « généralités sur les moyens de paiement », dans lequel nous présenterons : Aperçu sur la monnaie, la définition des moyens de paiement, les instruments de paiement.

Le second chapitre, intitulé « Gestion et mécanismes de circulation des moyens de paiement, risques et couverture »

Le troisième chapitre est consacré à l'étude de cas au niveau du CPA.

Quant un quatrième chapitre, il est réservé pour aborder les nouveaux produits monétique de la banque CPA « la carte CIB, la carte visa, la carte prépayée CPA/Visa EL Amane, service« e-CP@ »et la carte CPA/CIB **Corpor@te** qui est lancée le 28/05/2019 ». Avec une seule section s'intitule « modernisation à travers la mise en place d'un **carte Corpor@te** », et pour finir, nous allons poser notre questionnaire qui destinée aux clients de la banque CPA et nous allons interpréter ces résultats, pour répondre à notre problématique.

Introduction

Les établissements financiers reçoivent des fonds du public, effectuent des opérations de crédit et mettent à la disposition de la clientèle des moyens de paiement.

Le moyen de paiement est la forme matérielle qui sert de support au paiement. C'est aussi une opération d'échanges entre la banque et son client. Ce dernier a le choix de régler ses dettes ou de collecter des dépôts selon différents instruments. Les instruments de paiement sont nécessaires, comme ils le sont d'ailleurs aux particuliers, pour éviter des manipulations d'espèces. Ils apparaissent comme des instruments de simplification des paiements, comme internes qu'internationaux qui offrent une relative sécurité au créancier et au débiteur.

Cependant, certains ont une réalité physique telle que le chèque. D'autres sont intangibles surtout avec le développement des échanges de données informatique (EDI).

Dans ce chapitre, nous allons essayer de définir les moyens de paiement en premier lieu, et en deuxième lieu les différents instruments de paiement (le chèque, le virement, les effets de commerce, la carte bancaire, prélèvement et les titre interbancaire (TIP).

1. Aperçu sur la monnaie

1.1. Définition de la monnaie

La monnaie peut être définivement de différentes manières par les auteurs :

Selon R. RENOUD : « la monnaie est un ensemble des moyens de paiement utilisables pour effectuer des règlements sur l'étendue d'un territoire ». ¹

D'après F.RENVERSEZ : « la monnaie est une créance sur les banques qui veut dire une créance sur les agents non bancaires sur le système bancaire ». ²

1.2. Les caractéristiques de la monnaie

Dans une économie moderne, il faut que la monnaie réponde à un certain nombre de caractères : ³

Tout d'abord pour être un moyen d'échanges efficace, une monnaie doit être non périssable exemple : les pommes de terre.

En seconde lieu, ce qui sert de monnaie doit être très difficile à reproduire et relativement rare. On pourrait, par exemple, prendre les marrons comme monnayent ils sont relativement rares et ils durent longtemps.

Cependant, si les gens feraient pousser des marronniers dans leur jardin et on ne pourrait plus contrôler la qualité de monnaie en circulation une chose pour les cailloux.

Troisièmement, bien se qui sert de monnaie doivent être relativement rares (se qui exclut les cailloux, par exemple), il ne faut pas que cela soit trop rare. Ce qui sert de la monnaie doit être disponible en quantité suffisante pour permettre tous les échanges qui se font dans notre économie.

En somme, la monnaie doit être :

- Non périssable ;

¹ Renaud R (1982), « les institutions financières française » 2 éditions revues banque, p14.

² Renversez F (1995), « les éléments d'analyse monétaire », 3 éditions, DOLLAZ, p20.

³ Baurdin L (2011), « la monnaie, ce que tout le monde devrait en savoir » institut Coppet, Paris, p6.

- Difficile à reproduire ;
- Relativement rares, mais pas trop ;
- Faible de transporter ;
- Divisible.

2. Les moyens de paiement

2.1. Définition moyen de paiement

Les moyens de paiement constitué par les supports dont disposent les particulières et les entreprise pour solder les bien où des services. Ce sont donc des instruments qui permettant à un débiteurs d'acquérir sa dette à l'égard d'un créancier. Chacun de ses instruments à des règles de fonctionnement et des circuits de traitement qui lui sont propres.⁴

2.2. Les objectifs des moyens de paiements

2.2.1. Les objectifs des moyens de paiement pour les institutions financières

Article 526 dis « avant tout délivrance de chéquier à leurs clients, les banques et les institutions financières dûment habilité doivent consulter immédiatement le fichier des incidents de paiement de la centrale des impayés de la banque d'Algérie ».⁵

Pour les banques et les institutions financières les instruments de paiement sont des moyens de retrait, des fonds déposé à la banque par le client afin de les utiliser dans les différents projets d'investissements.

La carte bancaire représente le moyen de paiement moderne permettant de payer ses achats et services, les objectifs de cette carte sont :⁶

⁴ ANDREW Sheng « Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement BRI » PARIS, 2003, p53.

⁵MOUZARINE Farida, MOUAS Ouahiba : « la modernisation des moyens de paiement, cas de la banque nationale d'Algérie de T.O » mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme en science commerciale, UMMTO, P17.

⁶ Régie Bouyala, le mode des paiements, édition, REVENUS BANQUE, 2005, p49.

- La lutte contre la fraude : Est un domaine d'action jugé prioritaire par les banques comme par les pouvoirs publics européens en raison notamment de la concentration de la fraude sur carte bancaire, sur les opérations transfrontières.
- La satisfaction rapide de la clientèle ;
- Le développement de commerce électronique (la monnaie électronique).

2.2.2. Les objectifs des moyens de paiement pour les utilisateurs

- La facilité de tirer ou de transformer des sommes d'argent auprès de la banque par le client en tout ou en partie ;
- Sont des moyens utilisés pour faciliter les transactions commerciales en particulier les échanges de commerce internationale ;
- La sécurité : les moyens de paiement de l'information qui interviennent aux différents niveaux réseaux sont équipés de programme sophistiqué de détection et de correction des erreurs. Les messages échangés entre les concentrations et les centres de traitement sont cryptés par ordinateur, les réseaux sont ainsi protégés contre les écouteurs pirates.⁷

3. les instruments de paiement

3.1. le chèque

En vue de faire face aux inconvénients d'utilisation des paiements en espèces notamment dans les règlements à distance et pour des paiements importants, le chèque offre plus d'avantages, celui-ci occupe une place éminente parmi les moyens des paiements scripturaux.

3.1.1. Définition du chèque

Le chèque définit comme un titre par lequel une personne, dite tireur, donne l'ordre à une banque (ou un établissement de crédit assimilé), dite tirée, de payer à vue une somme d'argent au profit d'une troisième personne dite porteur.⁸

3.1.2. Les aspects formels du chèque

Le chèque comporte plusieurs mentions obligatoires et facultatives.

⁷ WWW.google.fr/ objectifs des moyens de paiement, consulté le 15/09/2019.

⁸ STEPHANE Piedelievre : « Instruments de crédit et de paiement », Dalloz, 8^{ème}, 2014, p261.

3.1.2.1. Les mentions obligatoires du chèque

L'article 1^{er} du décret- loi du 30 octobre 1935 énonce les mentions obligatoires du chèque, dont certaines sont pré imprimées sur les formules délivrées par le banquier à son client et ne posent de ce fait aucune difficulté, figurent ainsi : La domination du chèque, Le nom de celui qui doit payer (le banquier tiré), L'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer (adresse du guichet de la banque) ainsi que le « mandat pur et simple le payer » (ordre inconditionnel de payer adressé au tiré : « banque X, payez contre ce chèque... »).

Le tireur doit, lors de la création du chèque, apposer les autres mentions obligatoires, qui sont :

- La détermination de la somme à payer ;
- L'indication de la date et du lieu où le chèque est créé ;
- La signature de celui qui émet le chèque (tireur), obligatoirement manuscrite, son nom et son adresse, non requis par le texte, étant généralement pré imprimés sur les formules;⁹

3.1.2.2. Les mentions facultatives

Du fait que le chèque est un instrument de paiement à vue, et non de crédit, voué à circuler moins et moins longtemps que la lettre de change, l'apposition de mentions facultatives présente moins d'intérêt et ces clauses sont, en pratique, moins fréquentes et moins variées que pour la lettre de change.

Certaines concernent le bénéficiaire, dont la désignation n'est pas obligatoire : aux termes de l'article 5 D.L. 1935, le chèque peut être créé à personne dénommée avec ou sans clause à ordre, ou au porteur, le chèque sans indication de bénéficiaire valant comme chèque au porteur.¹⁰

3.1.3. Les provision du chèque

Puisque le chèque est payable à vue, il est donc obligatoire que les fonds soient disponibles au compte du tireur au moment du paiement. la provision doit être préalable, prête à

⁹ Françoise Pérochon, Régine Bonhomme : « entreprises en difficulté, instruments de crédit et de paiement », 4^e édition, 1999, p639.

¹⁰ OPCIT, Françoise Pérochon, Régine Bonhomme, p640.

la création du chèque et disponible au moment de sa présentation. En Algérie, le tireur ayant émis un chèque sans provision et en principe interdit. Le chèque contient :

- La dénomination du chèque insérée dans le texte même du titre est exprimé dans la langue employée pour la rédaction de ce titre ;
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ;
- Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
- L'indication de la date et de lieu où le chèque est créé ;
- L'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer ;
- La signature de celui qui émet le chèque (tireur).¹¹

3.1.4. Le paiement du chèque

Le chèque est payable à vue, il doit être présenté au paiement dans un délai très court.

Le point de départ de ce délai est le jour porté sur le chèque comme la date de la création, si un retard se présente, celui-ci empêche le porteur d'effectuer ses recours si le chèque n'a pas été payé.

Lors d'un paiement, le guichetier doit s'assurer de l'existence de la provision en consultant la liste des oppositions sur laquelle sont inscrits les clients ayant déjà tiré des chèques sans provision.¹²

3.1.5. La dématérialisation du chèque

Le chèque est un instrument de paiement simple et universel, il a un caractère technologique et commercial. Le transfert des informations du support électronique « image chèque » et la technique d'échange d'image chèque à permet une réduction des délais d'encaissement et des coûts de traitement ainsi que de réduire les risques.

¹¹ TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p03.

¹² OPCIT

3.1.6. Les type du chèque :

Le chèque commun est le chèque barré. Il existe néanmoins plusieurs autres types de chèques, ayant chacun un usage particulier. Certains sont conçus pour renforcer la sécurité du bénéficiaire, d'autres pour effectuer des paiements spécifiques.

3.1.6.1. Le chèque barré :

C'est le type de chèque que vous délivre gratuitement votre banque. Il offre une certaine sécurité en cas de perte ou de vol, car il est non endossable : seul le bénéficiaire peut le déposer sur son compte bancaire.

3.1.6.2. Le chèque non barré :

Il est endossable et transmissible : vous pouvez directement l'encaisser en espèces au guichet de la banque. Il est de plus taxé et répertorié par l'administration fiscale.

3.1.6.3. Le chèque certifié :

La somme indiquée sur le chèque est bloquée sur le compte de l'émetteur pendant 8 jours.

3.1.6.4. Le chèque visé :

Il garantit que le jour où la banque a apposé son visa, le montant du chèque était disponible sur le compte de l'émetteur.

3.1.6.5. Le chèque de banque

Il est émis par une banque. Il garantit le paiement au bénéficiaire, car le montant du chèque est :

- retiré du compte de l'émetteur ;
- placé sur un compte de la banque pendant 1 an et 8 jours.

3.1.6.6. Le chèque de voyage (traveller's cheque)

C'est un chèque de banque d'un montant prédéfini destiné à vos voyages à l'étranger. Il est libellé en euros ou dans la devise du pays que vous allez visiter et offre plusieurs avantages par rapport aux espèces. En effet, vous pourrez :

- les échanger en monnaie locale dans une banque,
- faire opposition (en cas de perte ou de vol) pour obtenir leur remboursement.

3.1.7. Avantages et inconvénients de chèque

Le chèque est un instrument de paiement comptant, il permet le règlement de transactions importantes. Lorsqu'il n'est pas barré, il peut être transmis par voie d'endos, c'est à-dire le bénéficiaire d'un chèque peut le remettre à un de ses créanciers pour acquitter sa dette.

Ce moyen de paiement comporte un risque accru lorsqu'il est utilisé dans une transaction internationale pour les raisons suivantes :

- Il ne garantit pas le risque commercial ;
- Il ne garantit pas le risque politique ;
- Il peut être sans provision ;
- Les recours concernant les chèques sans provision sont extrêmement difficiles, les poursuites pénales variant d'un pays à un autre.¹³

3.2. Le virement

3.2.1. Définition du virement

Le virement se définit comme un transfert de fonds d'un compte vers un autre compte. Il s'opère par un jeu d'écriture. Le compte du donneur d'ordre sera débité et celui du bénéficiaire sera crédité. Il fait intervenir un ou deux banquiers. Il évite l'emploi de la monnaie. Les risques de perte ou de vol sont écartés. Ce mode de paiement a facilement été informatisé.¹⁴

¹³ DIDIER-PIERRE MONOD : « Moyens et techniques de paiement internationaux », ESKA, 4^{ème} édition, 2007, p83.

¹⁴STEPHANE Piledelievre « Instrument de crédit et de paiement », Dalloz, 8^{ème} 2014, p 351.

L'exécution du virement est une opération irréversible. Il est utilisé dans les cas suivant :

- les transferts interbancaires ;
- les versements des salaires ;
- les paiements de remboursement des prestations ;
- le règlement des factures entre entreprise.

3.2.2. Les modalités du virement

Le virement est simple s'il est ordonné pour une seule opération, et il peut être permanent s'il est ordonné pour des opérations périodiques mais à condition que les montants soient constants.¹⁵

3.2.3. Les type de virement ¹⁶

3.2.3.1. Le virement de compte à compte (virement interne)

Ils concernent les opérations qui se font entre deux comptes tenus dans une même banque.

3.2.3.2. Le virement interbancaire

Se font entre deux comptes tenus dans différentes banques. Le virement est exécuté dans ce cas par le biais de la compensation.

3.2.3.3. Le virement périodique

Vous décidez de la date et la périodicité du virement. Le bénéficiaire recevra les fonds selon le délai standard en vigueur. La mise en place de virements permanents sur vos comptes ou ceux de vos enfants mineurs est aussi possible. Bien entendu, vous pouvez modifier ou annuler vos virements périodiques ou permanents à tout moment en cliquant sur "Virements à venir".

¹⁵ TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p06.

¹⁶ WWW.google.fr, les types de virement, consulter 1/09/2019 à 19 :50mn.

3.2.3.4. Le virement permanent

Vous donnez l'ordre à votre banquier de payer tous les mois (ou à l'échéance que vous souhaitez) une somme déterminée à un bénéficiaire dont vous avez fourni le relevé d'identité bancaire.

3.2.3.5. Le virement inter siège

Les opérations traitées ici concernent deux agences différentes de la même banque.

3.2.3.6. Les virements postaux

C'est des opérations entre deux comptes l'un tenu dans une banque, l'autre au centre des chèques postaux (C.C.P)

3.2.4. Avantages et inconvénients de virement ¹⁷

3.2.4.1. Avantages

- Facile à mettre en place ;
- Pas de risque de falsification, de perte ou de vol ;
- Le virement est rapide ;
- Permet d'éviter les retards de paiement et les oublis de paiement ;
- Mise en place gratuite. Pas des frais sur les paiements.

3.2.4.2. Inconvénients

- C'est l'acheteur qui garante l'initiative du paiement, ce dernier peut être lent si le virement est effectué par courrier ;
- Le virement est particulièrement adapté lorsque le courant d'affaires est régulier et avec des clients d'une bonne solvabilité.

3.3. Les effets de commerce

Un effet de commerce est un titre négociable représentatif d'une créance, il ne peut pas être créé que par les personnes ayant la qualité de commerçant, c'est ce qui le différencie d'un autre moyen de paiement. Les principaux effets de commerce sont :

¹⁷ TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p07.

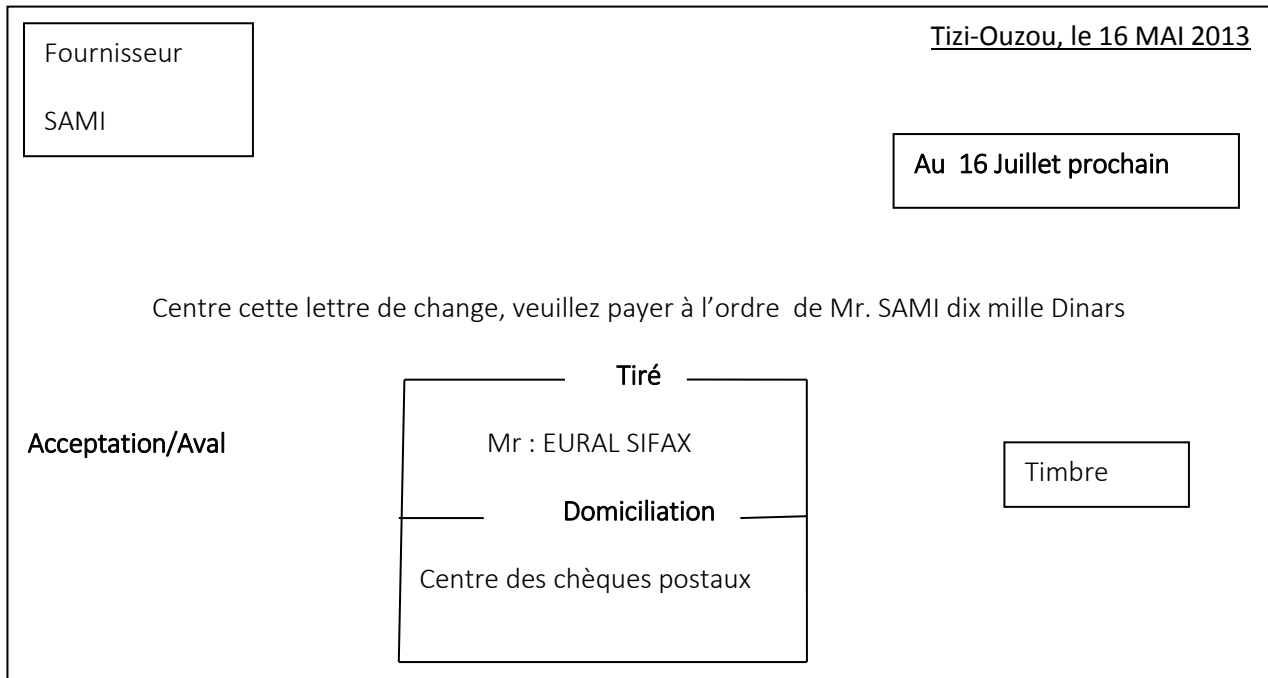
- La lettre de change ;
- Le warrant ;
- Le billet à ordre.

3.3.1. La lettre de change

3.3.1.1. Définition

La loi ne donne aucune définition de la lettre de change. Il s’agit d’un titre par lequel une personne dénommée « tireur » donne l’ordre à une autre personne appelée « tiré » de payer à une date déterminée à une troisième personne dite « bénéficiaire », une certaine somme s’argent. Elle porte souvent une pratique le nom de la « traite »¹⁸

Figure n°1: Exemple de la lettre de change :



Source : cours licence finance d’entreprise, module comptabilité approfondie.

¹⁸ STEPHANE Piledelievre : « Instrument de crédit et de paiement », Dalloz, 8^{ème} 2014, p81.

3.3.1.2. Les mentions obligatoires

Aux termes de l'article 110, la lettre de change contient :

- La dénomination de « la lettre de change », qui doit être insérée dans le texte même de la lettre ;
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée, le terme « mandat » est pris ici dans son sens premier d'ordre, d'injonction (comme dans mandat d'arrêt... : Voc. Cornu, 3°) ;
- Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
- L'indication de l'échéance ;
- Le lieu où le paiement doit s'effectuer ;
- Le nom de bénéficiaire ;
- L'indication de la date et le lieu où la lettre est créée ;
- La signature du tireur.¹⁹

3.3.1.3. Les mention facultatives

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

¹⁹ OPCIT, Françoise Pérochon, Régine Bonhomme, p505-510.

3.3.1.4. L'endossement

La lettre de change peut être payée au bénéficiaire lui-même, elle peut être également payée à un tiers qu'il désigne par le moyen de ce qu'on appelle de l'endossement. Endosser c'est signé au dos de la lettre de change, pour la transmettre à un autre bénéficiaire en ajoutant la mention « payer l'ordre de ... ». Celui qui endosse la lettre de change est l'endosseur et celui qui bénéficie est l'endossataire.

3.3.1.5. Avantages et Inconvénients de la lettre de change

Dans son principe, la lettre de change est un moyen de paiement qui permet au tireur de s'acquitter d'une dette qu'il a envers le bénéficiaire, par une simple signature, la lettre de change peut circuler entre les mains de plusieurs bénéficiaires successifs par le mécanisme de l'endossement.

Afin de simplifier le traitement des lettres de change, les normes ont été imposées. En France il est interdit d'imprimer, de vendre et émettre des effets non conformes à ces normes (arrête du 5 nov.1982)²⁰

3.3.2. Le billet à ordre

3.3.2.1. Définition de billet à ordre

Le billet à ordre est titre négociable et un effet de commerce dont l'particularisme tient à ce que, lors de sa création, il fait seulement intervenir deux personnes, un souscripteur et un bénéficiaire. La première s'engage à payer au second pi à son ordre une somme déterminée à une certaine échéance.²¹

²⁰ DIDIER-PIERRE MONOD, Moyens et techniques de paiement internationaux, ESKA, 4^{ème} édition, 2007, p83.

²¹ STEPHANE Piledelievre : « Instrument de crédit et de paiement », Dalloz, 8^{ème} 2014, p186.

Figure n°2: Exemple de billet à ordre :

Mr : EURL SIFAX	Tizi-Ouzou, le 16 MAI 2013
	Au 16 Juillet prochain
Contre ce billet à ordre, nous payerons à l'ordre de Mr. SAMI la somme dix mille Dinars	
Aval	Domiciliation Centre des chèques postaux
	Pour.....

Source : cours licence finance d'entreprise, module comptabilité approfondie

3.3.2.2. Les mention obligatoires

Pour que le billet à ordre soit valable, il doit contenir les mentions suivantes :

- la formule de billet à ordre doit être insérée dans le texte ;
- la reconnaissance et la promesse pur et simple de paiement de la dette, exprimer par la formule « je paierai ;
- le nom de bénéficiaire ;
- la date et le lieu de souscription ;
- le lieu de paiement ;
- l'indication de l'échéance ;
- la signature de souscripteur.²²

²²TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p09.

3.3.2.3. Les mention facultatives

Il est possible d'insérer dans un BO la plupart des mentions facultatives que l'on peut trouver dans lettre de change. Parmi celles-ci, on peut citer, à titre d'illustration, la clause domiciliation, qui présente une grande utilité pour les BO relevés, ou celle de dispense de protêt en cas de non-paiement. Toutefois, le particularisme du BO conduit à en exclure certaines. La clause à ordre, de l'essence du BO, ne pourrait être écartée par une stipulation contraire. Sont nécessairement exclues les clauses non acceptables ou les clauses dispensant de l'établissement d'un protêt faute d'acceptation.²³

3.3.2.4. Avantages et Inconvénients de BO

Le billet à ordre présent l'avantage de la reconnaissance de la dette précise, la date de paiement et il est à l'initiative l'acheteur mais comme inconvénient il est soumis au risque d'impayé et au risque de change.

3.3.3. Le warrant

Les warrants se définissent comme une forme particulière de BO dont le paiement est garanti par un gage. Le BO est souscrite le plus souvent par un commerçant qui donne à un créancier en garantie certaines marchandises déposées dans un magasin général ou gardées par lui. Il existe donc deux catégories de warrants :

- les warrants dans les magasins généraux qui comportent une dépossession ;
- les warrants sans dépossession sont des instruments de crédit qui prennent la forme de gage sans dépossession²⁴

²³ STEPHANE Piledelievre : « Instrument de crédit et de paiement », Dalloz, 8^{ème} 2014, p 191.

²⁴ OPCIT, STEPHANE Piledelievre, p199.

Figure n°3 : Exemple de Warrant

Le warrant	
M ^r / M ^{elle}	
Profession :	
Adresse :	
Pour garantie de la somme de :	
.....intérêtes compris.	
Payable le	
A.....	

Source : cours licence finance d'entreprise, module comptabilité approfondie

3.4. Les prélèvements

Le prélèvement est moyen de paiement à distance. Dans le cas du prélèvement le débiteur donne préalablement son accord à son créancier et sa banque pour prélever à une période donnée de son compte à vue le moment des somme dont il est redevable au titre des prestations dont il a bénéficié.²⁵

3.5. Les cartes bancaires

3.5.1. Définition de la CB

Une cartes bancaire est une carte émis par un établissement financier qui nous permet d'accéder à nos comptes par le biais de l'électronique, la carte peut être utilisé au guichet automatique pour retirer de l'argent comptant ou on peut nous servir pour régler nos achats chez les commerçants participant, tous offrant le service de paiement direct intérac, une carte bancaire ne porte aucun mention de carte de crédit.

²⁵TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p12.

La CB est une carte émise par un établissement financier qui nous permet de retirer de l'argent « **carte de retrait** » ou de payer les commerçants « **carte de paiement** ». ²⁶

3.5.2. Les type de la carte bancaire

Il existe trois types de la CB qui sont :

3.5.2.1. Les cartes de paiements

Sont des instruments de paiement permettant d'effectuer les paiements chez des commerçants adhérents au réseau bancaire. Elles ont la forme d'un rectangle en plastique rigide et comportant, au recto on trouve les informations suivantes :

- le nom de la carte ;
- le numéro de la carte la période de sa validité ;
- le nom de la banque qui l'a délivrée ;
- le nom de titulaire ;
- une puce électronique.

Et au verso de la carte on trouve :

- une bande magnétique ;
- un spécimen de la signature du titulaire de la carte. ²⁷

3.5.2.2. Les cartes de retrait

Ce sont des instruments de retrait des billets dans des distributeurs automatique des billets(DAB) ou au guichet des établissements bancaires émetteurs. Certains cartes ne peuvent être utilisées que dans les distributeurs de l'établissement où est tenu le compte, d'autres permettent des retraits dans l'ensemble distributeurs.

²⁶ Document interne à la banque de CPA.

²⁷ Document interne à la banque de CPA.

3.5.2.3. Les cartes de crédits

Ce sont des instruments qui permettant à leur détenteur de créditer ses achats des biens et services qu'il effectue auprès de certains commerçants. La carte de crédit constitue un moyen de règlement émis par un établissement commercial et offert par les banques.²⁸

3.5.3. Avantages et Inconvénients de la carte bancaire

La CB présente plusieurs avantages et inconvénients.

3.5.3.1. Avantages : la carte bancaire présente des avantages pour le titulaire, le commerçant et la banque.

- **Pour le titulaire**

- Le règlement de ses achats sans manipulation d'espèces ou d'établissement de chèques ;
- La possibilité de l'utilisation de la carte à l'étranger c'est-à-dire « la carte international » ;
- Se ouvrir contre les risques de retraits frauduleux avec un code dit « le code confidentiel » ;
- La faculté d'utilisation de la carte pour retrait d'espèce dans les distributeurs automatiques des banques (DAB).

- **Pour le commerçant**

- Éviter la manipulation d'espèces ;
- Eviter le risque de chèque sans provision ;
- Garantie de paiement : le montant de transaction est effectué par la banque bénéficiaire de la carte.

²⁸ TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p10.

- **Pour la banque**
 - Les cartes délivrées sont toutes frappées d'une redevance annuelle fixe ;
 - Les commerçants payent des commissions proportionnelles au montant des factures réglées.

3.5.3.2. Inconvénients

Pour ce qui concerne les inconvénients de la carte, elle est exposée à certains risques tels que la perte et le vol.²⁹

3.6. Porte-monnaie électronique

3.6.1. Définition de porte-monnaie électronique

Porte-monnaie électronique était un instrument de paiement qui permettait de régler des achats d'un faible montant, le PEM avait une durée de validité limitée habituellement à 2 ans.³⁰

3.6.2. Fonctionnement de PME

Lorsque vous utilisiez votre porte-monnaie électronique :

- vous introduisiez votre carte dans un terminal de paiement et validiez pour autoriser le débit ;
- contrairement à une carte bancaire, vous n'aviez pas de code secret à composer : c'était un moyen de paiement anonyme ;
- la valeur de l'achat était prélevée du montant disponible sur votre porte-monnaie électronique et non sur votre compte bancaire, comme c'est le cas pour une carte de paiement.³¹

²⁹ Document interne à la banque CPA.

³⁰ WWW.google.fr. Porte-monnaie électronique.

³¹ WWW.google.fr. Porte-monnaie électronique.

3.7. Les titres interbancaires de paiements (TIP)

Le TIP remplaçant depuis 1^{er} février 1988 le TUP, titre universel de paiement, est une forme d'avis de prélèvement. Établi par le créancier, il présente l'avantage de laisser au débiteur la maîtrise de son paiement, en le réexpédiant au coup par coup après contrôle. Le débiteur reçoit, en effet, avec sa facture, un titre de paiement détachable, qu'il doit dater et signer avant de le retourner au centre de traitement TIP afin d'autoriser de paiement. Il l'accompagne, au moins lors du premier paiement, de ses coordonnées bancaires (RIB) qui seront enregistrées pour les suivants. Le centre de traitement fait alors suivre le titre d'ordre à la banque domiciliaire par voie informatique (ordinateur de compensation). A partir de là, le paiement se fait comme un prélèvement.

Il ne se pratique qu'avec des grandes entreprises ayant passé un accord avec un organisme spécialisé dans le traitement des TIP et le trésor public.³²

Le titre interbancaire de paiement est assez proche du prélèvement. Il est adopté règlements à distance avec un créancier qui est à l'initiative de la mise en recouvrement de ses créances et un client débiteur qui donne son accord lors de chaque règlement.

Le titre interbancaire de paiement correspond à une autorisation ponctuelle donner au créancier de prélever uniquement la somme indiqués (contrairement au prélèvement où l'autorisation est permanente, pour être valable, le TIP doit comporter les mentions suivante :

- Les mots titre bancaire ;
- Le libellé du créancier ;
- Les références du compte à débiter ;
- La référence du compte de paiement ;
- Une zone réservée à la signature du débiteur

Au terme de cette section nous pouvons dire que les moyens de paiement sont des outils d'échanges, d'encaissement ou de paiement, ils ont été créés pour répondre aux besoins de la

³² OPCIT, Françoise Pérochon, Régine Bonhomme, p710.

société, qui se base sur la facilité des échanges des biens et services dans un environnement sécurisé, à cet effet pour une meilleure fluidité des moyens de paiement il est nécessaire de mettre en place des systèmes de paiement adéquats.³³

³³ AHRAS Lila, AOUCHETA Kathia : « Le développement des moyens de paiement en Algérie « cas de la carte visa au sein de CPA (DBK), mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme monnaie-finance banque, UMMTO, p45

Conclusion

Les instruments de paiement entrent dans un cadre bancaire. Ils nécessitent l'existence d'un support technique, à savoir un compte bancaire. Ce dernier devient un support indispensable de l'activité bancaire. On a pu dire qu'il était « le dénominateur commun des règlements opérés par les divers instruments de paiement et de crédit ».

En Algérie les instrument de paiement sont en voie d'utilisation, mais plusieurs procédures doivent être élaborée, d'une part la préparation d'un carte juridique régissant l'utilisation de ces nouveaux moyens pour la protection des utilisateurs et la punition de tout falsification, d'autre part la mise en place des moyens humains et matériels nécessaires au développement des système de paiement.

Introduction

Les banques supportent différents types de risque. En fonction de leurs tailles et de la complexité de leurs activités, les banques devraient mettre en place des systèmes de gestion du risque pour tous les cas de figure. Ce système devra comprendre les processus de détection, de mesure et de contrôle des expositions aux risques.¹

En effet ; pour le but de limiter ce risque d'impayé, il faut appliquer une couverture du risque de non-paiement à condition que cette technique de couverture soit bien maîtrisée dans le temps exacte.

Le contenu de ce chapitre, on va aborder, on première lieu la gestion et les mécanismes de circulation des moyens de paiement, et on second lieu les risque de non- paiement et les techniques de couverture contre ces risques.

¹ AMROUCHE Rachid : « régulation, risque et contrôle bancaire », édition bibliopolis, 2004, p 115.

1. Gestion et mécanismes de circulation des moyens de paiements

Pour faire face à un paiement ou à un règlement, plusieurs moyens de paiement ont été mis en place. Cependant, leurs mécanismes de circulation diffèrent l'un de l'autre et leur gestion nécessite l'intervention des établissements bancaires.

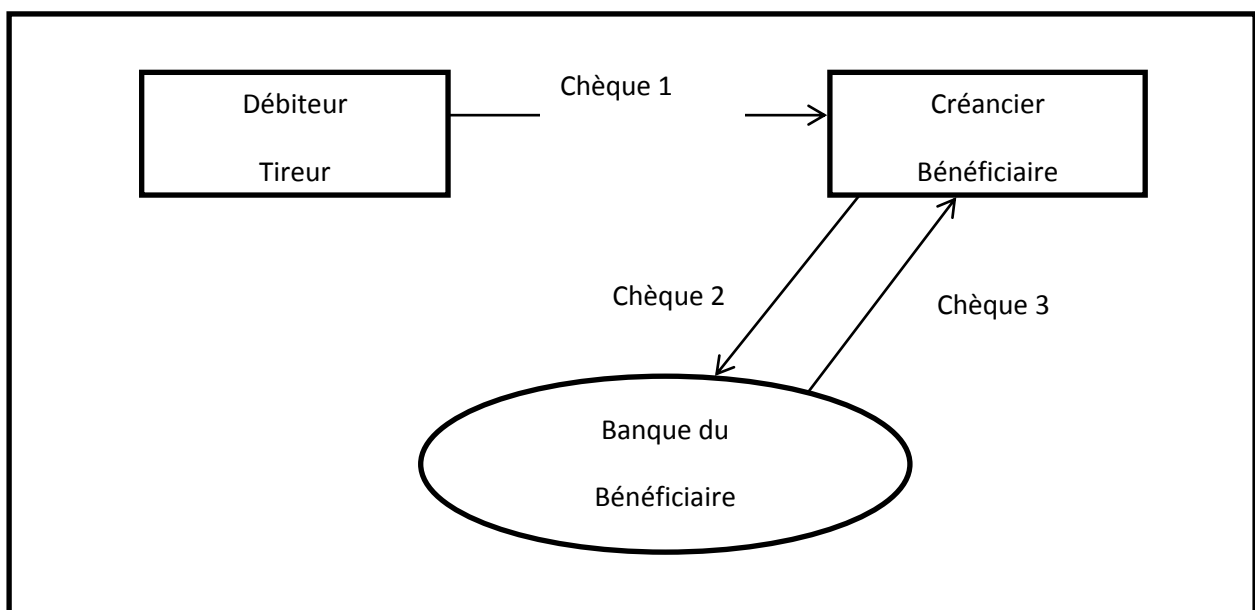
1.1. La gestion et les mécanismes de circulation des chèques

1.1.1. Le circuit de chèque

Le déroulement d'un paiement par chèque fait intervenir trois personnes :

- **Le tireur** : c'est celui qui donne l'ordre à la banque dont il est client de régler la somme.
- **Le tiré** : c'est celui qui exécute l'ordre comme il peut être une banque.
- **Le bénéficiaire** : c'est celui qui reçoit la somme d'argent.

Figure n°4: Circuit du chèque



Source : LALALI RACHID : « Contribution à l'étude la bancarisation et de la collecte des ressources en Algérie ». Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003²

² Document internet, LALALL Rachid, « contribution a l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie », thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003, P32.

Procédure d'encaissement du chèque

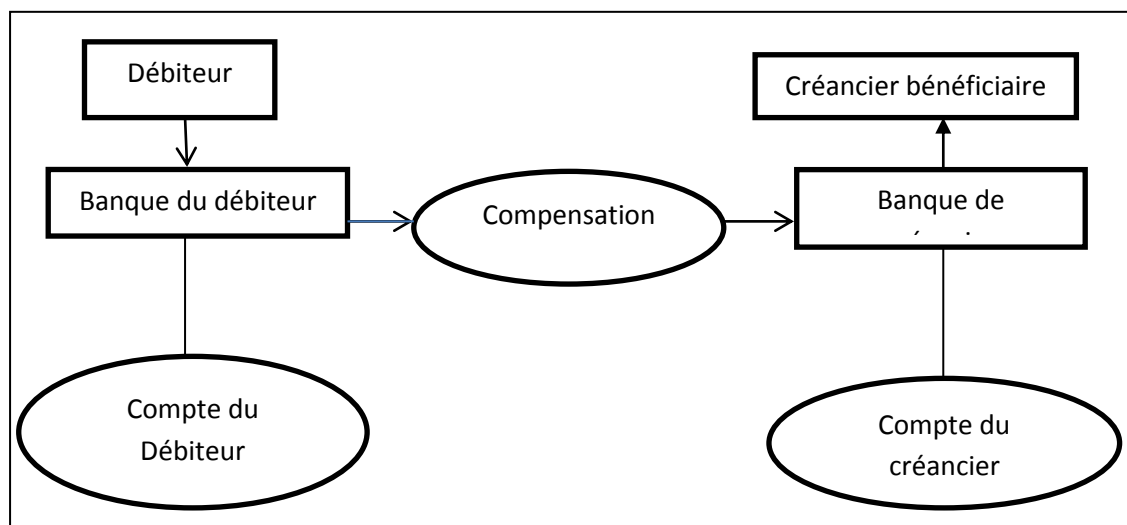
- Le tireur établit un chèque à l'ordre du bénéficiaire, le signe et le remet au bénéficiaire.
- Le bénéficiaire remettra le chèque pour encaissement auprès de sa banque, cette dernière encaissera au bénéficiaire le chèque auprès de la banque tiré.
- Pour l'endossement d'un chèque, la banque doit prendre certaines précautions telles que la vérification de la régularité du chèque, sa validité et son endossement si il est endossable.
- Après cette procédure, le chèque est présenté à la chambre de compensation (la banque tirée est différente de celle du bénéficiaire) où se rencontrent les banques pour échanger les valeurs qu'elles détiennent. Les banques calculent ce qu'elles doivent payer et ce qu'elles doivent recevoir à l'égard des autres banques. A cet effet, chaque banque doit compenser par rapport aux autres, après cette opération de compensation le solde dégagé entre les banques sera réglé par un compte ouvert à la banque central. Les banques procèdent à la sous compensation si elles n'ont pas l'accès à la compensation.³

1.2. La gestion et le mécanisme de circulation de virements

Le virement comme il a été déjà défini est un transfert de fonds d'un compte à un autre, le mécanisme de l'opération est le suivant :

³ OPCIT, LALALI Rachid, P33.

Figure n°5: circuit de virement



Source : LALALI RACHID : « contribution à l'étude la bancarisation et de la collecte des ressources en Algérie ».thèse de magister en science économique ; Bejaïa, 2003

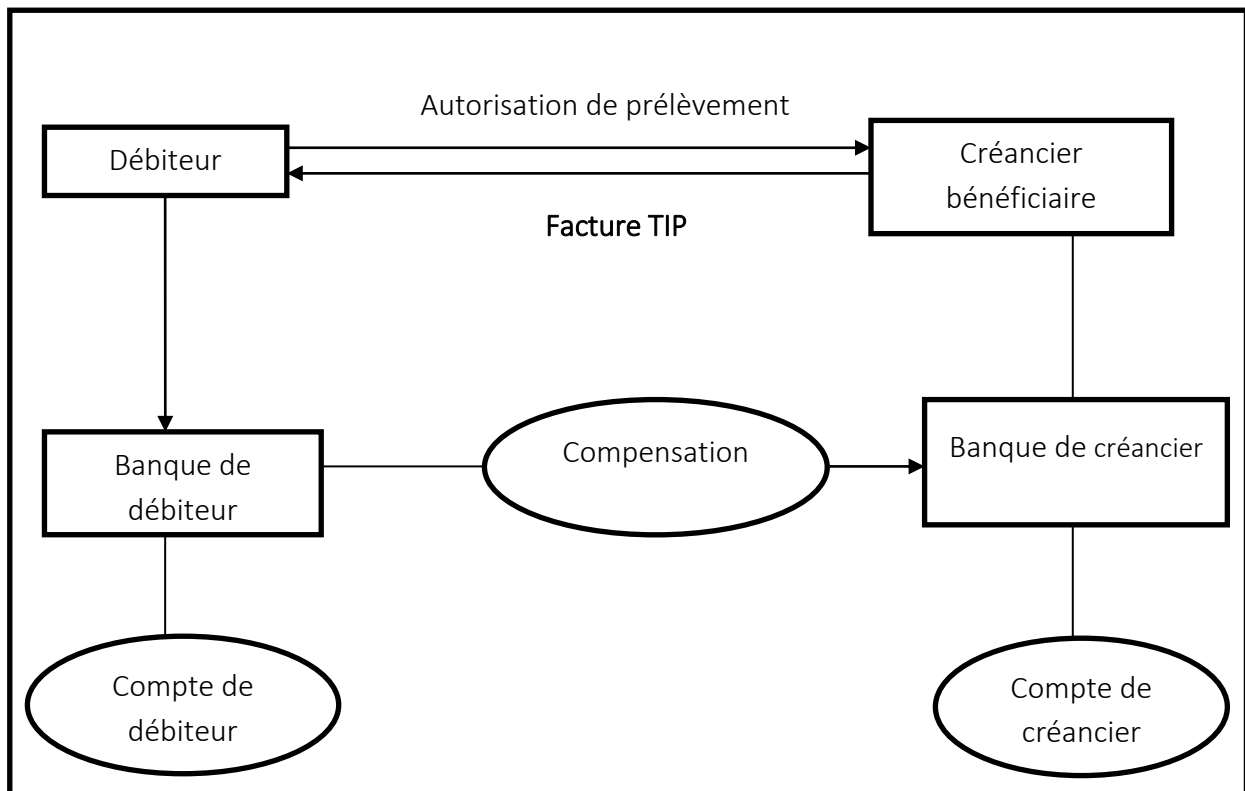
- Le tireur donne l'ordre de débiteur son compte à sa banque ensuite crédit un autre si ses comptes sont tenus dans une même banque. Par ailleurs, si ses comptes sont tenus dans deux banques différentes l'opération se fera par le biais de la compensation.
- L'opération de virement se fait par l'inscription de la somme au débit du compte du donneur et au crédit du compte du bénéficiaire, le montant de la somme à virer, le nom de bénéficiaire, son numéro de compte et la banque, doivent être indiqués par le donneur d'ordre. La banque doit vérifier la signature du client et la provision de son compte.⁴

1.3.La gestion et le mécanisme de la circulation des prélèvements

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement qui permet de régler des créances régulières son mécanisme est résumé dans ce schéma :

⁴ OPCIT, LALALI Rachid, P34.

Figure n°6: le circuit de prélèvement



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

Le créancier donne l'ordre à sa banque de prélever une somme du compte du client, et le tireur doit obtenir l'accord du débiteur. Cette opération se fait en débitant le compte de débiteur et en créditant celui du créancier soit directement si les deux comptes sont tenus dans une même banque ou bien par le biais de la compensation s'ils ne sont pas dans la même banque.⁵

1.4. La gestion et mécanisme de circulation des effets de commerce

Les effets de commerce sont des instruments de paiement plus anciens, utilisés dans les règlements commerciaux et leur mécanisme de circulation est comme suit :

1.4.1. La lettre de change

Le porteur doit présenter la lettre de change pour le tiré le jour de l'échéance. Si le paiement est effectué d'une manière régulière le tiré sera libéré de la dette dont il était tenu de payer.⁶

⁵ TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009, p15.

⁶ Document internet : PIFFARTTI Nadia, « monnaie électronique et intermédiation bancaire », juillet 2000, p54.

1.4.2. Le billet à ordre

Le billet à ordre est utilisé pour reconnaître une dette dont la date de remboursement est bien établie. Il peut faire l'objet d'un endossement pour garantir un paiement, mais lorsque la provision n'existe pas l'endossement du billet ne porte pas le transfert de la propriété de la provision et peut aussi faire l'objet d'un endossement à titre de procuration.⁷

1.4.3. Le warrant

Le paiement par le warrant s'effectue par voie d'endossement au porteur du warrant par le propriétaire de la marchandise disposée au jour de l'échéance.⁸

1.5. La gestion et mécanisme de circulation de la carte bancaire

Le paiement par la carte nécessite préalablement la réunion de deux clauses : l'une entre le porteur et sa banque émettrice l'autre entre le commerçant et la même banque. Le porteur de la carte doit avoir un compte auprès de la banque émettrice qui lui transmet un code secret afin de retirer de l'argent dans les DAB et GAB et/ou effectuer des paiements selon le type de la carte.

Afin d'effectuer un paiement par carte, le porteur de celle-ci doit la présenter au commerçant qui établira le facteur en utilisant une machine spéciale qui lira la carte et vérifiera le code secret du titulaire de la carte, puis imprimera le facteur en exemplaires : l'une sera remise au client et l'autre sera conservée par le commerçant qui sera automatiquement crédité au montant des ventes journalières par télétransmission à sa banque des opérations effectuées sur sa machine.⁹

- **Les distributeurs automatiques de billet (DAB)**

Les DAB sont des appareils installés par les établissements de crédit, les centres de chèque postaux (PTT) ou par les grands émetteurs de cartes au niveau de leurs sièges ou en d'autres endroits (grandes banques, les endroits publics, ... etc.).¹⁰

⁷ OPCIT, PIFFARTTI Nadia. P55

⁸ OPCIT, PIFFARTTI Nadia. P55

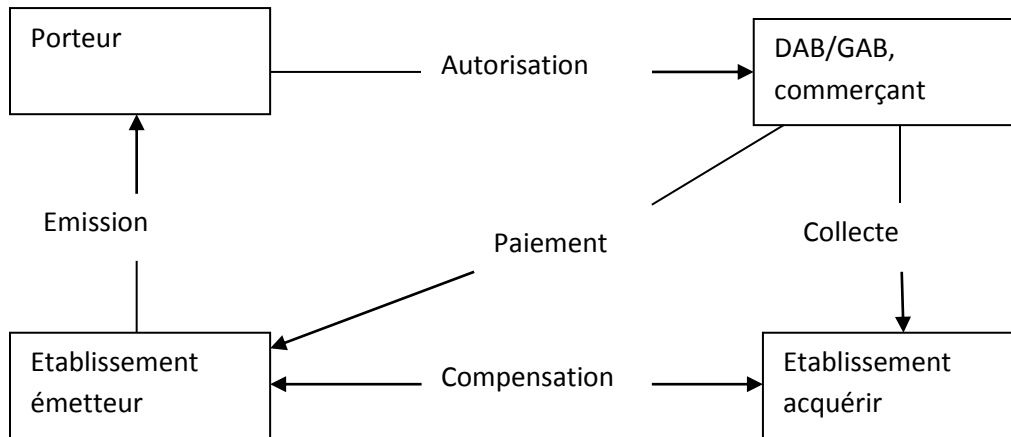
⁹ OPCIT, PIFFARTTI Nadia, p55.

¹⁰ OPCIT, PIFFARTTI Nadia, p55.

- **Les guichets automatiques de billets (GAB)**

Les GAB sont des automates aménagés à l'intérieur des agences bancaires ou des locaux acceptant l'accès libre aux clients au moyen de l'entrée de la carte dans le versement d'argent, la remise des chèques, la consultation des comptes et l'acquisition des relevés d'identité bancaire.¹¹

Figure n°7: le circuit de la carte bancaire.



Source : adapté de : revue banque stratégie, n°179, février 2001, p13.

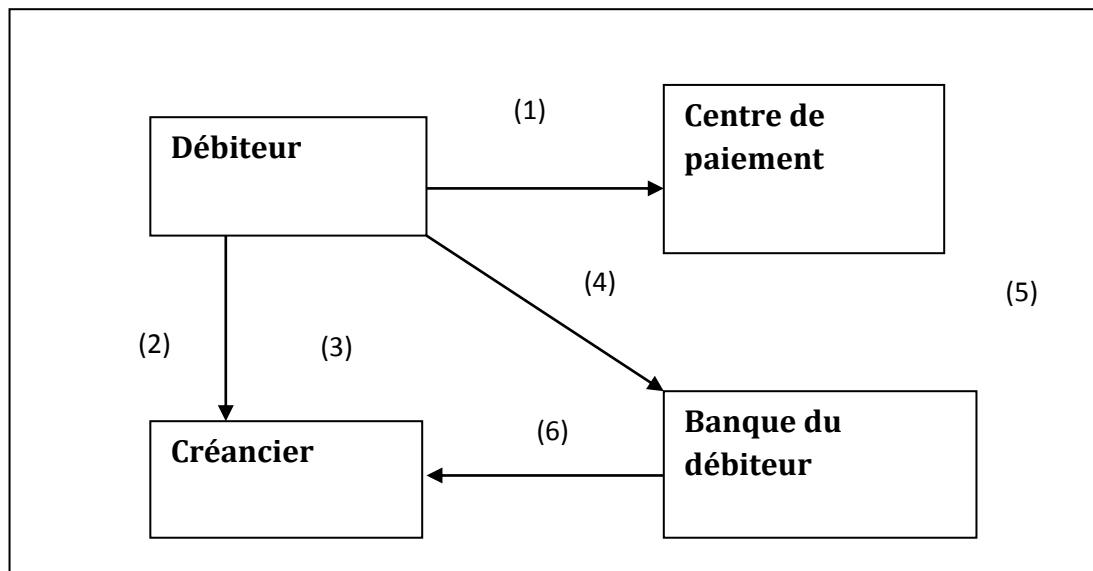
1.6. La gestion et les mécanismes de circulation des prélèvements automatiques

Le paiement peut être en espèce ou par chèque au guichet de l'organisme intéressé, ou encore envoyé par poste. Pour éviter cette lenteur de paiement, le débiteur autorise la banque à prélever automatiquement sur son compte la somme qu'il désire payer au créancier. Avant la date de l'échéance, le créancier adresse à l'avis indiquant la somme due et la date de prélèvement sauf si le prélèvement est de même montant périodiquement. Les avis de prélèvement émis par un créancier ayant une banque autre que celle du débiteur se règle par la voie de compensation.¹²

¹¹OPCIT, PIFFARTTI Nadia, p55.

¹² OPCIT, PIFFARTTI Nadia, p56.

Figure n°8: le circuit de prélèvements automatiques :



Source : www.fbf.fr/ le prélèvement automatique, consulté le 23/09/2019.

- (1) Télétransmission/ support magnétique ;
- (2) Facture ;
- (3) Autorisation de prélèvement ;
- (4) Télétransmission / autorisation ;
- (5) Compensation ;
- (6) Information sur le débit.¹³

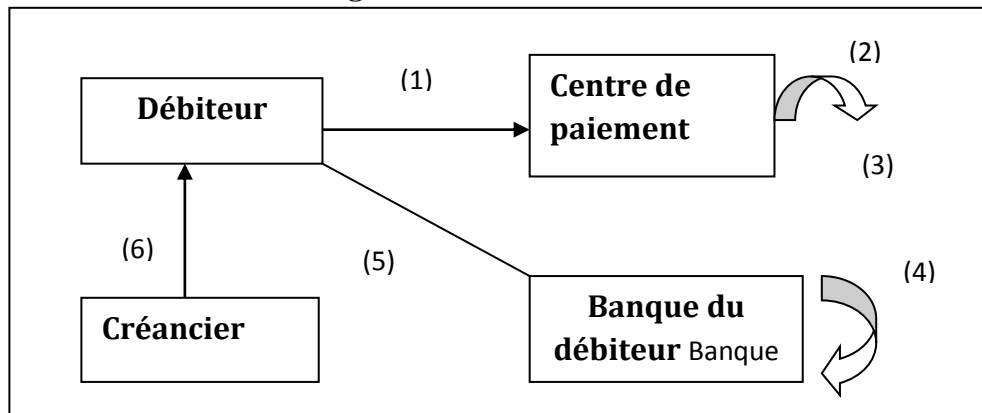
1.7.La gestion et le mécanisme de circulation des TIP

Le mécanisme de fonctionnement du TIP se fait comme suit :

- Le créancier adresse à son débiteur sa facture accompagnée du TIP en informant également le centre de traitement des TIP.
- Le débiteur peut payer en signant le TIP auquel il joint un relevé d'identité bancaire (RIB) et en tournant ce TIP endossé et le RIB à son créancier. Ce dernier présente le TIP à la banque pour qu'elle lui paye si a provision.
- Le traitement du TIP se fait également par voie de compensation.

¹³ AHRAS Lila, AOUCHETA Kathia : « Le développement des moyens de paiement en Algérie « cas de la carte visa au sein de CPA (DBK), mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme monnaie-finance banque, UMMTO, p15.

Figure n°9: le circuit de TIP :



Source : www.fbf.fr/ le circuit de TIP, consulté le 23/09/2019.

- (1) Courier ;
- (2) Fichier télétransmis ;
- (3) Banque de créancier ;
- (4) Compensation ;
- (5) Information sur le débit ;
- (6) Facture.¹⁴

2. Les risques de non-paiement

Le risque de non-paiement généralement une exposition à une créance impayée quand elle n'a pas été réglée à la date exacte initialement convenue.

Dans un premier temps il est très important de bien évaluer le degré de ce risque dans toutes les opérations commerciales, quelle que soit la nature juridique de l'entreprise : SPA, SARL, SA, EL ...etc. pour le but de choisir une meilleur technique de couverture pour assurer les créances aux bénéficiaires dans les dates prédéterminés.¹⁵

¹⁴ AHRAS Lila, AOUCHETA Kathia : « Le développement des moyens de paiement en Algérie « cas de la carte visa au sein de CPA (DBK), mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme monnaie-finance banque, UMMTO, p16.

¹⁵ www.memoireonline.fr/, technique de couverture contre les risques de non de paiement.

2.1. Les risques de non-paiement financiers

On les dénomme ainsi pour les distinguer des autres catégories de risques, particulièrement des risques de nature opérationnelle. Cela ne doit pas induire l'idée que seul la sphère des marchés de capitaux en soit à l'origine, ni bien sûr que seule cette catégorie de risques aurait des conséquences financiers est qu'ils sont directement liés aux processus et système de règlement entre banque. Tous ces risques ont comme point de référence l'impossibilité temporaire ou non d'un participant à un système de référence l'impossibilité temporaire ou non d'un participant à un système de règlement interbancaire de s'acquitter de ses obligations de payer ses confrères.¹⁶

La banque des règlements internationaux donne les définitions suivantes des deux principaux types de risques financiers (risque de crédit et risque de liquidité).

2.1.1. le risque de crédit

2.1.1.1. Définition du risque de crédit

Le risque de crédit est le risque de perte inhérent au défaut d'un emprunteur par rapport au remboursement de ses dettes. Ce risque se décompose en risque de défaut qui intervient en cas de manquement au retard de la part de l'emprunteur sur le paiement du principal et/ou des intérêts de sa dette, risque sur le taux de recouvrement en cas de défaut, et risque de dégradation de la qualité de portefeuille de crédit. Il s'agit de la forme la plus ancienne du risque sur les marchés de capitaux, on distingue entre plusieurs types de ce risque.¹⁷

2.1.1.2. Les types de risque de crédit

Divers types de risque de crédit peuvent être distingués selon les instruments financiers considérés.

A. instruments ou des mécanismes de remboursement sont prévus dans le contrat

L'exemple le plus simple est celui des crédits classiques, le risque se relève en cas de non-exécution d'un paiement prévu : non-exécution d'un paiement à la date d'échéance,

¹⁶ OPCIT, www.memoireonline.fr.

¹⁷ GOURIEROUX Christian, TIAMO André: « risque de crédit, une approche avancée », édition ECONOMICA 2007, P12.

paiement partiel à la date d'échéance, ou report d'un paiement prévu, ou de défaut d'une contrepartie : incapacité d'une contrepartie à respecter certains de ses obligations, nécessite d'une contrepartie de reporter certaines de ses obligations, ou encore incapacité d'une de continuer à émettre des produits de crédit.¹⁸

B. Instruments dont les dates de paiement et (ou) les montants ne sont pas connus a priori

Le risque peut exister pour des instruments à vus, des crédits à taux variable, des instruments ne portant que sur l'intérêt, des instruments rachetables.¹⁹

C. Produit dont le paiement est fonction de certaines conditions

De tels actifs sont par exemple les options, les swaps de crédit relatifs à des entreprises, ou le crédit-bail. Le risque provient du risque de défaut d'une contrepartie, et non du risque de défaut sur l'instrument lui-même.²⁰

D. Devise

La dévaluation d'une devise peut être considéré comme une forme de risque de crédit. Lorsqu'un émetteur promet de verser à un prêteur des montants précis dans une devise déterminé à des dates futures prédéfinies, on suppose de façon implicite que la devise conservera sa valeur (ou au moins ne chutera pas en deçà d'une valeur plancher présumée raisonnable). Cependant, compte tenu de la période parfois long d'application de produit du crédit, on peut assister à une détermination soutenue de la valeur de devise dans les pays les moins développés, mais aussi dans des pays industrialisé, ceci au détriment des créances. La dévaluation d'une devise constitue une question complexe, qui est habituellement abordée de façon distincte dans le cadre du risque de taux de change.²¹

¹⁸OPCIT, GOURIEROUX Christian, TIAMO André, P12.

¹⁹ OPCIT, GOURIEROUX Christian, TIAMO André, p12.

²⁰ OPCIT, GOURIEROUX Christian, TIAMO André, p13.

²¹ OPCIT, GOURIEROUX Christian, TIAMO André, p13.

E. Décotes

Les décotes, bien qu'elles ne constituent pas un défaut au plan technique, ont un effet négatif sur la valeur marchande de l'instrument en rendant le placement moins attrayant au plan commercial et laissant supposer une probabilité accrue de défaut à une date ultérieure. Au niveau de portefeuille, une décote peut, théoriquement, être composée par une appréciation simultanée d'un autre instrument. Cependant, il peut exister une forte contagion des décotes rendant très probable la survenance simultanée des décotes multiples (corrélation de décote). Au niveau du portefeuille, la diversification peut atténuer, mais non éliminer complètement ses risques.

Sur les marchés financiers où les instruments de crédit sont cotés régulièrement, le risque de défaut est souvent évalué par les différentiels de taux, qui traduisent en terme monétaire la vraisemblance de non remboursement.

L'évolution incertaine de ces différentiels constitue aussi une forme de risque de crédit, qui influe sur la valeur de marché de ces titres. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire que le défaut se réalise pour que le risque de crédit affecte négativement la valeur d'un actif ou d'un portefeuille d'actifs.²²

F. Ligne de crédit

Signalons pour terminer le risque associé à une ligne de crédit accordée à une entreprise ou à un particulier (carte de crédit) et non encore pleinement utilisée. Dans une mauvaise situation financière, l'emprunteur peut accroître l'utilisation de sa ligne et donc l'exposition à la date de défaut. Le risque passe par l'augmentation endogène de cette exposition.²³

2.1.2. Le risque de liquidité

Le risque de liquidité intervient quand l'un des participants n'est pas en mesure de faire face à ces obligations : il peut faire les fonds mais pas au moment voulu. Il n'y a pas de risque de solvabilité, il se trouve que la liquidité nécessaire à la compensation des ordres et à leur règlement n'est pas disponible. Le risque de liquidité peut être individuel ou collectif : dans un cas, une banque participante est défaillante, dans l'autre c'est le marché qui n'est pas en mesure

²² OPCIT, GOURIEROUX Christian, TIAMO André, p14.

²³ OPCIT, GOURIEROUX Christian, TIAMO André, p14.

de fournir les liquidités requises pour équilibrer les échanges interbancaire (fuite des capitaux, réglementation des changes).

Il existe une variété de risque de liquidité interne aux systèmes de paiement (le risque de blocage « gridlock ». Ce risque est particulièrement pervers car il porte sur des comportements panurgiens. La liquidité a un coût (coût de refinancement, coût d'immobilisation du collatéral, coût d'opportunité). Aussi les banques participantes ont intérêt à différer l'émission de leurs ordres de paiement afin de bénéficier des ordres émis par les autres banques en leur faveur avant d'émettre leurs propres ordres de paiement.²⁴

2.2. Le risque structurel

Le risque en générale c'est un événement future attendu ne se réalise pas bien danger probable auquel on est exposé suit aux différent risques précédent on a les risques structurels que se décompose en risque opérationnel et juridique :²⁵

2.2.1. Le risque opérationnel

Cette notion recouvre toute les erreurs de traitement qui peuvent survenir au cours de la vie d'un dossier tels que déblocage de fonds avant que toute la documentation requise n'ait été réunie saisie erronée des conditions de crédit dans les systèmes de gestion, mauvaise identification de concours compromis...²⁶

A. L'analyse des risques opérationnels

En novembre 1985, une panne d'ordinateur paralyse la Bank of New York (l'un des deux market makers avec Morgan des obligations du Trésor américain à 30 ans qui servent de benchmark au marché obligataire), obligeant la Federal Reserve à injecter 25 milliards de dollars dans le système de paiement Feswire. Le 5 avril 2000, le système informatique de la bourse de Londres (London Stock Exchange) tombe en panne. Un dispositif de sauvegarde était bien prévu, mais des données récupérées se révèlent inutilisables. Le LES doit suspendre ses opérations.

²⁴ RAMBURE Dominique : « les systèmes de paiement », édition ECONOMICA, 2005, p118-119.

²⁵ www.google.fr, les risques de non de paiement.

²⁶ AMROUCHE Rachid : « régulation, risques et contrôle bancaires », édition Bibliopolis, 2004, p118.

Selon une étude de price Waterhouse, 90% des incidents ont pour origine une défaillance du système informatique.

Les systèmes de paiement doivent garantir la confidentialité et l'intégrité des messages. La confidentialité signifie que les données transmises ne sont accessible qu'aux personnes concernées par le traitement de ces informations. L'intégrité signifie que le contenu du message ne sera pas détérioré lors de la transmission au du traitement des données.

Aux critères de confidentialité et l'intégrité s'ajoute un certain nombre de réquisits :

- L'authentification (identification et reconnaissance de l'émetteur et de récepteur).
- l'irrévocabilité (l'impossibilité de modifier le contenu de l'ordre de paiement ou même de la retirer une fois que l'ordre est accepté dans le système).
- la disponibilité (la capacité de retraitement des données)
- l'audibilité (la capacité d'être soumis à une procédure d'enquête extérieure)
- la résilience (la capacité de reconstituer les capacités de traitement). Eté

Les systèmes de paiement sont organisés en réseau : la sécurité du système repose à la fois sur l'opérateur et sur les participants, sur l'organisme central de traitement et sur les composants périphériques. La politique de gestion des risques doit assurer la fiabilité technique du système, la sécurité des opérations et la continuité des activités.²⁷

B. La gestion des risques opérationnels

Chaque participant définit une stratégie dit « de reprise et de continuité » dont l'objet est de récupérer les données informatiques et de protéger ou reconstituer les capacités de traitement informatique. Le dispositif comprend un système de sauvegarde et un plan de reprise des activités capable d'assurer la fiabilité des opérations techniques, la continuité des activités après sinistre et la maîtrise des programmes informatiques.²⁸

²⁷ OPCIT, RAMBURE Dominique, p108.

²⁸ OPCIT, RAMBURE Dominique, p109.

2.2.2. le risque juridique

Les risques juridiques couvrent tous les dysfonctionnements susceptibles d'ouvrir la voie à un litige. Ce risque a un coût, mais indépendamment du coût éventuel des litiges. Le seul fait de souscrire à une conversation pour fixer les règles entre membres d'un même réseau a un coût qui entre dans le calcul des coûts de transaction.²⁹

Risque de perte résultant de l'application imprévisible d'une loi ou d'une réglementation, voire de l'impossibilité d'exécuter un contrat. Risque qu'une partie subisse une perte parce que le droit ou la réglementation ne cadre pas avec les dispositions du système de règlement de titres, l'exécution des accords de règlement correspondants ou les droits de propriété et autres droits conférés par le système de règlement. Le risque juridique est également présent si l'application du droit et de la réglementation n'est pas claire ; deux domaines sont particulièrement concernés par cette forme de risque.

- L'utilisation des moyens de paiements.
- L'échange interbancaire des moyens de paiement.

On rajoutera le cas particulier de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement de terrorisme ; en effet, si le risque à cet égard est couvert au plan technique par les dispositions relatives au risque opérationnel, il subsiste cependant une forme de risque spécifique, liée à la sensibilité politique du sujet qui a conduit certains Etats(dont la France) à faire reposer, sur certains acteurs des circuits financier(notamment les banques) , un risque de nature pénale.³⁰

- **L'utilisation des moyens de paiements**

Dans ce domaine, les litiges « en cas d'intervenir » concernant essentiellement les relations entre les banques et leurs clients, qui relèvent en générale :

- Soit de la législation commerciale classique (chèque, effet de commerce en particulier) ;
- Soit de droit des contrats –comme en matière de cartes bancaire en France

²⁹ OPCIT, RAMBURE Dominique, p110.

³⁰ MOUZARINE Farida, MOUAS Ouahiba : « la modernisation des moyens de paiement, cas de la banque nationale d'Algérie de T.O mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme en science commerciale, UMMTO, P27.

Le mode de résolution des litiges dans ces domaines n'est pas différent de celui d'autres activités commerciales et relève des tribunaux compétents.

- **L'échange interbancaire de moyens de paiement**

Bien qu'un certain corpus de texte réglementaire et contractuels se soit constitué (responsabilité des banques centrales dans le domaine des paiements, supervision des systèmes de droit privé, substitution d'une contrepartie centrale), il existe encore peu de disposition juridique spécifique aux systèmes de paiement.

Au-delà des dispositions juridiques régissant le fonctionnement normal de ces système (statuts, manuel de procédures, conventions de clearing...), une montions particulière doit être faire de la question de la « finalité des règlements.

En effet pour le bon fonctionnement des systèmes de paiements il est essentiel, en cas de faillite d'un participant, de savoir à quel moment précis la législation a prévu de considérer une créance comme définitivement réglée et elle est incluse dans la « masse », avec un risque de remboursement tardif et partiel.³¹

2.3.Le risque systémique

Il y a risque systémique quand la défaillance d'un participant entraîne la défaillance d'autres participants – y compris de participants qui ne sont pas partie à une transaction avec la banque défaillante.

Le risque systémique est d'autant plus redoutable qu'il est matériellement et logiquement impossible d'installer des coupe- feu pour isoler un membre de la compensation. Dès lors que les ordres de paiement émis par cet établissement ont été acceptés, ils sont inclus dans les prévisions de trésorerie des autres banques participantes.³²

3. Les techniques de couverture contre ces risques

Un des risques principaux que les entreprises exportatrices courent lors de leurs opérations de commerce international est que leur client n'exécute pas ses obligations, en tout ou

³¹ OPCIT, MOUZARINE Farida, MOUAS Ouahiba.

³² OPCIT, RAMBURE Dominique, p122.

partie, alors qu'elles-mêmes se sont engagées vis-à-vis de fournisseurs ou supportent des coûts internes liés à la réalisation du contrat.³³

Ce risque se présente lorsqu'un laps de temps sépare les exécutions des obligations des différentes parties : le vendeur supporte les coûts au fur et à mesure de la fabrication du produit alors que l'acheteur ne paie qu'après la livraison avec un certain délai de paiement il ne faut jamais négliger le risque de rupture ou de suspension du contrat avant livraison ou exécution qui aura un impact faible sur l'exportateur si l'acompte versé par l'acheteur est important mais élevé dans le cas contraire qui pourra être sécurisé via un volet de l'assurance.³⁴

Après l'exécution de la prestation, le risque fondamental est le non-paiement dont l'origine est peut-être soit le débiteur, client lui-même ou une cause externe comme la puissance publique (embargo), la guerre, l'émeute ou la révolution, une catastrophe naturelle.³⁵

Face à ces risques, il est vivement conseillé aux entreprises actives à l'international, d'une part d'évaluer le degré de risque auquel elles sont confrontées, d'autre part de choisir une couverture appropriée, ce dernier, dont le paiement à la commande, l'affacturage.³⁶

3.1. Les techniques de couverture interne

Cette couverture contient le paiement anticipé, et la lettre de crédit de stand-by

3.1.1. Le paiement anticipé (le remboursement anticipé)

3.1.1.1. Définition du paiement anticipé

Le remboursement anticipé d'un emprunt peut être total ou partiel. Il est total lorsque l'opération consiste à solder complètement l'emprunt, ou partiel.

Lorsque le remboursement ne concerne qu'une partie des sommes encore dues au prêteur. Le remboursement peut être utilisé en cas de vente d'un bien, de rachat de crédit ou tout

³³ www.memoireonline.fr « les techniques de couvertures contre les risques de non-paiement ».

³⁴ OPCIT. www.memoireonline.fr

³⁵ OPCIT. www.memoireonline.fr

³⁶ OPCIT. www.memoireonline.fr

simplement en cas de rentrée d'argent les faits de ces remboursement anticipés sont strictement encadrés par la loi.³⁷

A compter du 1^{er} mai 2011, des pénalités de remboursement anticipé pourront être appliquées, sur crédits à consommation amortissable, au-delà d'un seuil de 10.000 euros de remboursement anticipé par période de 12 mois. Lire à ce propos : la mise en place des pénalités de remboursement anticipé sur crédit prévues par la loi Lagarde.

Les remboursements anticipés sont des versements pour régler une partie ou la totalité des sommes empruntées qui n'ont pas encore été remboursées par des échéances, que l'on appelle le capital restant du.³⁸

Les banques ne peuvent s'opposer à un remboursement anticipé total, quelle que soit la somme des frais qui sont parfois appliqués, ils correspondent en partie au manque à gagner de la banque en ce qui concerne les intérêts qui ne seront pas perçus. Fixes à la signature du contrat de prêt, les frais pour le remboursement anticipé, qu'il soit total ou partiel, sont aussi appelé IRA (indemnité de remboursement anticipé) ou PRA (pénalité de remboursement anticipé).³⁹

3.1.1. La lettre de crédit

3.1.1.1. Définition de la lettre de crédit

La lettre de crédit stand-by est une garantie bancaire payable à la première demande sur présentation des documents désignés : le document minimum requis est la déclaration du bénéficiaire du donneur d'ordre.⁴⁰

3.1.1.2. Avantage de la lettre de crédit

A. garantie contre les défaillances de vos partenaires commerciaux

- **Exportateur**

La lettre de crédit stand-by à une garantie de paiement des opérations commerciales.

³⁷www.memoireonline.com « les techniques de couverture contre le risque de non-paiement »

³⁸ OPCIT www.memoireonline.fr

³⁹www.memoireonline.com « les techniques de couverture contre le risque de non-paiement »

⁴⁰ Yves CROZET, Bernard BELLETANTE, Pierre Yves GOMEZ, Bernard LAURANT « Dictionnaire de banque et bourse, Edition ARMOND COLIN, PARIS 1993.

- **Importateur**

La lettre de crédit stand-by fait garantir la livraison ou l'exécution des prestations selon les conditions prévues au contrat.⁴¹

- **couverture universelle**

Au même titre que les garanties bancaires classique, la lettre de crédit stand-by couvre de nombreux cas : garantie de soumission, de restitution d'acompte, de bonne exécution, de dispense de retenue aux crédits documentaires, la lettre de crédit stand-by est également soumise aux règles internationales.⁴²

- **rapidité d'exécution**

Vous gagnez du temps dans vos échanges commerciaux internationaux car vos documents ne sont vérifiés qu'exceptionnellement (en cas de défaillance de votre donneur d'ordre).⁴³

3.2. Les techniques de couverture externes

3.2.1. l'assurance-crédit et l'affacturage

3.2.1.1.l'assurance-crédit

Un crédit immobilier engendre de nombreux fais annexes, auxquels on ne pense pas forcément, et qui pourtant viennent alourdir les mensualités de remboursement. C'est le cas notamment des assurances.⁴⁴

Le taux d'un crédit immobilier s'entend généralement hors assurance. Pour connaître le cout total du prêt, il faut ajouter le prix de ces assurances, décès, invalidité, perte d'emploi...⁴⁵

A. l'assurance décès invalidité

Contrairement aux idées reçues, l'assurance décès invalidité n'est pas obligatoire. Mais en pratique, contracter un crédit immobilier sans souscrire une telle garantie est mission impossible,

⁴¹www.memoireonline.com « risque de non-paiement dans le secteur bancaire » Mikael LEVY 2009.

⁴²OPCIT www.memoireonline.com

⁴³OPCIT www.memoireonline.com

⁴⁴Nadia ISAAC : « risque de non-paiement et technique de couverture », édition revue lecture Bruxelles 2002, p25-27

⁴⁵OPCIT : Nadia ISAAC, p27.

en effet, son rôle est de protéger la banque en prenant en charge le remboursement du capital restant si l'emprunteur venait à mourir ou était frappé d'invalidité (reconnue par la sécurité social comme définitive et permanent).

B. assurance de perte d'emploi

D'autres assurances sont réellement facultatives, la plus répandue est l'assurance perte d'emploi. Comme son nom l'indique, elle assure la prise en charge de vos mensualités, en totalité ou en partie, lorsque vous êtes salariés, onéreuse et soumise à de très nombreuses restrictions (elle n'entre pas en action si vous Démissionnez, si vous êtes licencié pour faute grave...), l'assurance perte d'emploi est peu plébiscitée par les emprunteurs. Faire baisser le prix des assurances. Depuis le 1^{er} septembre 2010, conformément à la loi Lagarde, la banque ne peut plus refuser en garantie un autre contrat (délégation d'assurance) d'assurance que le sein (contrat groupe).

Mais attention, il faut que les clauses offrent un niveau de garantie équivalent a celle du contrat d'assurance de groupe proposer par la banque par ailleurs, la banque ne peut modifier les conditions de taux du prêt prévues dans l'offre en contrepartie de l'acceptation en garantie d'un contrat d'assurance autre que celui proposé par ses soins. Toutes ces dispositions auront un impact non négligeable sur le taux effectif global du crédit.⁴⁶

3.2.1.2. L'affacturage

L'affacturage est la cession des créances d'un exportateur a une société d'affacturage qui se charge d'un opérer le recouvrement. Il s'agit donc d'une protection pour l'exportateur contre le risque de non-paiement, contre le risque change et représente également un mode de financement des opérations commerciales ce système présente donc l'avantage d'être rapide, de transférer le risque d'impayé et de simplifier la gestion des comptes clients.⁴⁷

3.2.2. L'escompte a forfait

Qui permet a l'exportateur d'être dégagé de tout recours par la banque en cas de défaillance de l'acheteur.

⁴⁶ OPCIT : Nadia ISAAC, page 27

⁴⁷ OPCIT : Nadia ISAAC, page 30

Chapitre II: Gestion et mécanisme de circulation des moyens de paiement, risques et couverture

Cependant, en principe de globalité. Cette technique est relativement coûteuse. Le transfert des créances doit donc reposer sur une stratégie réfléchie de l'entreprise.

Conclusion

Tous les risques sont définis comme les pertes associés à des évolutions adverses. La conséquence directe importante est que toute mesure de risque repose sur l'évaluation de toutes les dégradations et de leur impact sur les résultats⁴⁸. Les risques de non-paiement sont généralement une exposition à une créance impayée quand il n'a pas été réglée à la date exacte initialement convenue, pour y faire face à ses risques chaque société doit avoir un dispositif interne de prévention des risques de non-paiement.

⁴⁸ AMROUCHE Rachid : « régulation, risque et contrôle bancaire », édition bibliopolis, 2004, p 115.

Introduction :

Le financement des investissements est une initiative, risque pris et gérée par le banquier. Afin d'éviter des erreurs qui sont souvent coûteuses, les banquiers mènent toute une étude sur un dossier de crédit comportant un ensemble de documents fournis par le client. A revoir

1. Présentation de la banque de crédit populaire algérienne, « CPA »**1.1. Création et organigramme du Crédit Populaire d'Algérie « CPA »****1.1.1. Création du CPA**

Le CPA a été créé en 1966 par l'ordonnance n°66/12/1966 avec un capital initial de 15 millions de DA. Le CPA a hérité des activités gérées auparavant par les banques populaires (Banque Populaire Commerciale et industrielle à Alger, Oran, Annaba, ET Constantine ; ainsi que d'autres banques étrangères : Banque Alger-Misr, société marseillaise du crédit et Compagnie Française de Crédit et de banque (CFCB).

Le capital social de la banque initialement fixé à 15 millions de DA a évolué comme suit :

- Année 1966 : 15 millions de DA ;
- Année 1983 : 200 millions de DA ;
- Année 1992 : 5,6 milliards de DA ;
- Année 1994 : 9,31 milliards de DA ;
- Année 1996 : 13,6 milliards de DA ;
- Année 2000 : 21,6 milliard de DA ;
- Année 2004 : 25,3 milliards de DA ;
- Année 2006 : 29,3 milliards de DA ;
- Année 2011 : 48,0 milliards de DA.¹

Son réseau d'exploitation compte 129 agences encadrées par 15 groupes d'exploitation. L'effectif de la banque est de 4054 salariés dont 2174 cadres, 1670 agents de

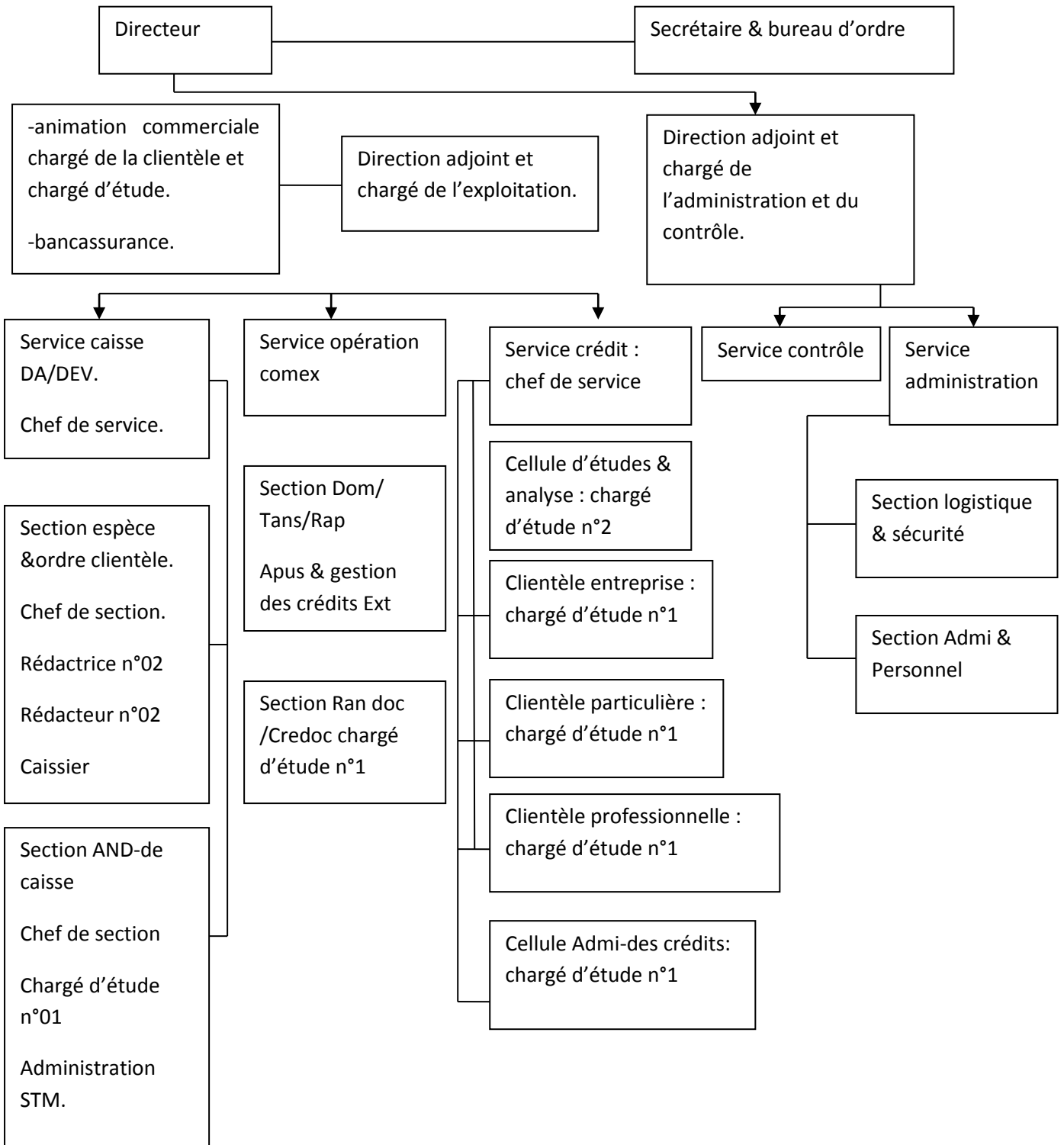
¹ Document interne à la banque CPA.

maitrise et 210 agents d'exécution. 75% de l'effectif est employé dans le réseau d'exploitation soit la force de frappe de l'établissement.²

² Document interne à la banque CPA.

1.1.2. Organigramme du CPA

Figure n°10 : l'organigramme de l'agence CPA Tizi-Ouzou agence194



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

1.2. Mission et opération du CPA

Défini par ses statuts comme banque universelle, le CPA a pour mission de promouvoir le développement du bâtiment des travaux publics et de l'hydraulique (BTPH), les secteurs de la santé et du médicament, le commerce et la distribution, l'hôtel et le tourisme, les médias, la PME/PMI et l'artisanat.

Conformément à la réglementation en vigueur en Algérie, le CPA traite les opérations de crédit et de banque, il reçoit des dépôts et accorde des crédits sous toutes formes ; prend des participations dans le capital de toutes entreprises et mobilise pour le compte d'autrui tous crédits consentis par d'autres institutions.

A la mise en œuvre du processus de réforme économique en 1988, le CPA est devenu une entreprise publique économique sous la forme juridique de société par action (SPA) dont le capital est propriété de l'Etat. La loi 88/01 du 13/01/1988, a fait obligation aux banques d'accorder des crédits qu'aux entreprises dont la solvabilité est certaine. Cependant, ce principe a été rangé à l'oubli par des injonctions gouvernementales traduites par le financement systématique des entreprises publiques. Ce n'est qu'avec l'arrivée de la loi 90/10 du 14/04/90 à la monnaie et au crédit que le système bancaire fut révolutionné et a donné une certaine autonomie aux banques.

Depuis 1996 et en vertu de l'ordonnance relative à la gestion des capitaux marchands de l'Etat, les banques publiques sont placées sous la tutelle du ministère des finances. Après avoir satisfait aux conditions d'éligibilité prévues par les dispositions de la loi relative à la monnaie et au crédit (loi 90/10 DU 14/04/90) ; le CPA a obtenu le 7 avril 1997 son agrément du conseil de la monnaie et du crédit devenant ainsi la deuxième banque en Algérie.³

1.3. Structure du CPA

Le CPA, en tant que banque commerciale intervient sur le marché de l'intermédiation bancaire et financière. A ce titre il traite toutes les opérations bancaires et financière notamment la réception des dépôts du public, l'octroi du crédit sous toutes ses formes, la mobilisation des crédits extérieurs et la souscription à des prises de participation dans les filiales et des sociétés nationales. Dans un contexte économique marqué par l'évolution vers

³ Document interne à la banque CPA.

la concurrence, le CPA émerge dans une dynamique de changement induite par la nécessité de s'adapter aux nouvelles exigences de gestion fondées sur la rentabilité et la compétitivité.

Cette exigence d'adaptation requiert l'amélioration continue et harmonieuse des performances globales de la banque, seul choix qui est à même de lui permettre de consolider ses atouts de compétitivité par voie de conséquence, sa position sur le marché ainsi que l'accentuation de son intervention dans le financement de l'économie.

Cette volonté d'amélioration est véhiculée par un processus de modernisation de la banque appuyée par la réorganisation de ses structures centrales et de son réseau d'exploitation. Ainsi, ce processus a donné un nouvel organigramme qui comporte :

Une division centrale : la division des affaires internationales ;

Trois directions générales adjointes (DGA chargée de l'exploitation, DGA chargée de l'administration et DGA chargée des engagements et des affaires juridiques).

Chaque directeur adjoint est spécialisé dans son domaine, c'est l'avantage des relations fonctionnelles pour atténuer les relations hiérarchiques.

En adoptant ce type de structure, le CPA vise trois objectifs :

- ❖ Cerner les principales fonctions de la banque ;
- ❖ Redistribuer rationnellement les tâches et les responsabilités ;
- ❖ Assurer une meilleure efficacité d'intervention de la banque dans la sphère économique et le développement progressif des nouvelles activités liées aux mouvements des capitaux.⁴

2. Présentation du groupe d'exploitation

Chacun des groupes d'exploitation a des agences qui lui sont rattachées. Le groupe d'exploitation de Tizi-Ouzou a onze agences qui sont :

⁴ Document interne à la banque CPA.

Tableau n°01 : Présentation des agences de la banque CPA :

Agence	Code
Tizi-Ouzou	120
Larbaa Nath Irathen	149
Draa Ben Khadda	189
Tizi-Ouzou	194
Bouira	111
Sour El Ghouzlane	191
Lakhdaria	196
Dellys	163
Bourdj Menaiel	193
Draa El Mizan	187
Boumerdes	141

Source : Document interne à la banque CPA.

2.1. Mission et organisation du groupe d'exploitation :

2.1.1. Mission du groupe :

A pour principale mission de veiller à l'exécution de la politique générale de la banque et de conduire le développement de son activité :

- De crédit ;
- De l'action commerciale ;
- De commerce extérieur ;
- D'administration et des moyens et de contrôle.

2.1.2. Organisation du groupe

Le groupe est doté de trois fonctions :

- L'exploitation ;
- Administration et ressources humaines ;
- Contrôle.⁵

Les fonctions sont individualisées en secteur, cellules, services, compartiment et section selon le volume des tâches à remplir

2.2. Objectifs du groupe d'exploitation

Améliorer l'organisation de l'action commerciale vers la satisfaction du client par la qualité d'accueil et la rapidité dans le traitement des opérations ;

Développement de l'activité de la banque au plus régional et élargir son portefeuille clientèle ;

Assister les agences rattachées en vue de concrétiser les objectifs de la banque.

Renforcer les missions de management et de contrôle dévolues au directeur de l'exploitation.

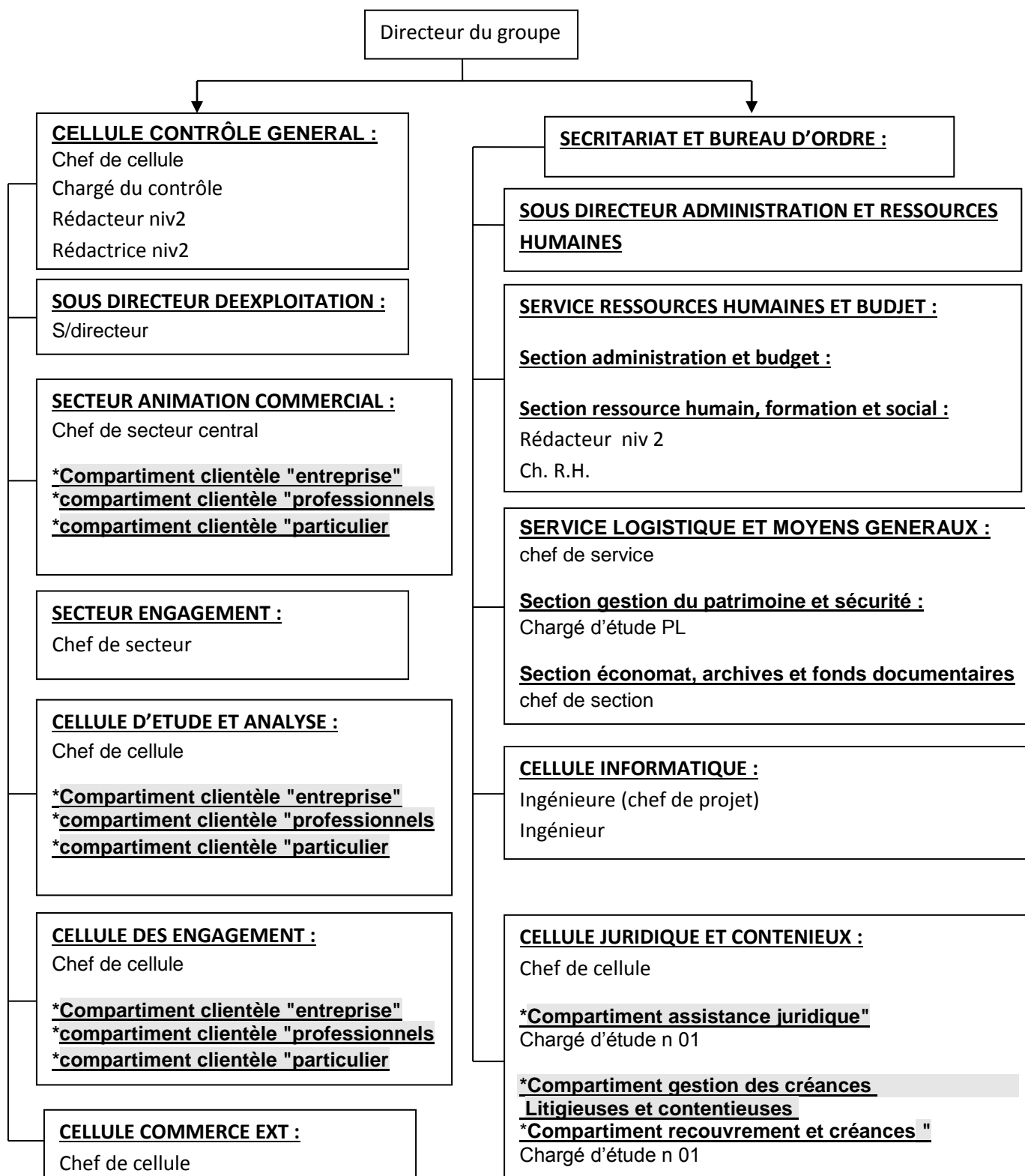
Promouvoir les actions de communications interne et externe pour consolider et conforter l'image de marque de l'établissement.

Développer et améliorer de concert avec les agences les actions de recouvrement des créances.

⁵ Document interne à la banque CPA.

3. Organigramme du groupe d'exploitation

Figure n°11 : l'organigramme de groupe d'exploitation



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

Introduction

L'activité monétique occupe une place particulière dans la stratégie de développement et modernisation de la banque. Les actions menées dans ce domaine ont permis, au plan qualitatif, le refinancement du volet sécurité ainsi que l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle. Au plan quantitatif, les développements réalisés ont permis une diversification de notre offre de produits et de services dans la perspective d'un développement significatif de cette activité.

Les exigences de l'inclusion financière et des facilitations à accorder dans la gestion de leurs transactions financières imposent à la banque de diversification continue de ses produits et services monétique pour prendre en charge les besoins exprimés par notre clientèle.

Dans ce chapitre, on a abordé les différents carte bancaire à savoir : « la carte CIB, la carte Visa, carte prépayée EL Amane et la carte Corpor@te » et le service **e-CP@** qui permet de régler des achats et factures via internet. ¹

¹ Document interne à la banque CPA.

1. Les différentes cartes bancaires

1.1. La carte interbancaire « CIB »

1.1.1. Définition de la carte interbancaire CIB

La carte CIB est une carte interbancaire qui vous permet d'effectuer vos transactions quotidiennes en toute sécurité.

Vous êtes porteur de la carte CIB, vous pouvez effectuer :

- Des paiements de vos achats auprès des commerçants de proximité du réseau CIB ;
- Des paiements de vos achats auprès des web-marchands du réseau CIB ;
- Des retraits d'espèces sur les automates du réseau CIB ;
- Autres libre - services bancaires offerts.

La carte CIB est une carte qui est :

- Est délivrée par la banque ;
- Est adossée à un compte bancaire ;
- Est adossée à un contrat « carte » ;
- Est à usage personnel ;
- Permet d'effectuer des paiements et des retraits 7jours sur7 et 24 heures sur 24.
- Garantit une sécurité renforcée (carte à puce) ;
- Vous évite de transporter du cash ;
- Economise votre compte ;
- Utilisable sur tout le réseau CIB.
- Valide pour une durée déterminée.¹

¹ Document interne à la banque CPA.

Figure n°12 : Exemple de la carte CIB :



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

1. Identification de l'établissement émetteur et propriétaire de la carte ;
2. Logo de l'interbancaire ;
3. Date d'expiration ;
4. Le nom et prénom du client ;
5. La puce, élément clé de la sécurité du système ;
6. Numéro de la carte ;
7. Panneau de signature ;
8. Adresse de l'établissement émetteur ;
9. Cryptogramme visuel, c'est un élément supplémentaire sur le verso de la carte, c'est un élément supplémentaire de sécurisation du paiement à distance.
10. Piste magnétique.

1.1.2. Utilisation de la carte

1.1.2.1. Comment régler vos achats auprès d'un commerçant ?¹

Pour régler les achats par la carte CIB, il faut suivre les étapes suivantes :

- Présentez votre carte au niveau de la caisse ;
- Introduisez la carte dans le TPE.
- Le commerçant introduit le montant de vos achats ;
- Saisissez votre code confidentiel sur le clavier du TPE ;
- A la fin de l'opération le commerçant vous remet votre carte et votre ticket.

Figure n°13 : exemplaire de TPE



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

1.1.2.2. Comment régler vos achats auprès d'un web-marchand ?

Pour régler vos achats auprès d'un web-marchand, il faut suivre les étapes suivantes :

- Connectez-vous au site web-marchand ;
- Choisissez l'objet de votre achat ;
- Cliquez sur le logo CIB pour initier le paiement ;

¹ Document interne à la banque CPA.

- L'interface de paiement vous propose d'introduire les données de votre carte et votre mot de passe spécifique au paiement ;
- Au terme de la transaction, choisissez l'option de réception de votre reçu de paiement.¹

1.1.3. Validité de la carte CIB

La carte CIB est valide pour une durée de deux années, son renouvellement est automatique sauf avis contraire du porteur, et ce 02 mois avant la date d'expiration

1.1.4. Remplacement de la carte CIB

La carte CIB sera remplacée en cas de vol, de perte ou de détérioration :

- **En cas de vol, perte et utilisation frauduleuse de la carte :** Signalez l'incident immédiatement au centre d'appel interbancaire pour mise en opposition de la carte, sur le numéro gratuit « 3020 » puis confirmer l'opposition au niveau de votre agence bancaire ;
- **Perte ou oubli de code confidentiel, ou détérioration de la carte :** S'adresser à votre agence bancaire ;
- **Capture de la carte par le distributeur automatique :** S'adresser au responsable du DAB.

1.1.5. Les avantages de la carte CIB

- Facile à utiliser ;
- Elle permet d'effectuer des retraits et des paiements 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- Elle garantit une sécurité renforcée (carte à puce) ;
- Le gain de temps.

❖ Avantages de la carte CIB pour la banque

La carte élimine les files d'Attentes en Agences (Gain de temps...) ! L'Émission de cette carte aux Porteurs est une Action Forte vis-à-vis de client :

- La Carte est un produit nouveau, innovant & Moderne ;

¹ Document interne à la banque CPA.

- Il permet de créer une nouvelle relation commerciale ;
- Il génère de nouveaux Revenus ;¹
- Il fidélise un peu plus le Client à sa Banque et Personnalise la Relation Banque / Porteur (segmentation en clients VIP, privilégiés...) ;
- Il valorise le Personnel en Agence ;
- Il permet de mieux connaître le comportement du client ;
- Le client limite les retraits d'espèces en Agence (dans le temps, en montant)
- Moins d'espèces à gérer en Agence (coût, sécurité) ;
- L'utilisation de la carte limite le risque porteur :
 - Débit immédiat pour toutes les transactions
 - Sécurité via les plafonds sur la puce (paiement)
 - Sécurité via les plafonds sur le serveur (retrait)
 - Possibilité d'une carte on-line

1.2. La carte VISA/CPA

Les cartes VISA proposées en Algérie sont présentées comme étant le seul moyen de paiement à l'étranger, pour promouvoir ces cartes les banques adoptent différentes stratégies pour placer chaque année un nombre de plus en plus important des cartes.

La convention d'affiliation signée par le crédit populaire d'Algérie avec le réseau international « VISA » au début des années 90 s'inscrit dans le cadre d'une démarche commerciale, vise à accroître le volume du portefeuille clientèle de la banque et acquérir une image de marque sur le marché Algérie.

1.2.1. Description de la carte VISA/CPA

C'est une carte prépayée pouvant être utilisée dans tous les DAB/GAB et établissements possédant des TPE, cette carte destinée aux nationaux titulaire d'un compte en devise, elle est valable à l'étranger et son titulaire de régler ses achats de biens et services effectués auprès des guichets de banque et des distributions automatiques de billets affichant le logo VISA.

¹ Document interne à la banque CPA.

La carte VISA est protégée par un code secret que le client doit conserver précieusement elle est dotée d'une puce électronique conforme aux normes¹ internationales EMV (EUROPAY, MASTERCARD, VISA), cela permet de bénéficier des dernières technologies terme de sécurité.

Figure n°14 : exemplaire de la carte VISA :



Carte Visa international

Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

1.2.2. Les différents types de carte VISA/CPA

Les deux cartes CPA (classique &Gold) sont utilisables partout dans le monde.

En déplaçant à l'étranger, vous pouvez retirer votre argent à tous les DAB et payer auprès des commerçants situés en zone sous douanes et affichant le Logo Visa International « VISA ».

1.2.2.1. La carte CPA/VISA GOLD

Destinée à une clientèle de haute gamme, permettant à son détenteur d'effectuer toutes les opérations de retraite de 940000 de distributeurs de billets répartis à travers le monde, et le faire également les opérations achats et dépenses auprès de 24 millions de commerçants affiliés au réseau VISA international.

1.2.2.2. La carte CPA/VISA Classique

La carte VISA classique est destinée à une clientèle standard, idéale pour une gestion sécurisée du compte puisque ce dernier est consulté à chaque opération et elle ne permet pas de dépasser plus que le solde disponible.

¹ Document interne à la banque.

1.2.3. La sécurisation de la carte VISA

Votre carte est protégée par un code secret, vous devez le conserver précieusement. En cas de perte ou de vol vous devez immédiatement faire opposition et, à compter de ce moment-là, plus aucune transaction ne sera possible sur votre compte.

Pour toute réactivation de votre carte contacter votre agence /ou les numéros suivants :

Le N° VISA : +14105819994

La direction Monétique : 021521841/021521648

Le centre d'Appel CPA : 021641515 (jours ouvrables de la banque).

1.2.4. Caractéristique de la carte VISA :

- Disponibilité : le client dispose de son argent 24H/24 et 7 jours/7 à tous les distributeurs automatiques des billets portant le logos **VISA** ;
- Commodité : plus de cash lors de vos déplacements privés ou professionnels ! vous régler vos dépenses chez tous les commerçants affichant le logo **VISA** ;
- Rapidité : Vos retraits et paiements s'effectuent en quelques secondes, en toute sécurité ;
- Convivialité : Avec votre carte Visa CPA vous appartenez à un nouveau monde. Toutes les opérations réalisées avec la carte sont soumises à la consultation du solde en compte et honorées à concurrence d'un solde suffisant ;
- Innovation : les deux cartes du CPA sont dotées d'une puce électronique conforme aux normes internationales EMV (Europay, Mastercard, Visa), cela vous permet de bénéficier des dernières technologies en termes de sécurité ;
- La sérénité : Vous disposez d'une carte Visa CPA Gold, vous pouvez par conséquent effectuer des paiements à distance, notamment la Réservation via Internet .Cette prestation est à durée déterminée ; elle est conditionnée par la signature d'une lettre d'engagement stipulant les modalités d'utilisation de ce service. ¹

¹ Document interne à la banque CPA.

1.3. La carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE »

1.3.1. Définition de la carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE »

La carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE », adossée à un compte devise, est une carte anonyme, rechargeable, à autorisation systématique et débit immédiat. Elle permet, à hauteur des plafonds définis, les retraits sur DAB, les paiements sur TPE.

Les cartes prépayées CPA/VISA « EL AMANE » comportent une date de fin validité qui correspond à deux années à compter de la date de fabrication.¹

1.3.2. Les avantages de la carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE » :

La carte prépayée EL AMANE vous offre des avantages considérables en terme de :

- Sécurité : la carte prépayée EL AMANE vous offre toutes les garanties de sécurité d'une carte bancaire internationale à puce, protégée par un code confidentiel ;
- Confort : Elle vous permet de disposer de votre argent, à l'étranger, 24H/24 et 7 jours/7, auprès des DAB portant le Logo VISA Electron ;
- Service plus ! Pour un meilleur suivi de vos opérations par carte, abonner-vous aux services SMS CPA CARDS.

1.3.3. Les étapes d'utilisation de la carte prépayée CPA/VISA EL AMANE :

1.3.3.1. Pour les transactions de retrait

Elle contient trois étapes à savoir :

❖ Etape 01

Insérer votre carte dans le lecteur du DAB ;

Composer votre code confidentiel ;

Sélectionner la langue, si le DAB vous propose.

❖ Etape 02

Composer votre montant de retrait

❖ Etape 03

Récupérez votre carte dans le lecteur du TPE ;

Vérifier le montant de la transaction ;

Composez votre code confidentiel et validez.

¹ Document interne à la banque CPA.

1.3.3.2. Pour les transactions de paiement :

Elle contient deux étapes à savoir :

❖ Etape 01

Insérez votre carte dans le lecteur du TPE

Vérifier le montant de la transaction

Composez votre code confidentiel et validez.

❖ Etape 02

Récupérez votre carte et votre ticket avant de quitter l'emplacement du TPE.

Lors de l'utilisation de votre carte il faut s'assurer de la bonne composition de votre code confidentiel, récupérez votre tickets de retrait ou de paiement et conserver-les soigneusement dans ils vous seront réclamés en cas de besoin en tant que pièce justificatives, en cas d'erreur dans la composition du code confidentiel et capture de la carte par le DAB alors cette dernière est définitivement hors d'usage (également pour les opérations de paiement/ Cash advance sur TPE)

En cas de difficultés survenues lors de vos déplacements à l'étranger, de perte ou de vol de votre carte et quel que soit le lieu de votre séjour, contactez :

- Le service d'assistance VISA pour mettre immédiatement votre carte en opposition au N° 001 410 581 99 9 ou le N° 001 303 967 10 96 (opérationnel 7jours/7 et 24/24)
- La direction de la monétique N°00213 23 56 94 14 & 00213 23 56 94 07.
- Centre d'appel N°00 213 21 64 15 15.

1.4. La carte Corpor@te

La carte CPA/CIB **Corpor@te** lancée le 28/05/2018, est une carte adossée à des comptes professionnels, d'entreprises et d'entité publiques ,permettant à ses détenteurs de régler les achats auprès des commerçants et d'effectuer des opérations de retraits. (Pour plus de détaille voir la section concernant la modernisation de la carte Corpor@te).¹

¹ Document interne à la banque CPA.

2. Terminal de paiement électronique « TPE »

2.1. Définition de TPE

Le TPE ou Terminal de Paiement électronique est un appareil qui permet d'encaisser les paiements par carte bancaire.

Le terminal de paiement électronique assure la fonction de :

- La lecture et Contrôle des données de la carte et du code secret (validité) ;
- L'envoi de la demande d'autorisation ;
- La communication avec les systèmes des banques acquéreurs ;
- L'enregistrement des transactions. ;
- recherche l'opposition au paiement.

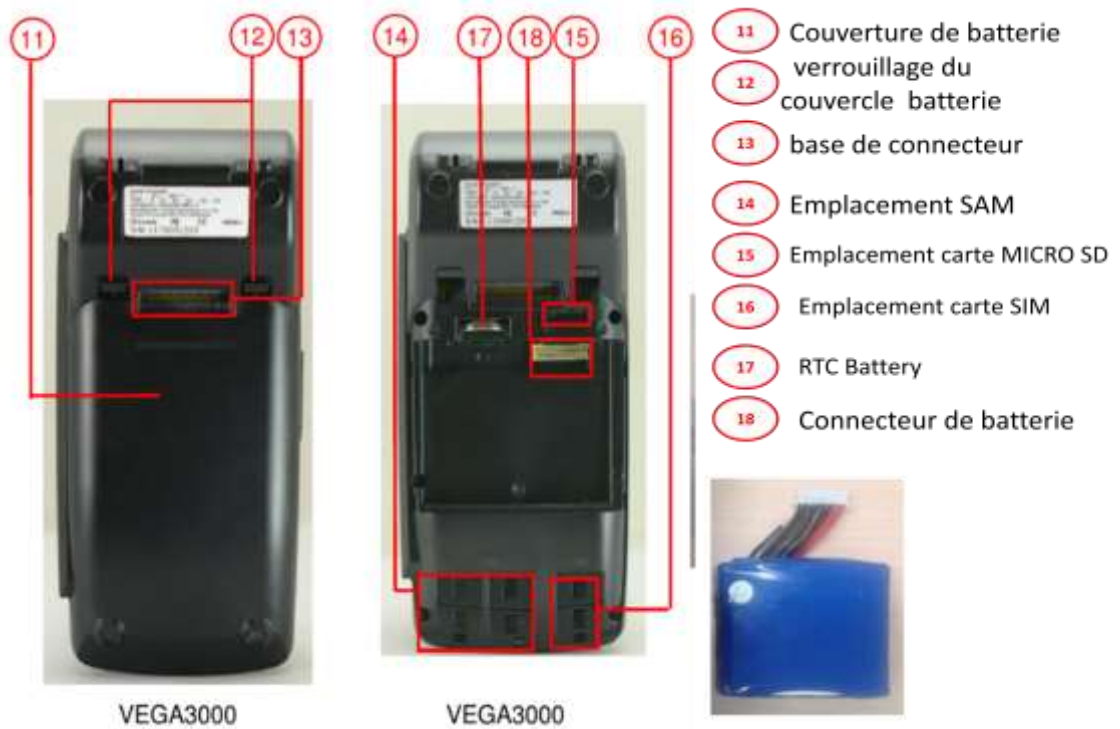
2.2. Les types de terminaux de paiement électronique

Figure n°15 : Exemple des types de TPE



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

Figure n°16 : Exemple du verso de TPE



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

Figure n°17 : Exemple du recto de TPE

Configuration du Matériel



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

Figure n°18 : Exemple de la façade de TPE

Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

2.3. La clientèle qui peut être doté d'un TPE

- Grandes distribution (superettes, Hyper Marchés, ..)
- Transport
- Hôtellerie
- Restauration
- Sociétés financières (assurances,..)
- Sociétés de services (eau, gaz, télécom...etc.)
- Professions libérales.

2.4. Les obligations du commerçant détenteur du TPE

- Réserver l'emplacement nécessaire à l'installation
- Signaler au public l'acceptation des cartes Interbancaire CIB, par l'apposition de façon apparente des supports de communication ;
- Informer immédiatement, par tous moyens, en cas de perte, vol ou dommage des TPE.
- Rembourser à la banque le montant équivalent du prix du TPE ou des TPE perdus, volés ou détériorés ¹
- Ne pas déplacer ni transférer la SIM, laquelle reste la propriété exclusive De la banque.
-

¹ Document interne à la banque CPA.

2.5. Les acteurs dans une opération de paiement par carte CIB sur TPE

- le porteur
- l'accepteur
- Banque Acquéreur
- Banque Emetteur
- SATIM (Système d'Automatisation Transaction Interbancaire et Monétique)
- CPI (Centre de Paiement Interbancaire)

3. Le service « e-CP@ »

3.1. Définition de service « e-CP@ »

Le service « e-CP@ » est un service de paiement en ligne par carte CIB. Il vous permet d'effectuer à distance via internet, en toute sécurité et rapidité, des opérations d'achat de biens et/ ou de services auprès des sites web des commerçants (sites marchands), acceptant le paiement en ligne par cartes interbancaires CIB. Ce service vous est assuré 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

3.2. Description de la procédure d'utilisation

Pour effectuer des transactions de paiement via internet, en Algérie, auprès des Sites WEB Marchands, en suivant les étapes suivantes :

- 1- Connectez-vous au site Web du site marchand ;
- 2- Sélectionnez la prestation qui vous intéresse en suivant les indications fournies sur la page Web du site Marchand jusqu'à la page vous indiquant le moyen de paiement ;
- 3- Sélectionnez le moyen de paiement par carte CIB en cliquant sur « logo CIB » qui s'affiche sur la page du Site marchand ;
- 4- Une première page d'Authentification vous est affichée, comportant le montant, la date et l'heure de votre transaction ;
- 5- Procédez à la saisie des informations suivantes :
 - Le N° de votre carte CCV2 (correspondant aux trois derniers chiffres indiqués au verso de votre carte en lettres italiques),
 - Date d'expiration,
 - Nom et prénom,

- Adresse ;
 - Code postal, Puis validez.
- 6- Une seconde page vous sera affichée, comportant les données que vous avez saisies, que vous validerez de nouveau. Sachez que vous avez la possibilité de revenir à la page précédente, pour modifier les informations déjà introduites.
- Une fois vos informations validées, une troisième page vous sera affichée, comprenant :
 - Le N° de votre carte, masqué (codifié) ;
 - Un champ (emplacement) pour l'introduction de votre premier Mot de passe, récupéré auprès de votre agence de domiciliation ;
 - Cliquez sur l'icône « **continuez** » ; une page récapitulative de votre transaction, affichant deux emplacements pour la saisie de votre nouveau Mot de passe et sa confirmation, vous est affichée.
 - Taper et confirmez votre nouveau Mot de passe dans les deux emplacements affichés, puis cliquez sur l'icône « **Envoyer** »
- 7- Un message vous sera alors affiché confirmant la validation votre nouveau Mot de P
asse.
- 8- Vous serez alors redirigé automatiquement vers le Site WEB Marchand où une page de confirmation vous sera affichée.

3.3. Consigne des sécurités

Les porteurs de carte de CIB et adhérent au Service « e-CP@ » pour optimiser l'utilisation de ce service dans des conditions de sécurité requises, nous vous conseillons de suivre le consignes ci-après :¹

- **Sécurité sur le net**

A chaque connexion, et avant de saisir vos données bancaires et votre mot de passe du service « e-CP@ » Vérifier scrupuleusement, que vous êtes bien dans l'espace sécurisé de votre banque, dont l'adresse URL débute comme suit « [https://www.satim. Dz/ ...](https://www.satim.Dz/) ». Cette adresse vous garantit l'accès au Site sécurisé indiqué par votre banque.

- Vérifiez que la lettre « s » (indiquant le mot « **Secure** » en Anglais) apparaît après « http » dans la barre d'adresse du navigateur interne.

¹ Document interne à la banque CPA.

- Vérifiez qu'un « CADENAS FERME » apparait dans la barre d'adresse, confirmant ainsi, le protocole certifié aux dernières normes de sécurité (SSL) utilisé par le monde, et garantissant l'identification du site et la sécurité de la communication.
- Déconnectez-vous une fois que vous en avez terminé avec la consultation de vos comptes (bouton « déconnexion »).
- Pensez à mettre à jour votre anti-virus et votre pare-feu, de façon régulière.
- Utilisez votre micro-ordinateur personnel et évitez d'effectuer vos paiements « e-CP@ » via des espèces en libre-service, tels que les cybercafés qui ne sont pas suffisamment sécurisés.
 - **Utilisation du mot de passe**

Sachez, que l'utilisation de votre code confidentiel (mot de passe) pour vous authentifier, en tant que porteur de la carte CIB, vous procure un niveau de sécurité optimum, à partir du moment où vous respectez les règles suivantes :

- Votre mot de passe est confidentiel. Vous ne devez pas le communiquer, ni par téléphone, ni par écrit, ni par mail.
- N'enregistrez pas votre mot de passe dans votre micro-ordinateur.
- Sachez que votre banque ne vous demandera jamais, de communiquer votre mot de passe, même pour une demande d'information ou pour la souscription d'un nouveau produit.
- Sachez qu'au-delà de 3 tentatives de connexions (mot de passe erroné), votre carte CIB sera systématiquement bloquée.¹
- Pour débloquer votre carte CPA/CIB, introduisez une demande de recalculé de code confidentiel du service « e-CP@ ».

3.4. Les avantages de service « e-CP@ »

3.4.1. Les avantages du service e-CP@ pour les porteurs de cartes CIB Classique &Gold

- Disponibilité du service à tout moment (24h/24 et 7Jours/7)
- Effectuez des achats en ligne sur des sites marchands (billets d'avion, recharges, téléphoniques,...) ;
- Souscription des abonnements et consultation d'archives en ligne (quotidiens nationaux) ;

¹ Document interne à la banque CPA.

- Paiements en ligne de factures (abonnement téléphonique, ADSL, Eau,....) ;
- Fiabilité confort.

3.4.2. Les avantages du service e-CP@ pour les commerçants

- Un nouveau canal de vente, via votre site web, intégré à la plate-forme technique de paiement en ligne par la carte CIB ;
- Mise à profit de votre site web (site marchand) pour vendre les services et accepter des règlements d'achat par carte CIB dans un cadre pratique et fortement sécurisé ;
- Garantie de perception des paiements dès la délivrance de l'autorisation ;
- Délais de crédit du compte (compensation) accélérés ;
- Accroît votre chiffre d'affaires ;
- Consultation et suivi en temps réel des transactions acceptées ou refusées sur votre site web
- Remboursement des achats en ligne via le même canal ;

Alors ce service de « e-CP@ » permet de maintenir votre carte, vous permet de régler vos achats et factures via Internet.¹

4. Modernisation à travers la mise en place d'une carte Corpor@te

La carte **Corpor@te**, destinée aux entreprise et aux professionnels, constitue un instrument important mis à la disposition de cette frange de clientèle pour l'aider à mieux rationaliser et alléger la gestion de ses dépenses tant en ce qui concerne les frais de fonctionnement que pour le paiement des charges et des taxes.

Cette carte présente un levier certain pour l'adhésion des entreprise et professionnels au système monétique et la réduction de l'usage du cash. Elle permet, également, l'ouverture de nouveaux services de paiement, tel que le paiement sur internet par carte interbancaire, aux administrations qui sont des entités à caractère non-commercial.

Dans la continuité de sa politique d'innovation et de développement, la banque fait évoluer à ce titre son offre de cartes nationales en lançant la CIB **Corpor@te** qui est utilisable seulement sur le territoire national.

4.1. Définition et nature de la carte CPA/CIB Corpor@te

¹ Document interne à la banque CPA.

La carte CPA/CIB **Corpor@te** lancée le 28/05/2019, émise par la banque, est un moyen de paiement pratique, fiable et sécurisé permettant ses détenteurs de régler les achats auprès des commerçants affiliés au réseau des acceptants des cartes CIB au via internet (e-paiement) et d'effectuer des opérations de retraits auprès des DAB affichant de logo CIB.

La carte CPA/CIB **Corpor@te**, commandée par l'entreprise ou le professionnel, est délivrée au profit de leurs employés, cadres et responsables nommément désignés

La gamme des cartes **Corpor@te** comprend deux (2) types de cartes :

- ✚ La carte **Corpor@te+** (Visuel Gold) dont le plafond mensuel des opérations est fixé à **999.999 DA** pour les paiements et **80.000DA** pour les retraits.¹

Figure n°19 : exemplaire de carte Corpor@te+



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

- ✚ La carte **Corpor@te** (Visuel Classic) dont le plafond mensuel est fixée à **300.000 DA** pour les paiements et **50.000 DA** pour les retraits.

¹Document interne à la banque CPA.

Figure n°20 : Exemple de carte Corpr@te au recto et verso :



Source : document interne à l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

Les deux cartes sont délivrées au porteur dans les mêmes conditions et modalités. Le client (titulaire du compte) fixera à travers chaque contrat porteur, la capacité mensuelle de paiement et le retrait de chaque carte.

Cette carte contient à sa façade :

- Le numéro de la carte ;
- Le nom et le prénom du porteur ;
- Le non **Corpor@te** ;
- La puce, élément clé de la sécurité du système ;
- Le logo de CPA et CIB.

La durée de validité de la carte CPA/CIB **Corpor@te** est de 3 années, renouvelable par tacite reconduction

4.2. Bénéficiaires de la carte CPA/ CIB **Corpor@te**

La carte CPA/CIB **Corpor@te** est délivrée au profit des collaborateurs nommément désignés par le client (entreprise ou professionnel), détenteur d'un compte courant en Dinars Algériens ouvert des guichets de la banque.¹

4.3. Intervenants

Le système mis en place pour l'émission de la carte CPA/CIB **Corpor@te** fait intervenir (03) acteurs :

- **La banque « CPA »** : qui garantit le paiement des transactions professionnelles réalisées par les porteurs de cartes CPA/CIB **Corpor@te** ;
- **Le client du CPA (titulaire du compte courant)** : entreprise ou professionnel ayant commandé la carte CPA/ CIB **Corpor@te**, au profit de ses collaborateurs nommément désignés à l'effet de couvrir leurs dépenses à caractère professionnel.
- **Le porteur** : il s'agit du détenteur de la carte CPA/CIB **Corpor@te** nommément désigné par son employeur (client CPA).

4.4. Modalités de fonctionnement

La carte CPA/CIB **Corpor@te** adossée à un compte courant en Dinars Algériens, est nominative et porte la raison sociale de l'entreprise ou du professionnel ainsi que le nom du collaborateur désigné. La carte, à débit immédiat et autorisation systémique, permet les paiements sur TPE, les paiements sur internet auprès des sites web marchands et éventuellement les retraits sur DAB, à hauteur des seuils définis et la provision disponible au compte du client.

Le support de la carte est sécurisé par une puce répondant aux dernières normes de sécurité édictées en la matière.

Aussi, la banque met à la disposition du porteur, à la remise de la carte CPA/CIB **Corpor@te**, un code confidentiel se qui composé de 6 chiffres, sous pli scellé lui permettant de sécuriser d'avantage ses transactions de paiement et de retrait. Un second mot de passe est également remis au porteur, sous pli scellé, pour lui permettre d'effectuer des opérations de

¹ Document interne à la banque CPA.

paiement sur internet auprès des sites web marchands adhérant à l'acceptation de la carte CIB comme moyen de paiement.

4.5. Modalité d'octroi de la carte CPA/ CIB Corpor@te

L'adhésion d'un client (entreprise/ professionnel), détenteur d'un compte courant en dinars, aux services de la carte CPA/CIB **Corpor@te** est matérialisée par la signature des contrats suivants :

- Un contrat cadre des cartes CPA/CIB **Corpor@te** signé par le client et la banque ;
- Un contrat porteur de carte CPA/CIB **Corpor@te**, pour chaque collaborateur désigné par le client, signé par le porteur de la carte, le client (titulaire du compte) et la banque.

La signature desdits contrats vaut acceptation par le client et le porteur des conditions relatives aux prestations de la carte CPA/CIB **Corpor@te** qui fixent les droits et obligations de chacune des parties.

4.6. Mise en service de la carte CPA/ CIB Corpor@te

L'adhésion du porteur aux services de la carte CPA/CIB **Corpor@te** interviendra réception effective par celui-ci :

- D'un exemplaire du contrat « porteur de carte CPA/CIB **Corpor@te** » ;
- Du guide utilisateur de la carte CPA/CIB **Corpor@te** ;
- du code-confidentiel remis sous pli scellé, pour les opérations de paiement et de retrait de proximité ;
- du code-confidentiel remis sous pli scellé, pour les opérations de paiement de internet.

La remise de ces documents au porteur doit se faire contre accusé de réception. L'activation des cartes intervient dès transmission, par l'agence vers les services de la Direction Monétique, des données numériques confirmant le nouveau statut de la carte, en l'occurrence « carte remise au client »

4.7. Modalités de stockage et de remise des cartes et des code-confidentiels

Les cartes et codes-confidentiels sont générés par un prestataire national et sont transmis aux services de la Direction de la Monétique sous plis scellés. Celle-ci procède à leur acheminement par courrier vers les agences.

Les cartes et codes-confidentiels sont stockés et conservés par l'agence, selon la procédure « Réception, Stockages et transmission des cartes CPA/CIB Corpor@te reprise dans le manuel de procédures ci-joint ». ¹

4.8. Les avantages de la carte CPA/CIB Corpor@te

- Disponibilités de son argent 24h/24 et 7j/7 ;
- Carte sécurisé ;
- Moyen idéal pour le règlement de dépenses professionnelles.

4.9. Etude empirique du comportement des clients bancaires envers la carte Corpor@te au sein de la banque CPA

4.9.1. Méthodologie d'enquête

Le progrès technique, qui ouvre de nouvelles perspectives économiques, donne naissance à de nouveaux produits, services, et méthodes de travail, aujourd'hui les grandes banques ont compris que la pérennité et la survie de leurs activités, repose sur la maîtrise et l'adaptation de ces nouvelles technologies à leurs stratégies.

Cependant, la banque CPA a mis en Mai 2019, à la disposition de ses clients une carte Corpor@te pour les commerçant, il s'agit d'une carte magnétique personnalisée, pratique, universelle, et répondant aux normes internationales, dotée d'une double sécurité, une puce et une piste magnétique avec un code confidentiel communiqué au seul détenteur de la carte.

4.9.1.1. Elaboration du questionnaire

En ce qui concerne notre étude, nous élaboré un questionnaire dans le but de générer l'information la plus complète possible.

Le questionnaire est mené d'un échantillon de 100 individus, (étudiants, professionnels, ouvriers et autres) dont 18 questions posées à ces derniers. Dans notre recherche nous avons suivi une démarche de collecte d'information, selon la méthode de contacte directe qui est la plus adéquate et la plus efficace. Et l'échantillon est composé de 100 individus interrogés aux niveaux de Tizi-Ouzou.

4.9.1.2. Résultat, analyse du questionnaire et commentaires

Après avoir recueilli toutes les réponses auprès des clients interrogés, nous avons retranscrit les réponses méthodes de traitement que nous avons utilisés le logiciel SPSS, qui

¹Document interne à la banque CPA

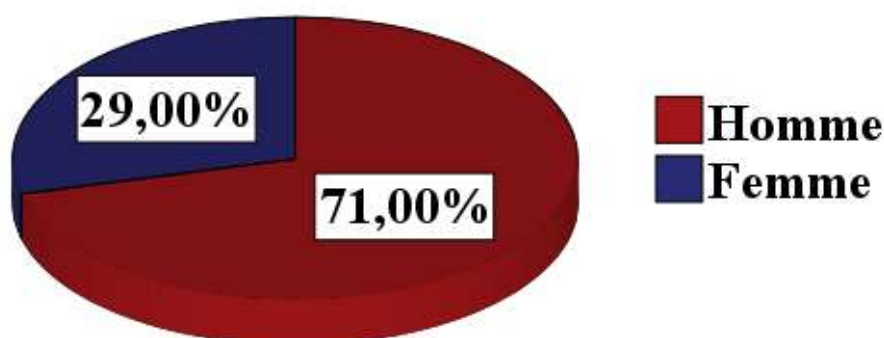
nous a aidés à calculer les pourcentages pour analyser le questionnaire et traiter les données par les graphes pour la présentation des résultats de notre enquête.

Question n° 01 : Identification de la personne :

Tableau n° 02 : Le nombre d'homme et femme :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Homme	71	71,0	71,0	71,0
Valide Femme	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°01 : Identification de la personne



Source : élaboré par nous-même.

D'après le graphe n°01 cité ci-dessus, nous remarquons que 71% des personnes interrogées sont des hommes et 29% d'entre elles c'est des femmes.

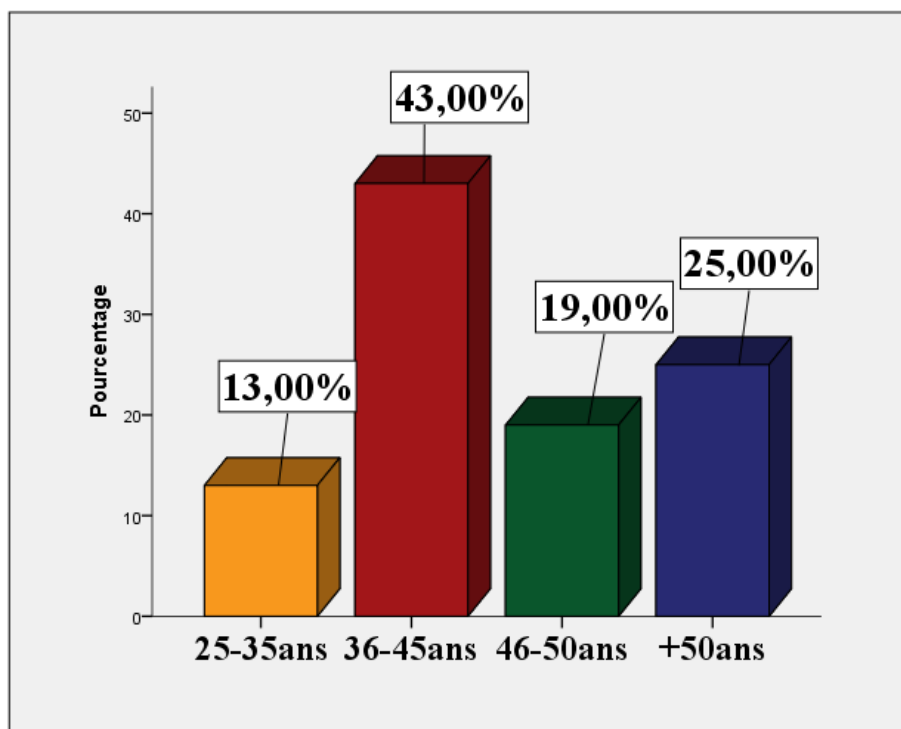
Car c'est les hommes sont plus fréquenté le domaine commerciale à par apport à les femmes. Nous rappelons que les personnes interrogées sont de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Question n° 02 : Quel âge avez-vous ?

Tableau n° 03 : Les nombre des personnes interrogées :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
25-35ans	13	13,0	13,0	13,0
36-45ans	43	43,0	43,0	56,0
Valide 46-50ans	19	19,0	19,0	75,0
+50ans	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°02 : Tranche d'âge



Source : élaboré par nous-même.

Le graphe n°02, notre questionnaire cible des personnes de différents âges ce qui peut nous donner échantillon diversifié dont la majorité est constitué de personne qui sont entre 36 et 45ans avec un taux de 43%, car dans cette catégorie qui a des personne quel que soit les commerçants et les particuliers qui plus actif, une autre catégorie tout aussi importante est plus de 50ans avec le taux de 25%, et la catégorie entre 46 et 50ans qui ont un taux de 19%, il reste que la catégorie entre 25 et 35ans se sont des jeune avec un taux de 13%.

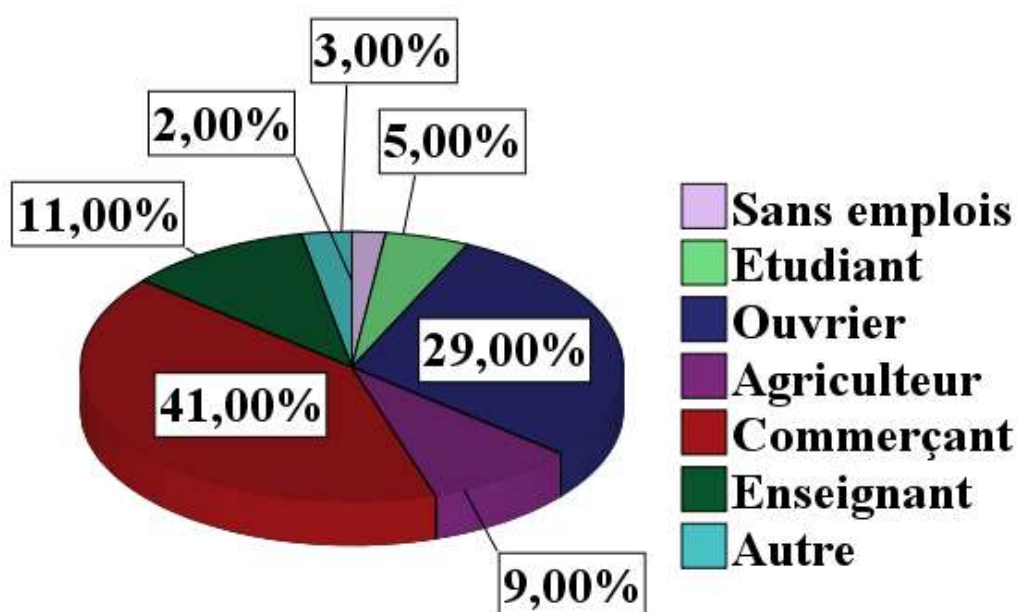
Pour les personnes âgées entre 30 et 50 ans le CPA accompagne dans la réalisation des projets par la Caisse Nationale d'Assurance Chômage (CNAC).

Question n° 03 : Quel est votre profession ?

Tableau n° 04 : La profession des personnes questionnées :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Sans emplois	2	2,0	2,0	2,0
Etudiant	5	5,0	5,0	7,0
Ouvrier	29	29,0	29,0	36,0
Agriculteur	9	9,0	9,0	45,0
Commerçant	41	41,0	41,0	86,0
Enseignant	11	11,0	11,0	97,0
Autre	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphique n°03 : la profession des personnes



Source : élaboré par nous-même.

Le graphique n°03 mentionnée ci-dessus concerne de l'échantillon par catégorie socioprofessionnelle. On remarque que les commerçants occupent une place importante avec un taux de 41%, car c'est les commerçants qui ont des entreprises et des sociétés, pour avoir des cartes pour régler leurs achats et leurs paiements aux niveaux des magasins avec les TPE.

Puis les ouvriers avec un pourcentage de 29%, car ils sont dans l'obligation d'ouvrier des compte bancaire pour le virement de leur paies, ensuite les enseignants avec un taux de 11%,

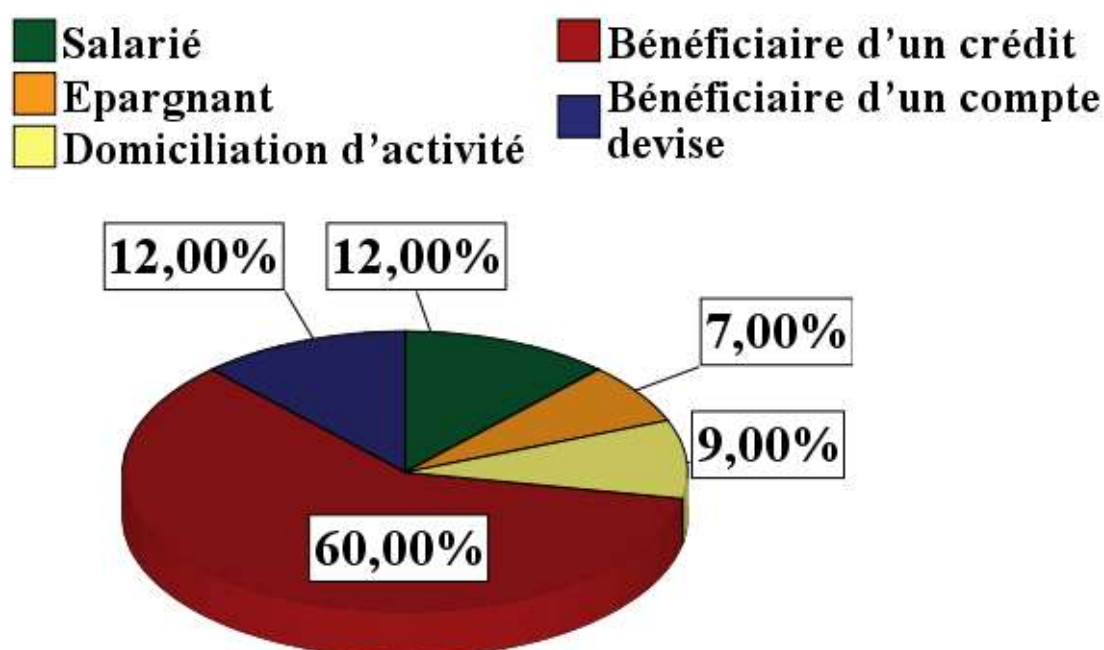
les agricultures avec un pourcentage de 9%, 5% pour les étudiants, les autre avec un taux de 3% et en dernier les sans-emplois avec un taux de 2%.

Question n° 04 : Quel est la nature de votre relation avec la banque CPA ?

Tableau n°05 : La nature de la relation entre les clients et la banque CPA :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Salarié	12	12,0	12,0	12,0
Epargnant	7	7,0	7,0	19,0
Domiciliation d'activité	9	9,0	9,0	28,0
Bénéficiaire d'un crédit	60	60,0	60,0	88,0
Bénéficiaire d'un compte devise	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°04 : la nature de la relation des personnes avec la banque CPA



Source : élaboré par nous-même.

Le graphe n°04, nous remarquons que la relation entre les clients et la banque CPA s'occupent sur les bénéficiaires d'un crédit avec un pourcentage 60%. Car, les jeunes promoteurs qui vont réaliser leurs projets dans le cadre dispositif ANSEJ, le CPA accompagne ces jeunes dans cet accomplissement avec l'octroi d'un crédit à moyen terme, et aussi elle oriente les chômeurs et qu'ont des emplois instables par les micro- crédit (ANGEM),

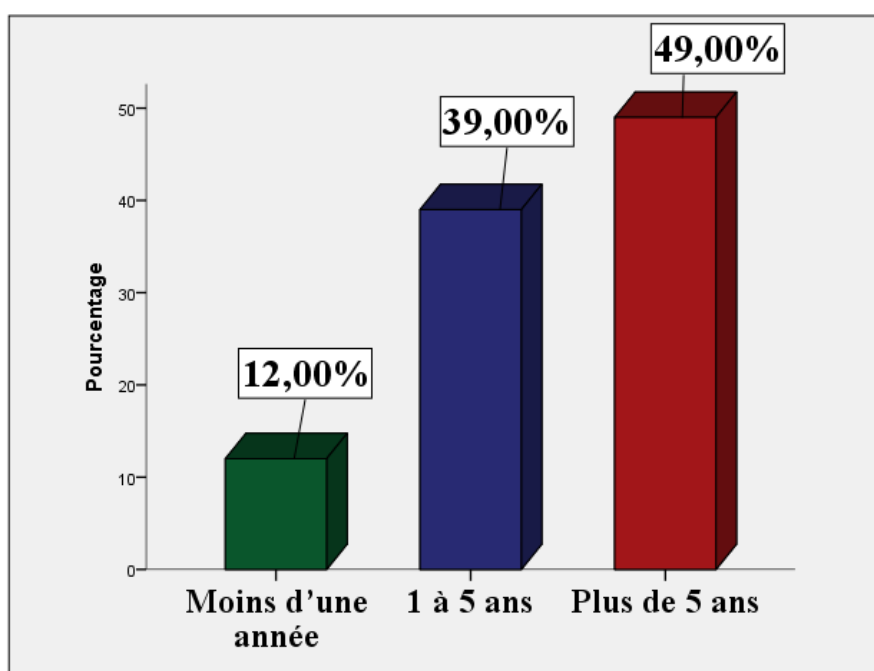
Ensuite les bénéficiaire d'un compte devise et les salarié avec un taux de 12%, 9% c'est les clients qui domicilié d'activité et en dernier les épargnant avec un taux de 7%.

Question n°05 : Depuis quand vous êtes client de la banque CPA ?

Tableau n°06 : La période dans lequel l'individu est devenu client de la banque CPA :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins d'une année	12	12,0	12,0
	1 à 5 ans	39	39,0	51,0
	Plus de 5 ans	49	49,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°05 : La période dans lequel l'individu est devenu client de la banque CPA



Source : élaboré par nous-même.

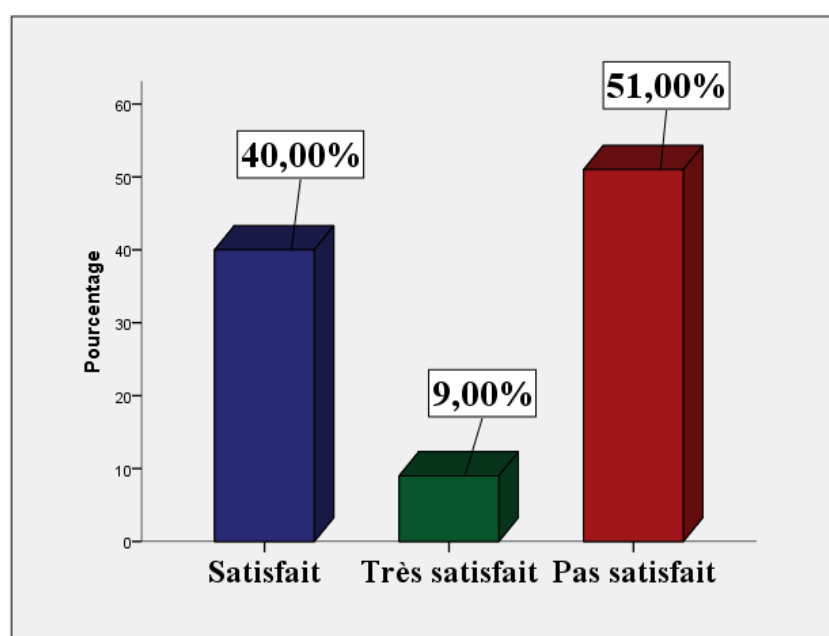
Nous constatons que 49% des répondants sont des clients depuis plus de 5ans, 39% sont entre 1 à 5 ans et 12% le sont depuis moins d'un an.

Question n°06 : Etes-vous satisfait des prestations de services de la banque CPA ?

Tableau n°07 : Taux de satisfaction des clients de la banque CPA vis-à-vis les prestations de service :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Satisfait	40	40,0	40,0
	Très satisfait	9	9,0	49,0
	Pas satisfait	51	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Graphe n°06 : Taux de satisfaction



Source : élaboré par nous-même.

Graphe n°06, on note que le taux de satisfaction représente 51% de pas satisfait chez banque CPA, par ce que il y'a des clients préfère autres banques à par apport à les services par exemple le taux d'intérêt est très élevé au CPA par rapport aux autres.

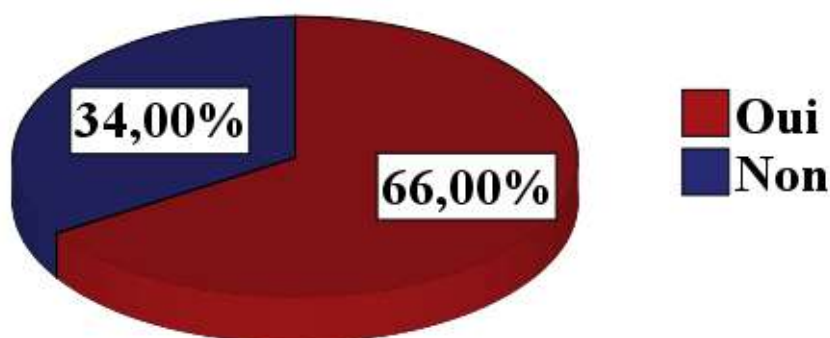
Cependant il y'a 40% de taux satisfaits, car les clients ont des choix des crédits comme l'achat de logement de particulier à particulier, achat de logement promotionnel vente sur plan, travaux d'extension & d'aménagement de logement et achat de promotionnel fini. Contre 9% des très satisfait.

Question n° 07 : Avez-vous une carte bancaire ?

Tableau n°08 : Le nombre de détenteurs de la carte CIB :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	66	66,0	66,0	66,0
Non	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°07 : Le nombre de détenteurs de la carte CIB



Source : élaboré par nous-même.

Dans notre enquête le nombre de personnes interrogées est de 100, on remarque dans ce graphe n°07 que dans cette question 66 personnes ont répondu par OUI, d'où un pourcentage de 66% des personnes interrogées ont un compte bancaire, on peut dire que les 66% sont des employeurs, les ouvrier et les commerçant.

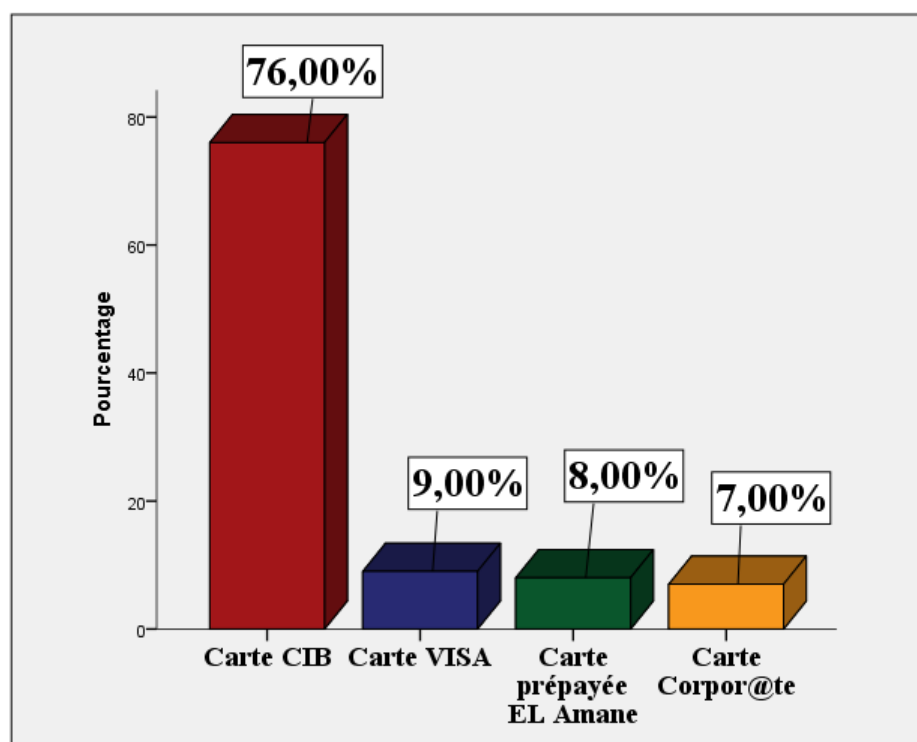
34% des personnes ne possèdent pas de compte bancaire, on trouve que ces gens n'ont pas les moyens pour ce permettre une carte GOLD, la plupart d'entre eux ont un compte CCP, donc c'est des personnes (étudiants) qui ont la carte d'EDAHABIA d'Algérie poste.

Question n° 08 : Si oui, quel type de carte ?

Tableau n° 09 : Les types de carte qui possède les clients de la banque CPA :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Carte CIB	76	76,0	76,0	76,0
Carte VISA	9	9,0	9,0	85,0
Valide Carte prépayée EL Amane	8	8,0	8,0	93,0
Carte Corpor@te	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°08 : les types des cartes qui possède les clients



Source : élaboré par nous-même.

Graphe n°08, on observe que 76% des personnes interrogées possèdent une carte CIB, si en fait le lien avec leurs professions soit des commerçants et les ouvriers. Et que 9% des personnes possèdent des cartes VISA international, cela est plus précisément pour les personnes qui se déplacent à l'étranger ils peuvent payer directement leurs achats avec ces cartes. Et on perçoit que 8% possèdent la prépayée EL Amane, car est une carte adossée à un compte devise, est une carte anonyme, rechargeable, à autorisation systématique et débit immédiat.

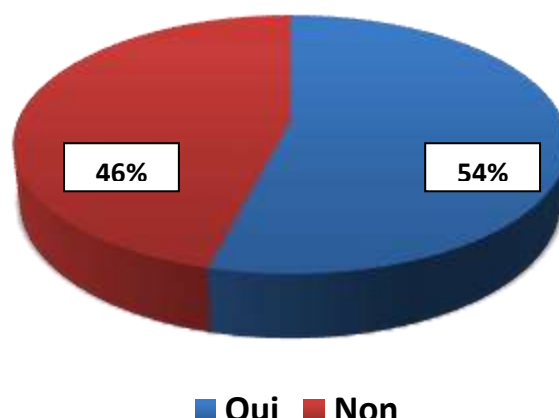
La carte Corpor@te possède un taux très bas de 7%, Car est une nouvelle carte lancée le 28 mai 2019 destinée aux commerçants.

Question n° 09 : Avez-vous pris connaissance de la carte Corpor@te ?

Tableau n°10 : La connaissance de la Corpor@te :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	54	54	54	54
Non	46	46	46	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°09 : La connaissance de la carte Corpor@te



Source : élaboré par nous-même.

Nous remarquons dans le graphe n°09 ci-dessus que la majorité des personnes répondant par OUI avec un taux de 54%, qui vu dire que la carte Corpor@te connut auprès des commerçants. Le CPA informe les commerçants de l'existence de cette nouvelle carte, c'est dans ce contexte que des efforts doivent être fournis sur le plan marketing et communication puisqu'ils sont les deux facteurs importants pour présenter ces nouveaux produits en plus l'existence de supports visuels de publicité à l'intérieur de l'agence bancaire (affichage, brochures et dépliants).

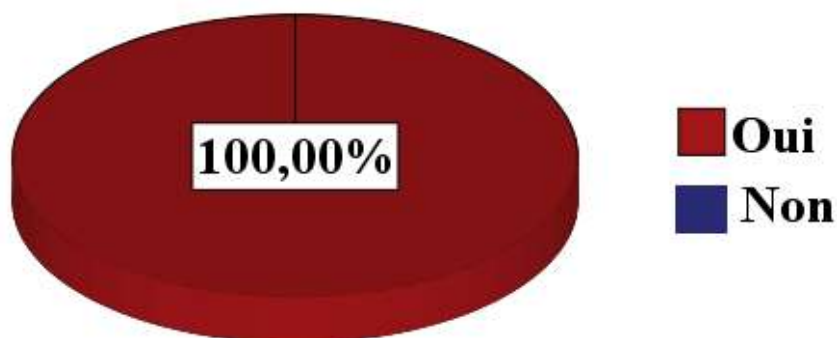
Et 46% des personnes qui ne la connaissent pas, puisque c'est une nouvelle carte, si on fait le lien avec la profession on trouve que ces personnes sont des étudiants et les enseignants.

Question n° 10 : Si non, vous voulez prendre connaissance de l'existence de cette carte ?

Tableau n°11 : Le nombre des personnes qui veut prendre la connaissance de cette carte :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	100	100,0	100,0	100,0
	Non	0	0,00	0,00	0,00

Graphe n°10 : Le nombre des personnes qui veut prendre la connaissance de la carte Corpor@te



Source : élaboré par nous-même.

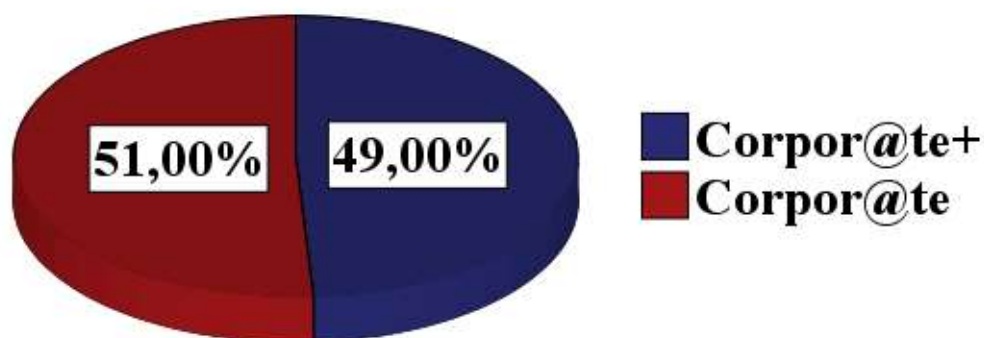
Nous constatons de se graphe n°10 que tous les personne veut prendre la connaissance de la carte Corpor@te, car est une nouvelle carte.

Question n° 11 : Si oui, Laquelle ?

Tableau n°12 : Le type de la carte Corpor@te possède les clients :

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Corpor@te+	49	49,0	49,0	49,0
	Corpor@te	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°11 : Type de la carte Corpor@te possède les clients



Source : élaboré par nous même

Graphe n°11 ci-dessus ne représente que la majorité des personnes possèdent la carte Corpor@te (Visuel Classic) avec un taux de 51%, avec un plafond mensuel est fixé à 300.000DA pour les paiements et 50.000DA pour les retraits, car elle est déjà connus par les commerçants.

49% des personnes possèdent la carte Corpor@te+(Visuel Gold), avec un plafond mensuel des opérations est fixée à 999.999 DA pour les paiements et 80.000 DA pour les retraits, on peut dire que se sont des commerçants qui ont pris connaissance de ce développement.

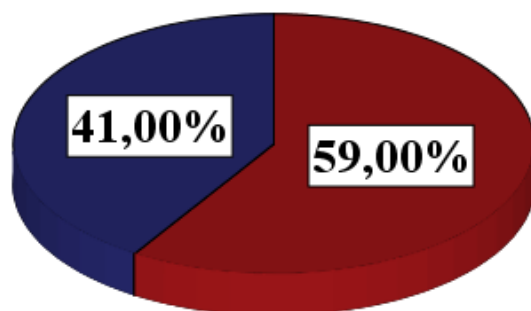
Question n° 12 : Selon vous, quel est le meilleur avantage de la carte Corpor@te?

Tableau n°13 : Le meilleur avantage de la carte Corpor@te:

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
-Disponibilités de votre argent 24h/24 et 7j/7	59	59,0	59,0	59,0
Valide -Moyen idéal pour le règlement des dépenses professionnelles	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°12 : Le meilleur avantage pour la carte Corpor@te

- Disponibilités de votre argent 24h/24 et 7j/7
- Moyen idéal pour le règlement des dépenses professionnelles



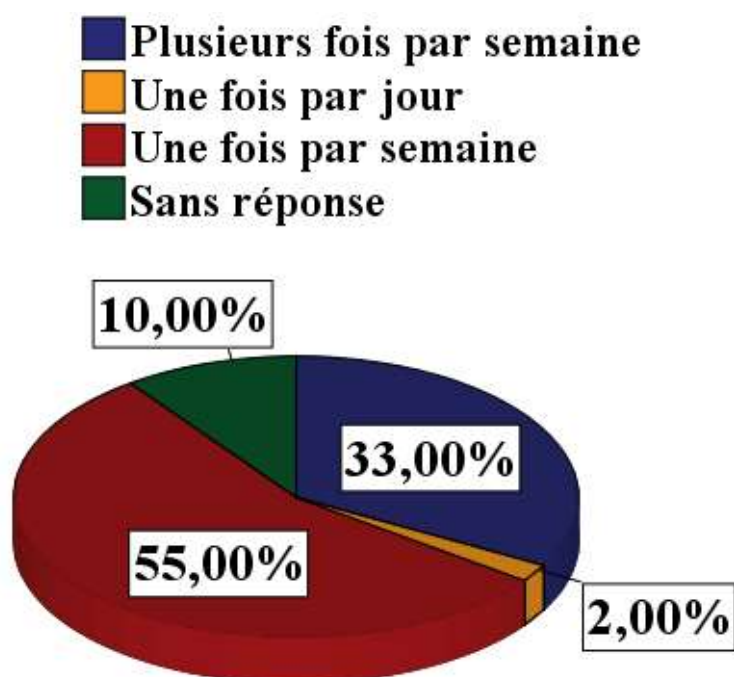
Source : élaboré par nous-même.

Nous remarquons dans le graphe n°12, le détenteur de la carte Corpor@te vu que le meilleur plus avantage est la disponibilité de l'argent 24h/24 et 7j/7 avec un taux de 59%, par contre 41% moyen idéal pour le règlement des dépenses professionnelles.

Question n° 13 : Quel est le nombre d'opération que vous effectuez ?

Tableau n°14 : Le nombre des opérations effectués par les clients :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plusieurs fois par jour	0	0	0
	Plusieurs fois par semaine	33	33,0	33,0
	Une fois par jour	2	2,0	2,0
	Une fois par semaine	55	55,0	55,0
	Sans réponse	10	10,0	10,0
	Total	100	100,0	100,0

Grphe n°13 : Le nombre des opérations effectués par les clients

Source : élaboré par nous-même.

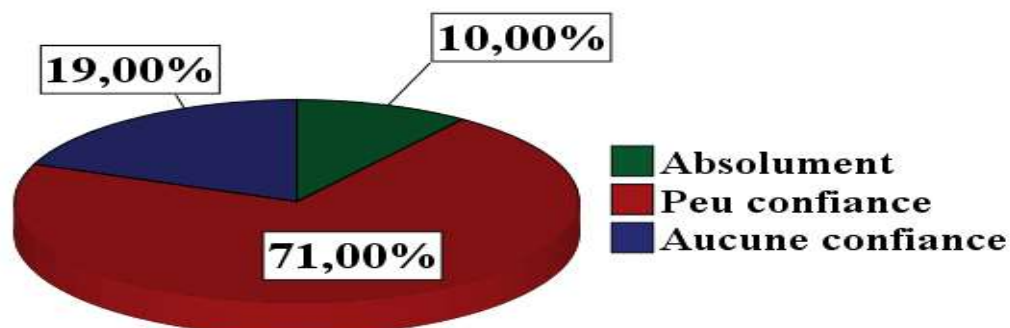
Nous remarquons dans le graphe n°13 que 55% utilisent la carte une fois par semaine, s'il s'agit de commerçant dont les comptes sont continuellement en mouvement, donc continuellement alimentée, 33% des personnes interrogées utilisent la carte plusieurs fois par semaine, 10% sans réponse, ensuite les personnes qui utilisent la carte une fois par jour avec un taux de 2% et un pourcentage nul pour les personnes qui utilisent la carte plusieurs fois par jour.

Question n°14 : Avez-vous confiance en paiement électronique ?

Tableau n°15: La confiance au paiement électronique :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Absolument	10	10,0	10,0	10,0
Peu confiance	71	71,0	71,0	81,0
Aucune confiance	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphes n°14 : La confiance au paiement électronique



Source : élaboré par nous-même.

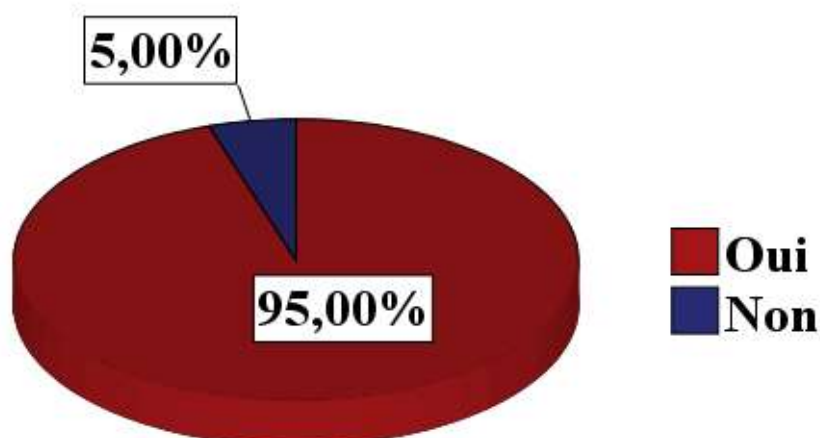
Le graphique n°14 ci-dessus nous montre que 71% des personnes ont peu de confiance en paiement électronique, 19% n'ont aucune confiance et 10% font beaucoup de confiance.

Question n°15 : Avez-vous des problèmes de paiement électronique ?

Tableau n°16 : Appréciation des problèmes au paiement électronique :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	95	95,0	95,0	95,0
Non	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°15 : Appréciations des problèmes au paiement électronique



Source : élaboré par nous même

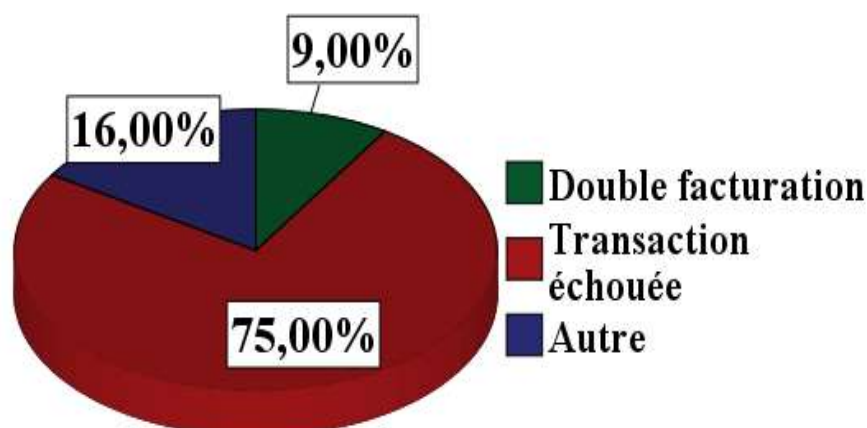
Nous constatons dans le graphe n°15 que la majorité des personnes ayant des problèmes au paiement électronique avec un pourcentage de 95%, la majorité des personnes ont trouvé des problèmes aux niveaux d'instruction, double facturations, transaction échouée, la limitation des plafond de retrait, manque d'informations, problème de connexion et aussi la défaillance des cartes. En effet 5% représente des personnes qui n'ont pas des problèmes au paiement électronique, se sont des clients bien informé sur le mode d'utilisation.

Question n°16 : Si oui, quel type ?

Tableau n°17 : Le type des problèmes

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Double facturation	9	9,0	9,0	9,0
Transaction échouée	75	75,0	75,0	84,0
Autre	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°16 : Les types de problèmes



Source : élaboré par nous-même.

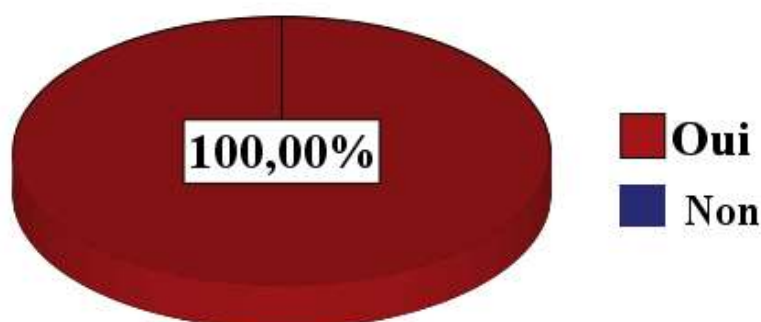
Le graphe n°16 représente les types des problèmes au paiement électronique qui est en grand pourcentage transaction échouée de 75%, à cause de manque d'information des utilisateurs de la carte ainsi que la double facturation avec un taux 9%, à cause de dysfonctionnement des distributeurs automatiques des billets et le reste c'est des problèmes non précisés à 16% par exemple le dépassement de plafonds fixée et la date d'expiration de la carte.

Question n°17 : Avez-vous rencontré des problèmes lors de l'utilisation de la carte Corpor@te?

Tableau n°18 : Les nombres des personne qui rencontré les problèmes lors d'utilisation de la carte Corpor@te :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	100	100,0	100,0
	Non	0	0	0

Graphes n°17 : Les nombres des personnes qui ont rencontré les problèmes lors d'utilisation de la carte Corpor@te:



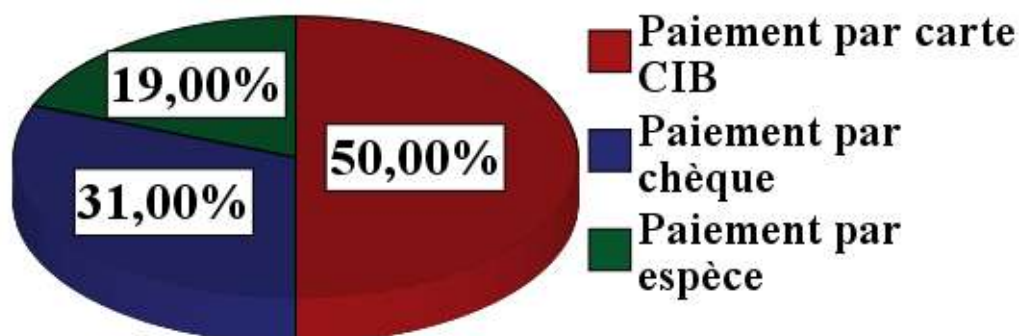
Source : élaboré par nous-même.

Le graphique n°17, nous remarquons dans ce graphique que toutes les personnes ont des problèmes lors d'utilisation de la carte Corpor@te, puisque c'est une nouvelle carte et il y a un manque d'information et il y a des techniques que les clients ne maîtrisent pas et même des fois les banques à cause de la pression n'ont pas le temps pour transmettre l'information aux clients.

Question n°18 : Quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour le règlement de vos achats ?

Tableau n°19 : Le mode de paiement préféré des personnes pour le règlement de leurs achats.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Paiement par carte CIB	50	50,0	50,0	50,0
Paiement par chèque	31	31,0	31,0	81,0
Paiement par espèce	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Graphe n°18 : Le mode de paiement préféré les personnes pour les règlements des achats

Source : élaboré par nous-même.

Parmi les personnes interrogées, 50% d'entre eux préfèrent le paiement par carte CIB, car la carte facilite l'accès au paiement le jour comme la nuit, durant les week-ends et jours fériés, cette carte est plus sécurisée donc il faut savoir l'utiliser pour améliorer notre système.

Dont 31% estime le paiement par chèque, par apport à des chèques sans provision mais par contre le chèque certifier y'a peu de confiance, ainsi 19% pour le paiement par espèce, donc on peut dire que y'a pas une traçabilité comptable, dés fois les personnes aiment de payé leur achats par chèque ou espèce précisément pour échanger des conversations avec le personnel de contact sur les relations professionnelles et extra-professionnelles.

Conclusion

A travers notre stage effectué auprès de la banque CPA, nous avons pu étaler sur les différents moyens de paiement que la banque peut mettre à la disposition du client, ainsi que le système de paiement qu'elle utilise afin de parvenir à une meilleure utilisation de ces instruments de paiement.

Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à Visa International en qualité de membre principal émetteur et acquéreur, et en 1990 par l'adhésion à Mastercard International en qualité d'acceptant. Le CPA émet aujourd'hui la carte CPA/CIB Corpor@te:

Nous avons constatés que La carte CPA/CIB **Corpor@te** lancée le 28/05/2018, émise par la banque, est un moyen de paiement pratique, fiable et sécurisé permettant ses détenteurs de régler les achats auprès des commerçants affiliés au réseau des acceptants des cartes CIB au via internet (e-paiement) et d'effectuer des opérations de retraits auprès des DAB affichant de logo CIB. Elle a deux types : Corpor@te normal et Corpor@te+.

Le processus d'innovation dans les instruments de paiement se poursuit actuellement avec l'adoption des nouvelles technologies qui ont permis l'essor de la monnaie électronique.

L'application des technologies de l'information favorise le développement des monnaies virtuelles, le flux contenu des innovations technologies accélère le mouvement de dématérialisation des moyens de paiement. Le transfert et le traitement des données ne sont plus gérés par des banques mais par des sociétés de service informatique. Les banques externalisent le traitement et l'exploitation des données relatives aux mouvements de fonds ; à l'avenir les banques de paiement ou les sociétés de paiement se consacreront à gèrent des ordres de paiement.

La nécessité d'automatisation croissante des moyens de paiement, mais également leur dématérialisation ont provoqué un nombre de changements. A côté des espèces, effets de commerce, chèques, qui occupaient la première place dans les paiements, apparurent de nouveaux moyens dont la carte bancaire.

La monétique offre une nouvelle prestation bancaire alliant permanence, diversité et proximité du service à travers le réseau interbancaire. Les paiements par cartes bancaires procurent également plusieurs avantages aux commerçants et diminuent les risques et les coûts de gestion. Quant aux banques, l'automatisation des transactions permet de réduire leurs coûts, désencombrer leurs agences et redéployer leurs activités et leurs personnels pour d'autres segments de services. Ainsi, l'exploitation d'une infrastructure commune leur donne l'occasion de faire une économie d'investissements coûteux.

Cependant, ce que nous avons pu constater est que l'accès aux nouvelles technologies, permettant la modernisation des moyens de paiement, reste toujours entre les pays développés et ceux en voie de développement à l'instar de l'Algérie. En effet, ces derniers accusent un retard important dans ce domaine.

Dans les pays développés les banques encouragent les commerçants en leur offrant les terminaux dans le pack du service lors de l'ouverture du compte, les TPE ne sont pas gratuits, mais le paiement se fera à long terme. Ici en Algérie les commerçants veulent aller vers le paiement électronique, mais ils rencontrent des problèmes avec les TPE et le problème du réseau.

Aujourd'hui, en Algérie, la majorité des commerçants ne possèdent pas de terminaux de paiement, le nombre des clients qui se fait par carte est très faible, que très rarement pour achat, ils utilisent la carte CIB.

Les banques, à travers leurs stratégies d'innovation, tendent à offrir à leurs clients de nouveaux produits dans les meilleures conditions de sécurité, grâce à la technologie de la puce magnétique.

L'objectif de cette recherche a été de définir et de déterminer l'utilisation des cartes de paiement, comme la « carte Corpor@te » son adaptation au secteur bancaire et à l'économie nationale.

Durant notre étude empirique à la Banque CPA, on a essayé de récolter des informations relatives à l'objet de notre étude, les difficultés qu'on a rencontrées, étaient principalement autour des statistiques et chiffres récents, où on a constaté un manque de mises à jour des données.

Si le paiement par carte a connu un succès dans les autres pays, il n'en est encore qu'à ses débuts en Algérie. Ce nouveau mode de paiement tarde encore à décoller, la raison principale est quasiment l'inexistence d'une stratégie Marketing au sein des banques qui pousserait les clients à adopter la carte Corpor@te.

Cette tendance de modernisation des moyens de paiement électronique reste vitale pour les banques Algériennes. Dans le cadre d'utilisation de ces moyens au sein de la banque CPA, on a trouvés que 50% des clients utilisant la carte CIB. Ces résultats nous permettent de rejeter la première hypothèse de travail qui stipule que les moyens de paiement modernisé et électroniques sont à leur phase de lancement et ne couvrent pas une partie important de transfert monétaire et financier bancaire.

Concernant l'hypothèse n°02, stipulant Le CPA a développé considérablement ses moyens de paiement électronique, ce qu'est constaté à travers l'usage massif de carte Corpor@te dans les transferts. Nous estimons que le CPA a informé leurs clients de l'existence de cette nouvelle carte, c'est dans ce contexte que des efforts doivent être fournis sur le plan marketing et communication puisqu'ils sont les deux facteurs importants pour présenter ces nouveaux produits, il est donc nécessaire pour les banque de minimiser l'utilisation les instrument de paiement classique et encourage les clients pour les faire connaitre et les faire accepter.

Pour cela, une véritable culture monétique doit être développée en direction de l'ensemble des acteurs économiques en Algérie. Dans ce sens nous pourrons dire que la deuxième hypothèse de recherche posée est validée.

Dans ce contexte et suite à l'étude effectuée au sein de la Banque CPA et aux recherches effectuées, on pourrait mettre le point sur la nécessité de prendre en considération les éléments suivants :

- L'installation de DAB près du commissariat de sûreté urbaine, regroupement de la gendarmerie, lieu publics très fréquentés afin de posé moins de problèmes aux clients. et a l'intérieur des universités où les étudiants pourraient bénéficier d'une carte (au lieu de retirer leurs bourses avec un carnet de chèques) en plus d'une remise sur les Transaction s'en prenant en considération que les étudiants seront de futurs clients potentiels pour cette banque, serait un premier moyen pour attirer les clients ;

- La création d'un service commercial au sein de la direction bancaire, ce dernier sera chargé de présenter ainsi que de promouvoir les nouveau produits.
- En ce qui concerne le code confidentiel au lieu d'en avoir qu'un seul, chaque utilisateur pourrait en avoir deux en sachant que le premier servira à effectuer les transactions et le deuxième, il l'utilisera en cas de perte ou d'oubli du premier, cela réduira le temps de traitement et de remplacement du code.
- Proposer des avantages fiscaux aux commerçants, des réductions par exemples, améliorer les prestations de la banques, fidéliser les particuliers et les entreprises, établir un plan de communication à long terme, ces éléments-là seront le levier de réussite des moyens de paiement.

Et enfin, on espère que ce travail constituera un bon début d'analyse, de réflexion et de Diagnostic, qui fera l'objet d'autres travaux de recherche.

Ouvrage :

AMROUCHE Rachid : « régulation, risques et contrôle bancaires », édition Bibliopolis, 2004.

ANDREW Sheng « Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement BRI » PARIS, 2003.

Baurdin L (2011), « la monnaie, ce que tout le monde devrait en savoir » institut Coppet, Paris.

DIDIER-PIERRE MONOD, Moyens et techniques de paiement internationaux, ESKA, 4^{ème} édition, 2007.

Françoise Pérochon, Régine Bonhomme : « entreprises en difficulté, instruments de crédit et de paiement », 4^eédition, 1999.

GOURIEROUX Christian, TIAMO André : « risque de crédit, une approche avancée », édition ECONOMICA 2007.

RAMBURE Dominique : « les systèmes de paiement », édition ECONOMICA, 2005.

Régie Bouyala, le mode des paiements, édition, REVENUS BANQUE, 2005, p49.

Renaud R (1982), « les institutions financières française » 2 éditions revues banque.

Renversez F (1995), « les éléments d'analyse monétaire », 3 éditions, DOLLAZ.

STEPHANE PILEDELIEVRE, Instrument de crédit et de paiement, Dalloz, 8^{ème} 2014.

Yves CROZET, Bernard BELLETANTE, Pierre Yves GOMEZ, Bernard LAURANT
« Dictionnaire de banque et bourse, Edition ARMOND COLIN, PARIS 1993.

Travaux universitaire :

TOULAIT Yacine, ZERRAF Djamel, OUIKENE Aissam : « modernisation des moyens de paiements » en vue de l'obtention de mémoire licence monnaie- finance banque, UMMTO, 2008-2009.

AHRAS Lila, AOUCHETA Kathia : « Le développement des moyens de paiement en Algérie « cas de la carte visa au sein de CPA (DBK), mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme monnaie-finance banque, UMMTO.

AHRAS Lila, AOUCHETA Kathia : « Le développement des moyens de paiement en Algérie « cas de la carte visa au sein de CPA (DBK), mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme monnaie-finance banque, UMMTO.

MOUZARINE Farida, MOUAS Ouahiba : « la modernisation des moyens de paiement, cas de la banque nationale d'Algérie de T.O » mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme en science commerciale, UMMTO.

Autres documents :

Document présenté par Mr : Toufik ChikHaoui, SATIM.

Document internet, LALALL Rachid, « contribution à l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie », thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.

Document internet : PIFFARTTI Nadia, « monnaie électronique et intermédiation bancaire », juillet 2000.

Document interne à la banque de CPA.

Site internet :

WWW.google.fr, objectifs des moyens de paiement, consulté le 15/09/2019.

WWW.google.fr, instrument de paiement, consulter 28/08/2019.

WWW.google.fr, les types de virement, consulter 1/09/2019.

www.memoireonline.fr, technique de couverture contre les risques de non-paiement consulté le 22/09/2019.

www.google.fr, les risque de non de paiement, consulté le 24/09/2019.

WWW.google.fr. Porte-monnaie électronique, consulter le 20/9/2019

Liste des figures :

Figure n°1 : Exemple de la lettre de change	22
Figure n°2 : Exemple de billet à ordre	25
Figure n°3 : Exemple de Warrant.....	27
Figure n°4 : Circuit du chèque	36
Figure n°5 : Circuit de virement.....	38
Figure n°6 : Le circuit de prélèvement.....	39
Figure n°7 : Le circuit de la carte bancaire	41
Figure n°8 : Le circuit de prélèvements automatiques	42
Figure n°9 : Le circuit de TIP	43
Figure n°10 : L'organigramme de l'agence CPA Tizi-Ouzou agence194	60
Figure n°11 : L'organigramme de groupe d'exploitation	65
Figure n°12 : Exemple de la carte CIB	69
Figure n°13 : Exemple de TPE	70
Figure n°14 : Exemple de la carte VISA	73
Figure n°15 : Exemple des types de TPE	77
Figure n°16 : Exemple du verso de TPE	78
Figure n°17 : Exemple du recto de TPE	78
Figure n°18 : Exemple de la façade de TPE	79
Figure n°19 : Exemple de carte Corpor@te+	84
Figure n°20 : Exemple de carte Corpr@te au recto et verso	85

Liste des tableaux :

Tableau n°01 : Présentation des agences de la banque CPA	63
Tableau n° 02 : Le nombre d'homme et femme	89
Tableau n° 03 : Les nombre des personnes interrogées.....	89
Tableau n° 04 : La profession des personnes questionnées.....	91
Tableau n°05 : La nature de la relation entre les clients et la banque CPA.....	92
Tableau n°06 : La période dans lequel l'individu est devenu client de la banque CPA....	93
Tableau n°07 : Taux de satisfaction des clients de la banque CPA vis-à-vis les prestations de service.....	94
Tableau n°08 : Le nombre de détenteurs de la carte CIB	95
Tableau n°09 : Les types de carte qui possède les clients de la banque CPA	96
Tableau n°10 : La connaissance de la Corpor@te	97
Tableau n°11 : Le nombre des personnes qui veut prendre la connaissance de cette carte	98
Tableau n°12 : Le type de la carte Corpor@te	98
Tableau n°13 : Le meilleur avantage de la carte Corpor@te.....	99
Tableau n°14 : Le nombre des opérations effectué par les clients	100
Tableau n°15 : La confiance au paiement électronique	101
Tableau n°16 : Appréciation des problèmes au paiement électronique.....	102
Tableau n°17 : Le type des problèmes	103
Tableau n°18 : Les nombres des personne qui rencontré les problèmes lors d'utilisation de la carte Corpor@te	104
Tableau n°19 : Le mode de paiement qui préfère les personnes pour le règlement de leurs achats.	105

Liste des graphes :

Graphe n°01 : Identification de la personne	89
Graphe n°02 : Tranche d'âge	90
Graphe n°03 : la profession des personnes	91
Graphe n°04 : la nature de la relation des personnes avec la banque CPA	92
Graphe n°05 : La période dans lequel l'individu est devenu client de la banque CPA.....	93
Graphe n°06 : Taux de satisfaction	94
Graphe n°07 : Le nombre de détenteurs de la carte CIB	95
Graphe n°08 : les types des cartes qui possède les clients	96
Graphe n°09 : La connaissance de la carte Corpor@te	97
Graphe n°10 : Le nombre des personnes qui veut prendre la connaissance de la carte Corpor@te	98
Graphe n°11 : Type de la carte Corpor@te possède les clients.....	99
Graphe n°12 : Le meilleur avantage pour la carte Corpor@te	100
Graphe n°13 : Le nombre des opérations effectué par les clients	101
Graphe n°14 : La confiance au paiement électronique	102
Graphe n°15 : Appréciations des problèmes au paiement électronique	103
Graphe n°16 : Les types de problèmes	104
Graphe n°17 : Les nombres des personne qui rencontré les problèmes lors d'utilisation de la carte Corpor@te	105
Graphe n°18 : Le mode de paiement préfère les personnes pour les règlements des achats	106

Table des matières

Remerciement	
Dédicaces	
Les abréviations	
Sommaire	
Introduction générale.....	08
Chapitre I : Généralités sur les moyens de paiement	
Introduction	12
1. Aperçu sur la monnaie	13
1.1. Définition de la monnaie.....	13
1.2. Les caractéristiques de la monnaie	13
2. Les moyens de paiement	14
2.1. Définition moyen de paiement	14
2.2. Les objectifs des moyens de paiements.....	14
2.2.1. Les objectifs des moyens de paiement pour les institutions financières	14
2.2.2. Les objectifs des moyens de paiement pour les utilisateurs.....	15
3. Les instruments de paiement	15
3.1. Le chèque.....	15
3.1.1. Définition du chèque.....	15
3.1.2. Les aspects formels du chèque.....	15
3.1.2.1. Les mentions obligatoires du chèque	16
3.1.2.2. Les mentions facultatives.....	16
3.1.3. Les provision du chèque.....	16
3.1.4. Le paiement du chèque.....	17
3.1.5. La dématérialisation du chèque	17
3.1.6. Les type du chèque	18
3.1.6.1. Le chèque barré.....	18
3.1.6.2. Le chèque non barré.....	18
3.1.6.3. Le chèque certifié	18
3.1.6.4. Le chèque visé	18
3.1.6.5. Le chèque de banque	18
3.1.6.6. Le chèque de voyage (traveller's cheque).....	19
3.1.7. Avantages et inconvénients de chèque	19
3.2. Le virement.....	19
3.2.1. Définition du virement	19
3.2.2. Les modalités du virement.....	20
3.2.3. Les type de virement.....	20
3.2.3.1. Le virement de compte à compte (virement interne).....	20
3.2.3.2. Le virement interbancaire.....	20
3.2.3.3. Le virement périodique.....	20
3.2.3.4. Le virement permanent.....	21
3.2.3.5. Le virement inter siège	21
3.2.3.6. Les virements postaux	21
3.2.4. Avantages et inconvénients de virement	21
3.2.4.1. Avantages	21
3.2.4.2. Inconvénients.....	21
3.3. Les effets de commerce	21
3.3.1. La lettre de change	22
3.3.1.1. Définition.....	22
3.3.1.2. Les mentions obligatoires.....	23
3.3.1.3. Les mention facultatives.....	23
3.3.1.4. L'endossement.....	24
3.3.1.5. Avantages et Inconvénients de la lettre de change	24

3.3.2. Le billet à ordre	24
3.3.2.1. Définition de billet à ordre	24
3.3.2.2. Les mention obligatoires	25
3.3.2.3. Les mention facultatives	26
3.3.2.4. Avantages et Inconvénients de BO.....	26
3.3.3. Le warrant.....	26
3.4. Les prélèvements	27
3.5. Les cartes bancaires	27
3.5.1. Définition de la CB.....	27
3.5.2. Les type de la carte bancaire	28
3.5.2.1. Les cartes de paiements	28
3.5.2.2. Les cartes de retrait.....	28
3.5.2.3. Les cartes de crédits	29
3.5.3. Avantages et Inconvénients de la carte bancaire	29
3.5.3.1. Avantages	29
3.5.3.2. Inconvénients.....	30
3.6. Porte-monnaie électronique.....	30
3.6.1 Définition de porte-monnaie électronique.....	30
3.6.2. Fonctionnement de PME	30
3.7 Les titres interbancaires de paiements (TIP)	31
Conclusion	33

CHAPITRE II : Gestion et mécanismes de circulation des moyens de paiement, risques et couverture

Introduction	35
1. Gestion et mécanisme de circulation des moyens de paiements	36
1.1 La gestion et les mécanismes de circulation des chèques	36
1.1.1. Le circuit de chèque	36
1.2. La gestion et le mécanisme de circulation de virements	37
1.3. La gestion et le mécanisme de la circulation des prélèvements	38
1.4. La gestion et mécanisme de circulation des effets de commerce	39
1.4.1. La lettre de change	39
1.4.2. Le billet à ordre	40
1.4.3. Le warrant.....	40
1.5. La gestion et mécanisme de circulation de la carte bancaire.....	40
1.6. La gestion et les mécanismes de circulation des prélèvements automatiques.....	41
1.7. La gestion et le mécanisme de circulation des TIP	42
2. Les risques de non-paiement	43
2.1. Les risques de non-paiement financiers	44
2.1.1. Le risque de crédit	44
2.1.1.1. Définition du risque de crédit	44
2.1.1.2. Les types de risque de crédit	44
2.1.2. Le risque de liquidité.....	46
2.2. Le risque structurel.....	47
2.2.1. Le risque opérationnel	48
2.2.2.. Le risque juridique.....	49
2.3. Le risque systémique	50
3. Les techniques de couverture contre ces risques	50
3.1. Les techniques de couverture interne	51
3.1.1. Le paiement anticipé (le remboursement anticipé).....	51
3.1.1.1. Définition du paiement anticipé	51
3.1.2. La lettre de crédit.....	52
3.1.2.1. Définition de la lettre de crédit	52
3.1.2.2. Avantage de la lettre de crédit	52
3.2. Les techniques de couverture externes	53
3.2.1. L'assurance-crédit et l'affacturage	53

3.2.1.1. L'assurance-crédit	53
3.2.1.2. L'affacturage	54
3.2.2. L'escompte a forfait	54
Conclusion.....	56

Chapitre III : Etude de cas de modernisation au niveau du « CPA »

Introduction	58
1. Présentation de la banque de crédit populaire algérienne, « CPA ».....	58
1.1. Création et organigramme du Crédit Populaire d'Algérie « CPA ».....	58
1.1.1. Création du « CPA »	58
1.1.2. Organigramme du « CPA »	60
1.2. Mission et opération du « CPA »	61
1.3. Structure du « CPA ».....	61
2. Présentation du groupe d'exploitation.....	62
2.1. Mission et organisation du groupe d'exploitation	63
2.1.1. Mission du groupe	63
2.1.2. Organisation du groupe	63
2.2. Objectifs du groupe d'exploitation.....	64
3. Organigramme du groupe d'exploitation	65

Chapitre IV : Les nouveaux produits monétiques de la banque, CPA

Introduction	67
1. Les différentes cartes bancaires.....	68
1.1. La carte interbancaire « CIB ».....	68
1.1.1. Définition de la carte interbancaire « CIB ».....	68
1.1.2. Utilisation de la carte.....	70
1.1.2.1. Comment régler vos achats auprès d'un commerçant ?	70
1.1.2.2. Comment régler vos achats auprès d'un web-marchand ?	70
1.1.3. Validité de la carte « CIB »	71
1.1.4. Remplacement de la carte « CIB »	71
1.1.5. Les avantages de la carte « CIB »	71
1.2. La carte VISA/CPA.....	72
1.2.1. Description de la carte VISA/CPA.....	72
1.2.2. Les différents types de carte VISA/CPA.....	73
1.2.2.1. La carte CPA/VISA GOLD.....	73
1.2.2.2. La carte CPA/VISA Classique	73
1.2.3. La sécurisation de la carte VISA	74
1.2.4. Caractéristique de la carte VISA	74
1.3. La carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE ».....	75
1.3.1. Définition de la carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE »	75
1.3.2. Les avantages de la carte prépayée CPA/VISA « EL AMANE »	75
1.3.3. Les étapes d'utilisation de la carte prépayée CPA VISA EL AMANE.....	75
1.3.3.1. Pour les transactions de retrait.....	75
1.3.3.2. Pour les transactions de paiement.....	76
1.4. La carte Corpor@te	76
2. Terminal de paiement électronique « TPE »	77
2.1. Définition de TPE.....	77
2.2. Les types de terminaux de paiement électronique.....	77
2.3. La clientèle qui peut être doté d'un TPE	79
2.4. Les obligations du commerçant détenteur du TPE	79
2.5. Les acteurs dans une opération de paiement par carte CIB sur TPE.....	80
3. Le service « e-CP@ ».....	80
3.1. Définition de service « e-CP@ ».....	80
3.2. Description de la procédure d'utilisation	80
3.3. Consigne des sécurités.....	81
3.4. Les avantages de service « e-CP@ »	82
3.4.1. Les avantages du service e-CP@ pour les porteurs de cartes CIB Classique &Gold.....	82

3.4.2. Les avantages du service e-CP@ pour les commerçant	83
4. Modernisation à travers la mise en place d'une carte Corpor@te	83
4.1. Définition et nature de la carte CPA/CIB Corpor@te	84
4.2. Bénéficiaires de la carte CPA/ CIB Corpor@te	86
4.3. Intervenants	86
4.4. Modalités de fonctionnement	86
4.5. Modalité d'octroi de la carte CPA/ CIB Corpor@te	87
4.6. Mise en service de la carte CPA/ CIB Corpor@te	87
4.7. Modalités de stockage et de remise des cartes et des code-confidentiels.....	87
4.8. Les avantages de la carte CPA/CIB Corpor@te.....	88
4.9. Etude empirique du comportement des clients bancaires envers la carte Corpor@te au sein de la banque CPA.....	88
4.9.1. Méthodologie d'enquête	88
4.9.1.1. Elaboration du questionnaire.....	88
4.9.1.2. Résultat, analyse du questionnaire et commentaires	88
Conclusion	107
Conclusion générale	109
Bibliographie.....	113
Liste des figures.	115
Liste des tableaux.	116
Liste des graphes	117
Annexes.	118
Résumé.	

INTRODUCTION GENERALE

CHAPITRE I : Généralités sur les moyens de paiement

**CHAPITRE II : Gestion et mécanismes de
circulation des moyens de paiement, risques
et couverture .**

**Chapitre III: Etude de cas de modernisation au
niveau du « CPA »**

**Chapitre IV: Les nouveaux produits monétiques de la
banque, CPA**

CONCLUSION GENERALE

Bibliographie

ANNEXES

Annexe n°01

Etude empirique du comportement des clients envers la carte Corpor@te au sein de la banque CPA.

Cher client, dans le cadre de l'élaboration du mémoire de Master sur le développement et Modernisation Des Moyens De Paiement au sein de la Banque CPA précisément la carte Corpor@te, nous enquêtons sur le comportement des clients en vers ce produit ainsi que son degré de satisfaction.

A cet effet, nous vous prions de bien vouloir accepter de répondre à ce questionnaire, en nous consacrerons quelques minutes de votre temps.

Merci d'avance.

Questionnaire :

Question n° 01 : Identification de la personne

- Homme
- Femme

Question n° 02 : Quel âge avez-vous ?

- 25-35 ans
- .36-45 ans
- 46-50 ans
- + 50 ans

Question n° 03 : Quel est votre profession ?

- Sans emplois
- Etudiant
- Ouvrier
- Agriculteur
- Commerçant
- Enseignant
- Autre

Question n° 04 : Quel est la nature de votre relation avec la banque CPA ?

- Salarié

- Epargnant
- Domiciliation d'activité
- Bénéficiaire d'un crédit
- Bénéficiaire de compte devise

Question n°05 : Depuis quand vous êtes client de la banque CPA ?

- Moins d'une année
- De 1 à 5 ans
- Plus de 5ans

Question n°06 : Etes vous satisfait des prestations de services de la banque CPA ?

- Satisfait
- Très satisfait
- Pas satisfait

Question n° 07 : Avez-vous une carte bancaire ?

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ?.....

Question n° 08 : Si oui, quel type de carte ?

- Carte CIB
- Carte Visa
- Carte prépayée EL Amane
- Carte Corpor@te

Question n° 09 : Avez-vous pris connaissance de la carte Corpor@te?

- Oui
- Non

Question n° 10 : Si non, vous voulez prendre connaissance de l'existence de cette carte ?

La carte CPA/CIB **Corpor@te** lancée le 28/05/2018, est une carte adossée à des comptes professionnels, d'entreprises et d'entité publiques ,permettant a ses détenteurs de régler les achats auprès des commerçants et d'effectuer des opérations de retraits.

- Oui
- Non

Question n° 11 : Si oui, Laquelle ?

- Corpor@te+
- Corpor@te

Question n° 12 : Selon vous, quel est le meilleur avantage de la carte Corpor@te?

- Disponibilités de votre argent 24h/24 et 7j/7
- Moyen idéal pour le règlement des dépenses professionnelles

Question n° 13 : Quel est le nombre d'opération que vous effectuer?

- Plusieurs fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par jour
- Une fois par semaine
- Sans réponse

Question n°14 : Avez-vous confiance en paiement électronique ?

- Absolument
- Peu confiance
- Aucune confiance

Question n°15 : Avez-vous des problèmes de paiement électronique ?

- Oui
- Non

Question n°16 : Si oui, quel type ?

- Double facturation
- Transaction échouée
- autre

Question n°17 : Avez-vous rencontré des problèmes lors de l'utilisation de la carte Corpor@te?

- oui
- non

Question n°18 : Quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour le règlement de vos achats ?

- Paiement par carte CIB
- Paiement par chèque
- Paiement en espèces