

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITE MOULOD MAMMERI DE TIZI-OUZOU  
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES COMMERCIALES  
DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



# *Mémoire de fin de cycle*

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences financières et  
comptabilité  
Spécialité : Finance et Banques

*Sujet*

**La gestion des opérations du service  
Portefeuille au sein d'une banque : Cas  
BNA AP N°581**

**Réalisé par :**

- RAHOUAL Farida
- AMZIANE Yasmina

**Encadré par :**

**M. AMIAR Lila**

**Devant le jury composé de**

<b>Présidente :</b>	<b>SI MANSOUR Farida,</b>	<b>MCB,</b>	<b>UMMTO</b>
<b>Rapporteur :</b>	<b>AMIAR Lila,</b>	<b>Professeur,</b>	<b>UMMTO</b>
<b>Examineur :</b>	<b>HABAS Boubekour,</b>		<b>UMMTO</b>

*Année universitaire 2023/2024*



## ***Remerciements***

Nous remercions le Dieu pour le courage, la patience qui nous

Ont été utiles tout au long de notre parcours

Nous tenons tout d'abord à adresser toute notre reconnaissance à la directrice de ce mémoire, Madame AMIAR. Lila, pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter notre réflexion. Ce fut un honneur d'avoir été parmi ses étudiantes et de bénéficier de son riche enseignement.

Nous remercions s'adressent également aux membres de jury Mme SI MANSOUR Farida et Monsieur HABAS Boubekeur qui ont accepté de lire et d'évaluer ce mémoire.

Nous tenons aussi à remercier l'ensemble de personnel de la Banque Nationale D'Algérie de Tizi-Ouzou spécialement Directrice Adjointe AMIAR.SALIHA qui n'ont pas hésité à apporter leurs touches à notre travail.

Ces remerciements ne seraient pas complets si on n'a pas pensé à les destiner, avec notre profonde reconnaissance, à nos parents qui nous ont offert un environnement favorable pour mener à terme notre travail.

***Merci***

## *Dédicaces*

Je dédie ce mémoire de fin d'étude à :

A l'homme, mon précieux offre du dieu, qui doit ma vie, ma réussite et tout mon respect ; mon cher père HACENE

A la femme, qui n'a jamais dit non à mes exigences et qui n'a épargné aucun effort pour me rendre heureuse ; ma précieuse mère ZOUINA

A mes chères frères, pour leurs présence dans ma vie, leurs encouragements permanents, et leur soutien moral et leur appui, qui m'ont toujours aidé et encouragé, qui étaient toujours à mes côtés, et qui m'ont accompagné durant mon chemin d'études ; mes très chers frères AMINE et DJILALI

A mes chères sœurs pour leurs encouragements permanents, et leur soutien moral ; KAHINA, LYDIA, FATMA, LYNDA

A ma sœur NACERA paix à son âme que reste dans mon cœur malgré son absence

Sans oublier mon binôme FARIDA pour son soutien moral, sa patience et compréhension tout au long de ce mémoire.

A tous ceux qui, de loin ou de près, ont contribué à la réalisation de ce travail.

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

Merci d'être toujours là pour moi

*Yasmina*

## *Dédicaces*

Je dédie ce mémoire à ma mère et mon père, pour leur amour inconditionnel, leurs sacrifices et leur soutien constant tout au long de mon parcours académique.

A mon unique frère AMAR, pour sa présence et ses encouragements précieux.

A mon grand-père AMAR, paix à son âme je sais que tu aurais été l'un des premiers à être content de ma réussite.

Et à ma grand-mère ALDJIA que j'aime énormément.

A mes grands-parents maternels, paix à leurs âmes qui restent dans mon cœur malgré leur absence, et à toute ma famille maternelle.

A mes copines, pour leur amitié, leur compréhension et leurs encouragements constants.

A mon amie et binôme YASMINE avec qui j'ai passé les meilleurs moments, aussi dont ce travail fructueux qu'on a accompli.

Et enfin à toutes les personnes qui m'ont soutenue et qui ont participé à l'élaboration de ce travail.

**Farida**

## Sommaire

<b>Introduction générale</b> .....	
<b>Chapitre I : les notions liées au portefeuille bancaire</b>	
Introduction .....	04
Section 1 : Généralités sur le portefeuille bancaire. ....	05
Section 2 : Présentation du service portefeuille bancaire. ....	08
Section 3 : La gestion du service portefeuille bancaire. ....	12
Conclusion .....	27
<b>Chapitre II : La gestion du portefeuille dans le secteur bancaire.</b>	
Introduction .....	28
Section 1 : les comptes bancaires .....	29
Section 2 : le service caisse .....	35
Section 3 : le service monétique. ....	39
Conclusion .....	49
<b>Chapitre III : étude de cas : la gestion du portefeuille au Niveau De la Banque Nationale d'Algérie (AP TO 581)</b>	
Introduction .....	51
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil de l'agence TO 581 .....	52
Section 2 : la gestion des opérations du service caisse au niveau de l'agence TO 581 .....	62
Section 3 : la gestion des opérations du service monétique au niveau de l'agence TO 581 .....	77
Conclusion .....	89
<b>Conclusion générale</b> .....	<b>90</b>

## Liste des abréviations

<b>Abréviations</b>	<b>Significations</b>
<b>BNA</b>	Banque nationale d'Algérie
<b>OPCVM</b>	les organismes de placement collectif en valeurs mobilières
<b>GMC</b>	Gestion sous mandat
<b>DAB</b>	Distributeurs automatique de billets
<b>DA</b>	Dinars algérien
<b>GAB</b>	Guichets automatique bancaire
<b>CCP</b>	Compte courant postal
<b>ATCI</b>	Algérie télé compensation interbancaire
<b>ARTS</b>	Algeria real time settlement
<b>CAT</b>	Compte à terme
<b>NIP</b>	Numéro d'identification personnelle
<b>TPE</b>	Terminaux de paiement électronique
<b>BNP</b>	Banque PARIBA
<b>CCF</b>	Crédit commercial de France
<b>CIC</b>	Crédit industriel et commercial
<b>PME</b>	Porte-monnaie électronique
<b>RMI</b>	Réseau monétique interbancaire
<b>CIB</b>	Carte interbancaire
<b>RIB</b>	Relevé d'identité interbancaire
<b>EDL</b>	
<b>BCA</b>	Banque centrale d'Algérie
<b>CAD</b>	Caisse algérienne de développement
<b>BADR</b>	Banque de l'agriculture et développement rural
<b>DAT</b>	Dépôt à terme
<b>GL</b>	Grand livre
<b>l'OV</b>	Ordre de virement
<b>TVA</b>	La taxe sur la valeur ajoutée
<b>DIPM</b>	Directions des instruments de paiement et de la monétique
<b>SATIM</b>	Société d'Automatisation des transactions interbancaires
<b>DZD</b>	Dinar algérien
<b>EUR</b>	Euro
<b>USD</b>	United states Dollar
<b>GBP</b>	Great B pound

## Liste des schémas

<b>01</b>	<b>Organigramme de la banque centrale</b>	<b>57</b>
<b>02</b>	<b>Organigramme de la BNA agence principale 581</b>	<b>58</b>

## Introduction générale

---

Dans le tissu complexe de l'économie mondiale le secteur bancaire joue un rôle vital en tant que gardien des flux monétaires et facilitateur de l'activité économique.

Les banques agissent comme des intermédiaires entre les agents à besoin de financement et ceux ayant une forte capacité de financement. Cette activité d'intermédiation est effectuée de diverses manières et représente une source de richesse importante pour l'ensemble de l'économie.

Mais au cours de ces dernières décennies, le secteur bancaire a subi des changements majeurs, d'une part les marchés financiers ont attiré une part importante des dépôts bancaires en proposant des placements plus lucratifs. D'autre part les emprunteurs préfèrent de plus en plus rechercher des financements sur le marché plutôt que de passer par les banques traditionnelles.

En raison de cette double évolution les institutions bancaires font face à un problème d'adaptation. Pour éviter leur déclin, elles doivent trouver des nouvelles façons pour rentabiliser les fonds qu'elles détiennent que ce soit en offrant de nouveaux services ou en collaborent directement avec les investisseurs pour générer de nouveaux revenus.

Ces raisons stratégiques ont amené les banques à se constituer des portefeuilles. Ces derniers peuvent prendre la forme des valeurs mobilières ou d'un ensemble d'effets de commerce.

Au sein d'une banque, un portefeuille désigne l'ensemble des actifs financiers détenus par la banque pour son propre compte ou pour celui de ses clients.

La gestion du portefeuille permet aux banques d'offrir des services de gestion d'actif personnalisés à leurs clients, cela a permis de maximiser les performances tout en réduisant les risques. Cela renforce la relation client-banque et génère des revenus supplémentaires grâce aux frais de gestion. De plus une gestion efficace du portefeuille peut aider à attirer de nouveaux clients et à fidéliser ceux existants.

## **Introduction générale**

---

L'étude de notre travail de recherche portera sur le poids de l'une des banque nationale en l'occurrence la BNA TO agence principale 581 et cela dans le cadre de la gestion des opérations traitées par les services caisse et monétique.

### **Problématique**

Pour ce faire nous tacherons de répondre à la question principale suivante :

- **Comment se déroule la gestion des opérations du portefeuille au sein des banques notamment Dans la banque nationale d'Algérie AP 581 ?**

De cette question principale découle des questions secondaires

- C'est quoi un portefeuille bancaire ?
- Quels sont les instruments financiers inclus dans un portefeuille bancaire ?
- Quels sont les composants du service portefeuille bancaire ?
- Quels sont les opérations traitées par le service caisse et le service monétique de la BNA ?

### **L'objectif :**

L'objectif de cette recherche est de savoir comment la gestion de portefeuille peut vraiment contribuer au bon fonctionnement de la banque, à travers une étude basée sur la gestion des opérations traitées au niveau du service caisse, et monétique de la BNA AP TO 581.

### **Choix du thème :**

**« La gestion du portefeuille au sein d'une banque »**

Nous avons choisi ce thème pour diverses raisons parmi elles :

- Sujet en lien avec notre formation, qui nous permettra de mettre en application les connaissances théoriques acquises durant notre cursus.

A ce titre nous avons effectué un stage pratique au sein de la BNA de TO.

## Introduction générale

---

### La méthodologie de recherche

- Le recueil d'informations pour la rédaction de ce mémoire se fera à partir des recherches documentaires et de nombreuses observations et gestion traités en banque.
- Documentaire pour les chapitres théoriques et un stage au niveau de la banque qui nous permette de répondre à la question de la gestion du portefeuille au niveau de la BNA agence principale 581

# **CHAPITRE I**

Les notions liées au portefeuille bancaire

### **Introduction**

Un portefeuille est un ensemble d'actif financiers, tels que des options, des actions et des obligations, détenus par des investisseurs. Il représente un compte de titres qui est composé de différentes lignes, chacune représentant un titre spécifique.

Le service portefeuille bancaire englobe un ensemble de concepts et de pratiques visant à gérer efficacement les avoirs financiers des clients, tout en offrant une gamme, de services personnalisés de la gestion de patrimoine à la diversification des investissements.

Dans ce chapitre nous explorerons les concepts essentiels liés au portefeuille bancaire et met en évidence l'ensemble du service portefeuille.

Ce chapitre commence par une analyse approfondie des concepts qui sous-tendent le portefeuille bancaire, à travers trois sections distinctes. Par suite, il expose en détail le service portefeuille bancaire, en mettant en évidence ses différentes composantes et fonctionnalités indispensables.

Finalement, il examine la gestion efficace de ce service pour améliorer son utilisation et ses bénéfices pour les clients et les institutions financières.

**Section 1 : Définition et composition du portefeuille bancaire****1. définition et explication de concept de portefeuille bancaire****1.1. Définition d'un portefeuille bancaire**

Un portefeuille bancaire est un ensemble des produits financiers qu'une personne détient auprès d'une ou plusieurs institutions financières tels que les comptes courants, les placements, les cartes de crédit, etc. <sup>1</sup>

**1.2. Explication du concept de portefeuille bancaire**

Dans une économie moderne, l'échange de biens et services s'effectue exclusivement par le biais de la monnaie, qu'elle soit sous forme fiduciaire, scripturale ou électronique. Chaque acteur économique, qu'il s'agisse de l'Etat, des entreprises ou des ménages, peut être confronté des moments où il dispose d'une quantité de monnaie excédentaire par rapport à ses besoins, tandis qu'à d'autres moments il peut manquer de liquidités pour faire face à des besoins de trésorerie ou d'investissement.

Dans ce contexte, les banques jouent un rôle d'intermédiaire entre ceux qui ont des excédents de financement et ceux qui ont besoin de financement.

Afin de répondre aux attentes de leurs clients, qu'ils soient particuliers, entreprises ou collectivités locales, les banques doivent exercer plusieurs activités. Elles se concentrent principalement sur l'emprunt de fonds en collectant des dépôts du public et en se procurant des capitaux sur les marchés financiers, ainsi que sur l'octroi de crédits à leurs clients et la gestion des moyens de paiement.

**2. La gestion du portefeuille bancaire****2.1. Notion de la gestion du portefeuille**

La gestion du portefeuille implique d'investir des actifs dans le but de faire croître la valeur du patrimoine financier ou de réaliser des projets spécifiques. Cela nécessite une expertise, de l'expérience et de l'objectivité, car elle doit être adaptée à différents horizons temporels et tenir compte des besoins en liquidités ainsi que des

---

<sup>1</sup> MOUAS cylvia MANCER Katia mémoire fin d'étude de UMMTO 2016/2017 « l'analyse d'un cas de crédit dans le cadre de la gestion de portefeuille cas : banque Nataxis de tizi ousou » p35 consulté le 22 /04/2024 à 10H41.

implications fiscales. Pour minimiser les risques liés aux fluctuations du marché, il est essentiel de diversifier les placements selon différents critères

Tels que les secteurs, les catégories d'actifs, les pays et les styles de gestion, tout en les rééquilibrant périodiquement.<sup>2</sup>

L'objectif principal est de faire croître le capital des clients tout en réduisant la volatilité du portefeuille. En se concentrant sur les aspects contrôlables tels que le niveau de risque, plutôt que sur des facteurs externes comme les rendements du marché, les investisseurs peuvent mieux atteindre leurs objectifs financiers avec le soutien d'un conseiller en placement.

**Un gestionnaire de portefeuille** : est un professionnel de l'investissement chargé de gérer un ensemble de titres financiers tels que des actions, des obligations, des produits dérivés, des matières premières, des fonds, etc.

Chaque portefeuille peut être spécifié selon la classe d'actif ou le type de gestion, qu'il soit dynamique, passif, actif, etc.

En plus de viser la performance, l'une des responsabilités du gestionnaire de portefeuille est d'optimiser la gestion du risque des actifs investis, que ce soit par une sélection rigoureuse en amont ou par des stratégies de diversification.

### **2.2. Mode de gestion**

Le choix de Mode de gestion est déterminé par le niveau d'engagement de l'investisseur dans la gestion de son portefeuille et sa préférence pour une gestion individuelle ou collective.

#### **2.2.1 La gestion libre**

L'investisseur est responsable de la gestion de son portefeuille de manière autonome. Cela demande de sa part une solide compréhension des marchés et des produits, ainsi qu'une disponibilité adéquate de temps.

---

<sup>2</sup> Gestion de portefeuille, disponible sur fbngb.com ; consulté le 24/04/2024 à 12H18

**2.2.2 La gestion conseillée**

Au quotidien, l'investisseur désire prendre les décisions de gestion de son portefeuille lui-même. Cependant, il s'appuie sur les conseils et recommandations d'un expert indépendant (conseillers en investissements financiers) ou indépendant.

**2.2.3. La gestion collective**

L'investissement est effectué dans un ou plusieurs OPCVM. Le recours aux fonds de fonds est de plus en plus utilisé.

**2.2.4. Le système de gestion sous mandat (GSM) ou la gestion déléguée**

L'investisseur qui ne veut pas prendre en charge la gestion de ses actifs financiers en confie la responsabilité à un gérant. Il est responsable de la répartition des actifs et de la sélection des titres en fonction du « mandat de gestion » signé par l'investisseur. Ce contrat crucial doit être autant que possible précis. Selon les objectifs du mandant et son profil de risque, il évalue notamment le type de titre et/ou d'OPCVM acceptés ainsi que la structure du portefeuille.

**3. L'organisation des fonctions de gestion du portefeuille**

La gestion du portefeuille est organisée en deux fonctions.

**3.1. Le front office**

Le front office de la banque est l'interface entre l'institution et sa clientèle, comprenant les entreprises, les institutions, les particuliers et les professionnels. Il englobe les employés qui interagissent directement avec les clients de la banque. Ces employés, qu'ils soient en contact avec des particuliers ou des professionnels, assurent l'enregistrement des transactions et fournissent des informations aux clients.

En résumé, le front office de la banque regroupe les collaborateurs chargés des relations directes avec la clientèle.

**3.2. Le back office**

Le back-office d'une banque est la structure interne chargée de toutes les procédures administratives, de la gestion et de la comptabilisation des opérations, du contrôle de gestion, ainsi que du respect des délais fixés par les chargés d'affaires ou

les clients. Son rôle principal est d'organiser et d'assurer une saisie précise de toutes les transactions. Cette entité est responsable de l'exécution de toutes les demandes émanant du FrontOffice. Étant donné l'importance accordée à son bon fonctionnement, le back-office doit être pourvu de ressources humaines et techniques supplémentaires. Bien qu'il soit situé « derrière le guichet », le backoffice de nombreuses fonctions essentielles pour les établissements bancaires. Il apporte notamment son soutien aux commerciaux du FrontOffice pour le traitement de leurs opérations.<sup>3</sup>

### **Section 2 : Présentation du service portefeuille**

#### **1. Définition du service portefeuille**

Un service de portefeuille bancaire est un ensemble de services financiers offerts par une banque à ses clients afin de gérer leurs moyens de paiement et leurs avoirs. Il permet aux clients d'effectuer diverses transactions financières, telles que :

- Déposer et retirer de l'argent ;
- Effectuer des paiements (factures, achats, transferts d'argent, etc.) ;
- Consulter leur solde ;
- Gérer leurs comptes (par exemple, activer/désactiver des cartes, modifier des plafonds de retrait, etc.) ;
- Souscrire à des produits financiers (crédit, épargne, assurance, etc.) ;

Les services de portefeuille bancaire peuvent être accessibles via différents canaux, tels que :

- Les agences bancaires ;
- Les distributeurs automatiques de billets (DAB) ;
- Les sites web et applications bancaires mobiles, le téléphone ;<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> OUBAYA Hocine, TOUABI dahmane mémoire de fin d'étude de UMMTO 2022/2023 « l'analyse de l'efficacité des opérations bancaires caisse et portefeuille cas : banque extérieure Algérie. p83 ,84 consulté le 23/04/2024 à 14H38

<sup>4</sup> Article (responsable commercial EMEA francophone publié le 6 juin 2018 d'Auriga à 12H49

**2. Rôle et organisation de service portefeuille****2.1. Le rôle du service portefeuille**

Le service portefeuille dans une agence a pour rôle principal de traiter l'ensemble des opérations intéressant les effets de commerce libellés en DA remis par la clientèle aux fins d'escompte ou d'encaissement.

Il a pour rôle également d'exécuter les travaux matériels des opérations d'escompte ainsi que l'appréciation et la surveillance des risques (aspect exploitation des opérations).

**2.2. Organisation du service portefeuille**

Son organisation est conçue en fonction de quatre notions :

**▪ Notion de risques**

Risque de non-paiement de l'effet à l'échéance, risque d'immobilisation d'où nécessité de tenir à jour un dossier risques qui aiderait la direction à entrer en possession d'éléments susceptibles de l'éclairer sur la qualité du papier.

**▪ Notion trésorerie**

Les effets remis par la clientèle constituent un élément essentiel de la trésorerie de la banque par le moyen du réescompte auprès de la banque d'Algérie.

**▪ Notion d'exploitation**

Le volume des opérations de portefeuille constitue une activité non négligeable pour les agences bancaires à travers le service rendu à la clientèle et de la rémunération des opérations traitées.

**▪ Notion de sécurité**

La sécurité est primordiale dans l'activité du service de portefeuille, tant du point de vue des actifs des clients que de la sécurité opérationnelle. Cela implique de mettre en place des mesures de sécurité robustes pour protéger les données et les actifs des clients contre les risques de fraude de cyber attaques et autre menaces, tout en assurant le respect des normes de conformité réglementaire.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Extrait d'un document interne de la banque nationale d'algerie AP tizi ouzou / 581

### 3. Administration du service portefeuille

Les dispositions matérielles du service portefeuille :

#### 3.1. Le chef du service

Il doit être placé de façon à pouvoir surveiller tout son service, être en contact avec les différents postes du travail et avoir un accès facile aux guichets.

#### 3.2. Le personnel chargé des opérations de guichets

- **Le guichetier** : Informe les clients sur les différents services proposés par la banque et assure des opérations courantes.
- **Le caissier** : Un agent de guichet dans une banque, également appelé caissier, s'occupe de diverses tâches liées à l'argent <sup>6</sup>

### 4. Attribution et responsabilités des agents du service portefeuille

- **Le chef du service portefeuille**
  - Le chef du service veille à la bonne exécution des opérations de caisse effectuées par et pour le compte de la clientèle dans le respect des instructions en vigueur.
  - Il assiste et oriente ses collaborateurs dans l'accomplissement de leurs tâches
  - Il contrôle la conformité, la sincérité et la régularité des opérations enregistrées au cours de la journée, à travers les documents soumis à sa signature ou à son visa.
- Il a également, pour attributions :
  - De veiller à la gestion rationnelle et au respect des plafonds d'encaisses conformément aux instructions organiques en vigueur.
  - D'observer le dispositif de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
  - D'ajuster et d'arrêter les caisses dinars et devises.
  - De veiller à l'alimentation, à l'ajustement et à l'arrêt des caisses DAB et GAB.
  - De veiller au bon fonctionnement des automates

---

<sup>6</sup> Circulaire à l'ensemble des agences et structures de la banque le 29 mai 2016 N°d'ordre 2124

- De procéder à la mobilisation des avoirs sur les comptes de liquidité (trésor, CCP)
- De gérer et de suivre les comptes relatifs aux opérations de change et comptes devises.
- De suivre et de contrôler les comptes « situation de change ».
- De conserver les valeurs en respectant les consignes de sécurité.
  
- **Attribution du guichetier : le guichetier est chargé**
  - De procéder à l'ouverture des guichets.
  - D'assurer les opérations de retrait et de versement à travers.
    - ✓ Le contrôle de conformité
    - ✓ La saisie des opérations de retrait ou de versement.
    - ✓ L'édition des différents avis.
  - De présenter les documents susceptibles d'acquiescer un deuxième visa à l'appréciation de son chef de service.
  - De signaler au chef de service toute opération suspecte ou atypique.
  - De procéder à la fermeture du guichet.
  - De classer dans la journée comptable les documents justifiant les opérations passées durant la journée.
  
- **Attributions du caissier : le caissier est chargé**
  - D'assurer les opérations de retrait et de versement à travers.
    - ✓ la manipulation et la reconnaissance des espèces
    - ✓ la remise des fonds aux clients.
  - De porter à la connaissance du chef de service tout dépassement de plafond d'encaisses.
  - De procéder aux travaux de fin de journée à travers
    - ✓ Le rapprochement des montants globaux au détail et leur conformité aux montants restants dans son encaisse.
    - ✓ Le classement des documents constituant les justificatifs des opérations passées durant la journée.

**Section 3 : La gestion du service portefeuille bancaire**

**1. Les différents titres traités par le service portefeuille**

Le service portefeuille se concentre principalement sur l'encaissement des remises présentées. Il est essentiel de vérifier les caractéristiques de validité et de régularité des titres requis par la réglementation en vigueur lors des opérations d'encaissement, que ce soit des chèques ou des effets de commerce.

Dans cette section, nous examinerons les lois concernant ces divers titres ainsi que d'autres concepts qui y sont liés.

Les moyens de paiement peuvent être classés en fonction du support matériel de paiement et des principaux moyens de paiement traités par le service portefeuille :

Les effets de commerce : le chèque, la lettre de change, le billet à ordre et le récépissé warrant

**1.1 Les effets de commerce**

**1.1.1 La définition**

Les effets de commerce sont des titres qui représentent une créance de somme d'argent, ils sont couramment reçus en paiement dans les opérations commerciales. Ils constituent non seulement un instrument de paiement mais encore dans certains cas, un instrument de crédit.

**1.1.2 Intérêt économique des effets de commerce**

Les effets commerciaux ont une importance capitale dans le domaine économique et financier :

- Ils sont un moyen de circulation de la monnaie écrite
- Les établissements financiers peuvent se refinancer grâce à la technique de mobilisation de créance.
- Ils sont utilisés comme support pour les opérations de crédit et contribuent à la création de monnaie.

**1.1.3 Intérêt bancaire des effets de commerce**

Les effets de commerce sont l'un des moyens de commerce indispensables pour les banques. Les opérations de paiement (recouvrement et paiement des effets de commerce) ou de crédit (escompte, effets financiers) reposent sur eux. En outre, le chèque est un titre bancaire qui ne peut être émis que sur une banque.

**1.1.4 Les Caractéristiques des effets de commerce**

- Les effets de commerce sont des actifs à échanger, ils expriment un droit et ils peuvent être transmis par voie d'échange
- Ils constituent une obligation d'une somme d'argent spécifique
- Ils possèdent une monnaie dont le montant est mentionné sur le titre
- Ils constituent une obligation soit immédiate (à vue), soit à court terme
- Ils sont conçus en échange d'une contrepartie spécifique (commerciale).
- Ils sont généralement acceptés en règlement, tout paiement par chèque ou lettre de change est généralement accepté.<sup>7</sup>

**1.1.5 Les différents types effets de commerce****a) Le chèque****❖ La définition**

Le chèque est le titre par lequel une personne donne l'ordre à sa banque de payer une somme d'argent déterminée.

- Le client de la banque est le tireur ou émetteur
- La banque est le tiré.
- Le chèque est un instrument de paiement à vue, la provision est la somme d'argent du tireur sur sa banque, elle doit être constituée dès la création du chèque (disponible et préalable) le chèque n'est commercial que s'il est émis par un commerçant pour les besoins de son commerce.
- Le barrement
- En cas de barrement général, le chèque ne peut être payé qu'à une banque.
- En cas de barrement spécial, le chèque ne peut pas être payé qu'au banquier désigné sur l'appoint<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Extrait d'un document interne de la banque nationale d'Algérie AP tizi ousou / 581

**❖ Les mentions obligatoires et les mentions facultatives du chèque**

Un chèque comporte plusieurs mentions obligatoires et facultatives qui doivent être Renseignées pour que le paiement soit valide et sécurisé

**✓ Les mentions obligatoires :**

Pour qu'un chèque soit valide et puisse être encaissé, il doit obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- « chèque » ;
- L'ordre de payer une somme déterminée
- Le lieu et la date de la création du chèque ;
- Le lieu où le paiement doit s'effectuer (agence de la banque) ;
- La signature de l'émetteur du chèque (le tireur).

**✓ Les mentions facultatives du chèque**

En ce qui concerne les mentions facultatives, elles ne sont pas nécessaires, mais peuvent être bénéfiques pour renforcer la sécurité du paiement ou faciliter son encaissement.

Les principales mentions facultatives d'un chèque sont les suivantes :

- La phrase « non négociable » permet d'empêcher le paiement du chèque à un tiers et de le réserver au destinataire indiqué.
- La phrase "barré" permet de restreindre l'encaissement du chèque à une seule banque.
- Deux types de barres existent : la barre simple et la barre double.
- Le numéro de compte du destinataire peut rendre l'encaissement du chèque plus facile.
- La date limite : elle établit une date à laquelle le chèque peut être encaissé.  
La raison du paiement est une indication de la raison du paiement.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Stéphane Piédelièvre, « instruments de crédit et de paiement » ; 10e Éd, Paris, 2018, P.344

<sup>9</sup> L'article L131-16 du Code monétaire et financier

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000006072026/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006072026/)

**❖ Les différents types de cheque**

- ✓ **Chèque barré** : est un chèque qui porte deux barres parallèles sur le recto. Le paiement du chèque barré ne peut être effectué que par virement sur un compte bancaire<sup>10</sup>
- Types de chèques barrés :
  - Chèque barré-espèces : Le paiement peut être effectué par virement ou en espèces au guichet de la banque émettrice du chèque.
  - Chèque barré-non espèces : Le paiement ne peut être effectué que par virement.
- Objectif : Le barrement d'un chèque vise à renforcer la sécurité des paiements en rendant plus difficile l'encaissement frauduleux du chèque.
  
- ✓ **Chèque barré visé** : est un chèque barré sur lequel la banque a apposé sa certification, en plus de la mention "visé". La mention "visé" indique que la banque a vérifié la provision du chèque et qu'elle s'engage à le payer.<sup>11</sup>
- Garantie : Le chèque barré visé offre une garantie de paiement renforcée par rapport au chèque barré simple.
- Durée de validité : La certification du chèque barré visé est valable pendant 8 jours.
- ✓ **Chèque payable au guichet** : est un chèque qui ne peut être encaissé que par son bénéficiaire au guichet d'une banque. Il ne peut pas être endossé et ne peut donc pas être transmis à une autre personne.<sup>12</sup>
- Utilisation : Ce type de chèque est généralement utilisé pour des paiements à des personnes qui n'ont pas de compte bancaire ou qui ne souhaitent pas recevoir le paiement par virement.
- Sécurité : Le chèque payable au guichet offre une sécurité accrue car il ne peut être encaissé que par le bénéficiaire désigné sur le chèque.

---

<sup>10</sup> (Article L131-16 du Code monétaire et financier

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000006072026/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006072026/))

<sup>11</sup> (Article L131-17 du Code monétaire et financier

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000006072026/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006072026/))

<sup>12</sup> (Article L131-15 du Code monétaire et financier

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000006072026/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006072026/))

- ✓ **Chèque de voyage** : est un moyen de paiement sécurisé destiné aux voyages. Il peut être utilisé dans le monde entier et est libellé dans une devise étrangère. Les chèques de voyage sont généralement remboursables par la banque émettrice en cas de perte ou de vol.<sup>13</sup>
- **Achat** : Les chèques de voyage peuvent être achetés dans les banques et les bureaux de change.
- **Fonctionnement** : Pour utiliser un chèque de voyage, il faut le signer au moment de l'achat, puis le signer à nouveau au dos lors du paiement. Le bénéficiaire peut ensuite l'encaisser dans une banque ou un bureau de change.
- ✓ **Chèque de banque** : est un chèque émis par la banque elle-même. Il offre une garantie de paiement maximale car la provision est bloquée sur le compte du tireur au moment de l'émission du chèque.<sup>14</sup>
- **Utilisation** : Les chèques de banque sont généralement utilisés pour des sommes importantes, car ils offrent une sécurité accrue par rapport aux autres types de chèques.
- **Coût** : Les chèques de banque sont généralement payants, car ils impliquent une prestation supplémentaire de la part de la banque.
- ✓ **Le chèque certifié** : est une forme de chèque bancaire qui assure que le signataire a le montant mentionné sur son compte. Il est principalement employé lors de gros achats. La durée de validité de cette certification est de huit jours, période pendant laquelle les fonds sont bloqués et réservés au destinataire. Par la suite, ce chèque ne possède plus de certification et peut donc ne plus être accepté par la banque. Il convient de souligner que le paiement du chèque certifié est obligatoire, coûtant environ dix euros.<sup>15</sup>
- ✓ **Chèque non barré** : Le bénéficiaire a la possibilité de transmettre les chèques non barrés à une autre personne en les signant au verso. Il est possible de les régler en espèces au guichet d'une banque et de les céder à un tiers.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> <https://www.hellobank.fr/fr/client/notre-offre/comptes-et-cartes/le-cheque>

<sup>14</sup> (Article L132-1 du Code monétaire et financier

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte\\_lc/LEGITEXT000006072026/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006072026/))

<sup>15</sup> <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-cheque-certifie-845.php>

<sup>16</sup> <https://www.dougs.fr/blog/quels-sont-les-divers-types-de-cheques-existants/>

- ✓ **Chèque personnels** : sont des instruments de paiement courant qui permettent à une personne de faire un paiement à une autre en écrivant un montant sur un chèque et en le signant. Ces chèques sont payables uniquement à la personne ou entité nommée sur le chèque et peuvent être utilisés pour effectuer des transactions bancaires. Les chèques personnels offrent une trace écrite pour la tenue des dossiers, mais ils présentent des risques tels que la possibilité d'être perdus ou volés, un règlement qui peut prendre plusieurs jours, et un risque de découvert en cas de fonds insuffisants sur le compte, d'autres méthodes de paiement alternatives aux chèques personnels incluent les cartes de crédit/débit, les virements électroniques et les espèces <sup>17</sup>

#### ❖ **La transmission du chèque**

Le titulaire d'un chèque a la possibilité de l'encaisser chez le tireur ou de le transmettre à un tiers qui en devient le titulaire après l'avoir endossé. Tous les droits découlant du chèque sont transmis, y compris la propriété de la provision.

Les chèques peuvent être transférés, sauf les bons à ordre qui ne peuvent pas être transférés. Cette dernière règle est exceptionnelle à l'exception de l'encaissement à l'ordre de la banque responsable de son envoi.

Le versement est mentionné sur le revers du chèque. Il est nécessaire que l'endosseur le signe et le date afin de pouvoir, si nécessaire, établir la responsabilité de la banque en ce qui concerne le délai de présentation.

Le paiement est assuré par l'endosseur, sauf mention contraire. Il a le pouvoir d'interdire un nouvel endossement ; dans ce cas, il n'est pas obligé de la garantir envers les personnes auxquelles le chèque est ultérieurement endossé. <sup>18</sup>

Plus rapide et plus sûr pour créditer votre compte et éviter tout risque de fraude.

---

<sup>17</sup> <https://www.chèquesplus.com/cheques-personnels/commander-des-cheques-en-ligne>

<sup>18</sup> L'article 490 du code de commerce algérien

**b) La lettre de change**

- ❖ **La définition** : la lettre de change est le titre commercial par lequel une personne invite une autre personne à payer une somme d'argent déterminée à un tiers elle met en jeu trois personnes au moment de son émission

Tireur : celle qui donne l'ordre de payer

- Tire : celle à qui l'ordre est donné de payer
- Bénéficiaire : celle au bénéfice de qui l'ordre est donné

Elle peut servir à la fois d'instrument de paiement et de crédit. La lettre de change est un acte de commerce par la forme.

- La provision est la créance de somme d'argent que le tireur a sur le tiré, la constitution de la provision n'est obligatoire qu'à l'échéance et non au moment de l'émission de la traite.

- ❖ **La transmission de la lettre de change :**

La lettre de change se transmet par voie d'endos, l'endossement permet soit de transmettre la propriété du titre soit d'accomplir une autre opération juridique sur celle-ci.

- ✓ **L'endossement translatif**

Il permet de transmettre le bénéfice de lettre de change à un tiers. Il est utilisé par les banques principalement dans le cadre de contrats d'escompte. Le porteur légitime est la personne qui justifie d'une chaîne régulière d'endossement. Le porteur acquiert la propriété de la provision.

- ✓ **L'endossement non translatif**

Il permet soit de désigner un mandataire au recouvrement de la lettre de change soit de constituer celle-ci en gage.

L'endos à titre de procuration permet de remettre le titre à un tiers avec mandat d'en recevoir pour son compte le paiement (valeur en recouvrement) ou (pour encaissement) mentions portées au dos du titre.

- ✓ **L'endossement pignoratif**

Il permet de mettre en gage la lettre de change, il résulte des mentions (valeur en garantie) ou (valeur en gage).<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Extrait d'un document interne de la banque nationale d'Algérie AP tizi ousou / 581

**❖ Mentions obligatoires de la lettre de change**

Pour être valable, une lettre de change doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires. Les mentions obligatoires d'une lettre de change sont les suivantes :

- La dénomination "lettre de change" insérée dans le corps de la traite et exprimée dans la langue en usage dans le lieu de la création.
- La date et le lieu de création de la lettre de change.
- Le nom du tireur (le créancier).
- Le nom du tiré (le débiteur).
- Le nom du bénéficiaire (le tiers à qui le paiement doit être effectué).
- La somme d'argent à payer, en monnaie nationale ou en une monnaie étrangère convertible, indiquée en chiffres et en lettres.
- L'échéance du paiement.
- Le lieu de paiement.
- La signature du tireur.

En plus de ces mentions obligatoires, il est d'usage de mentionner sur la lettre de change :

- Le numéro d'ordre de la lettre de change.
- Les conditions de négociation et de paiement.
- Les intérêts moratoires en cas de retard de paiement.

La clause de domiciliation (si le paiement doit être effectué à un domicile autre que celui du tiré).

**❖ Utilisation de la lettre de change**

Voici quelques-unes des principales utilisations de la lettre de change :

**▪ Paiement de biens et services à crédit**

La lettre de change est couramment utilisée pour le paiement à crédit de biens et services entre entreprises. Le fournisseur (le tireur) émet une lettre de change à l'ordre de son client (le tiré) pour le montant de la facture. Le client accepte la lettre de change en apposant sa signature, ce qui signifie qu'il s'engage à payer la somme d'argent à l'échéance. Le fournisseur peut ensuite négocier la lettre de change auprès

de sa banque, c'est-à-dire obtenir le paiement immédiat de la créance en contrepartie d'une commission.

▪ **Garantie d'une obligation**

La lettre de change peut également être utilisée comme garantie d'une obligation. Par exemple, une entreprise peut émettre une lettre de change au profit d'une banque pour garantir le remboursement d'un crédit. Si l'entreprise ne rembourse pas le crédit, la banque peut présenter la lettre de change à l'encaissement et obtenir le paiement de la somme garantie.

▪ **Moyen de paiement international**

La lettre de change est un moyen de paiement international particulièrement adapté aux transactions entre des entreprises situées dans des pays différents. En effet, la lettre de change est un titre reconnu et utilisé dans de nombreux pays du monde. Elle permet donc aux entreprises de sécuriser leurs transactions internationales et de se prémunir contre les risques de change.<sup>20</sup>

❖ **L'application**

L'acceptation est l'engagement cambiaire pris par le tiré de payer la lettre de change, l'acceptation fait présumer la provision.<sup>21</sup>

❖ **L'aval**

L'aval est la garantie cambiaire par laquelle une personne garantit le paiement d'une obligation incombant à l'un des signataires de la lettre de change.

a) **Billet à ordre**

❖ **La définition**

Le billet à ordre est le titre par lequel une personne s'engage à payer une somme d'argent déterminée à l'ordre d'une autre personne.

La personne qui s'engage à payer s'appelle le bénéficiaire. Le billet à ordre n'est pas un acte de commerce par la forme (le tribunal est seul compétent pour le déterminer lorsqu'un seul signataire est commerçant).<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> L'article 490 du code commerce algérien

<sup>21</sup> Extrait d'un document interne de la banque nationale d'Algérie AP tizi ouzou / 581

<sup>22</sup> Extrait d'un document interne de la banque nationale d'Algérie AP tizi ouzou / 581

**❖ Les mentions obligatoires**

Afin de faire l'objet d'un billet à ordre, le document doit inclure les informations suivantes :

- la dénomination « billet à ordre »
- la somme d'argent à payer
- la date d'échéance
- le lieu de paiement
- le nom du tiré
- la date et le lieu de souscription
- la signature du tireur

**❖ Fonctionnement**

- ✓ **Emission** : Le tireur rédige le billet à ordre et le signe. Il le remet ensuite au tiré
- ✓ **Acceptation** : Le tiré peut accepter le billet à ordre en apposant sa signature dessus. Cela signifie qu'il s'engage à payer la somme d'argent à l'échéance.
- ✓ **Négociation** : Le billet à ordre peut être transmis d'une personne à une autre par endossement. L'endossement est une mention apposée sur le billet par le porteur, dans laquelle il indique le nom du nouveau porteur. Le billet à ordre peut ainsi circuler entre plusieurs personnes jusqu'à son échéance.
- ✓ **Paiement** : A l'échéance, le porteur du billet à ordre peut se présenter au tiré pour exiger le paiement de la somme d'argent. Si le tiré refuse de payer, le porteur peut engager une procédure judiciaire contre lui.

**❖ Utilisations du billet à ordre**

- Le billet à ordre est fréquemment employé dans le cadre des transactions financières entre entreprises.
- Il peut aussi servir à faire des prêts entre individus.
- Parfois, le billet à ordre sert de garantie d'une obligation.

**b) Le warrant****❖ La définition**

Le warrant est billet ordre souscrit par un commerçant, et garanti par un droit de gage sur des marchandises, il matérialise donc une créance de somme d'argent et un

droit de gage lorsque son possesseur détache le récépissé du warrant et l'endosse il crée un effet de commerce garanti par des marchandises, le premier endossement doit être retranscrit sur le registre du magasin général le récépissé-warrant matérialise la propriété des marchandises le warrant matérialise une créance de somme d'argent garantie par un gage sur les marchandises mises en magasin général.

### **❖ Fonctionnement**

Le warrant agit comme une option, avec quelques distinctions significatives :

- ✓ En général, le prix d'un warrant est plus bas que celui d'une option.
- ✓ En général, la durée de vie d'un warrant est inférieure à celle d'une option.
- ✓ Lorsque le warrant arrive à échéance, il ne permet aucune livraison physique de l'actif sous-jacent.<sup>23</sup>

### **❖ Les avantages de warrant**

Les warrants présentent un effet de levier considérable, ce qui implique que vous pouvez réaliser un bénéfice considérable avec un investissement relativement modeste. Le coût des warrants est souvent inférieur à celui des options. Flexibilité : Les warrants peuvent être utilisés sur divers actifs sous-jacents, ce qui vous donne la possibilité de faire des spéculations sur une grande diversité de marchés.

### **❖ Les risques de warrant**

Le principal danger des warrants est la perte complète de votre investissement. Lorsque le prix de l'actif sous-jacent ne suit pas votre anticipation, vous risquez de perdre l'intégralité du prix du warrant.

Les warrants présentent une grande volatilité, ce qui implique que leur prix peut changer considérablement au cours d'une journée.

Le warrant est considéré comme un produit dérivé, ce qui implique que sa valeur est conditionnée par la solvabilité de l'émetteur du warrant.

## **2. La compensation et la télé compensation**

### **2.1. La compensation**

#### **2.1 .1 La définition de la compensation :**

C'est un moyen qui permet aux banques de prendre connaissance et de mesurer les ordres passés par leurs clients d'une banque à l'autre, afin de les intégrer à leurs

---

<sup>23</sup> <https://www.investopedia.com/terms/w/warrant.asp>

comptes respectifs. On donne ces ordres en utilisant différents moyens tels que le chèque, la carte de crédit, l'effet de commerce, l'ordre de virement ou de prélèvement.<sup>24</sup>

La compensation manuelle consiste en une réunion quotidienne des banques dans la « chambre de compensation » afin de discuter réciproquement des valeurs qui leur sont attribuées et de déterminer la gamme finale pour chacune d'entre elles quel sera le montant qu'elle devra payer ou recevoir de la communauté.

En Algérie, chaque jour à dix heures du matin, les représentants des banques en réunissant à la BANQUE D'ALGERIE pour s'échanger de différents appoints, chaque banque aura ses propres appoints. Lorsque chaque compensateur reçoit les valeurs (chèques, effets de commerce et virements), il vérifie que les appoints sont régulièrement effectués et que les valeurs sont régulièrement effectuées et que les valeurs sont conformes aux pièces qui les accompagnent.

Ensuite, ils séparent les effets et les chèques et les classent par banque. Ensuite, ils créent le document « chèques et effets situation individuelle » ainsi que le document « virement situation individuelle ». en se basant sur ces documents, le banquier calcule le solde en comparant le montant total des fonds encaissés par la banque (chèques et effets remis) et le montant total des fonds à payer (chèques et effets reçus). En fonction du solde, le compte de la banque tenue par l'autre banque d'Algérie est débité ou crédité<sup>25</sup>

La réforme des systèmes de compensation a lieu au début des années, en même temps que la dématérialisation des chèques entre les banques (après avoir effectué un scanner).

Cette dématérialisation offre la possibilité de mettre en œuvre des systèmes de télé-compensation entièrement automatisés, ce qui entraîne ensuite la création de nouveaux systèmes de traitement afin de simplifier les opérations entre les banques.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Sidibe HAROUNA IBRAHIM avril 2011 mémoire fin d'étude de l'UMMTO cartographie des risques liés à la compensation interbancaire : cas de la banque atlantique du mai p 9

<sup>25</sup> Selon l'article 52 de l'ordonnance 03-11 toutes les banques primaires installées sur une place banquable doivent avoir un compte courant ouvert au niveau de la BANQUE D'ALGERIE

<sup>26</sup> IOUALITENE Henaia et KESRI Ahlam mémoire de fin d'étude de l'UMMTO 2018/2019 Les mesures de contrôle interne dans le cadre de la télé-compensation des moyens de paiement : cas de la CNEP.

**2.1.2 Les contraintes de la compensation manuelle**

L'efficacité du système de paiement entrave le développement des transactions financières à travers le système de compensation manuelle. Les principales insuffisances rencontrées sont liées principalement sont liés aux contraintes et rigidités 5 suivant :

- La compensation manuelle entraîne des délais de recouvrement prolongés.
- La majorité des moyens de recouvrement sont les chèques de retrait.
- Il y a une absence de normes et de pratique concernant les caractéristiques interbancaires.
- Certains logiciels de paiement ne sont pas très sûrs dans certaines banques.
- Utilisation limitée des transferts et des prélèvements, ainsi qu'une utilisation marginale des effets de commerce.
- Usage limité de la carte, circonscrite à la carte de retrait à piste magnétique.
- La réglementation bancaire permet l'achat des chèques des banques même si la relation n'est pas domiciliée dans cette banque, d'où une fraude fiscale pour les comptes.
- L'utilisation des fax et des téléphones représente des dépenses superflues
- L'usage excessif d'imprimés.
- Système traditionnel qui ne satisfait plus les besoins de la clientèle.

La méfiance envers les moyens de paiement échangés a été créée par cette situation, même parmi ceux qui devraient en être les promoteurs.<sup>27</sup>

**2.2. La télé compensation**

La transition vers un système de paiement plus moderne en Algérie passant de la compensation manuelle à la télé compensation fin d'assurer une sécurité et une rapidité accrues des opérations bancaires.

**2.2.1. Définition de la télé-compensation**

La télé-compensation est la dématérialisation tant des supports que des échanges. Il fonctionne grâce à un système informatique qui permet d'échanger des

---

<sup>27</sup> MOHAMED Ben bouziane mémoire fin d'étude la bonne gouvernance : un préalable à la modernisation et au développement du système bancaire, séminaire, université de Tlemcen p09

données numériques et des images, en réduisant au minimum les échanges physique de données et de signification. Il permet de diminuer le temps nécessaire pour récupérer les valeurs en le limitant à un délai maximal de 5 jours, garantissant ainsi la sécurité des paiements en masse.

Le système de télé compensation interbancaire joue un rôle crucial dans le secteur des services financiers. Le transfert électronique des fonds entre les institutions financières est simplifié, ce qui permet des transactions rapides et sécurisées entre les différentes banques d'un pays ou même à l'échelle mondiale. Ce système est essentiel pour gérer les paiements de grande valeur et à grande échelle.

### **2.2.2. Présentation le système interbancaire de télé compensation en Algérie ATCI**

La banque d'Algérie a instauré le système de compensation électronique appelé Algérie télé compensation interbancaire, également connu sous le nom d'ATCI est mis en production en mai 2006.

« Le système de compensation électronique, dénommé Algérie télé compensation interbancaire dit ATCI est mis en place par la banque d'Algérie. Il s'agit d'un système interbancaire compensation électronique de chèques, effets, virements, prélèvement automatiques et retraits et paiements par la carte bancaire.

Seuls les virements d'une valeur nominale inférieure à un million de dinars sont acceptation par ce système. Les ordres de virement d'une valeur nominale supérieure ou égale à ce montant doivent être effectués dans le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents.

Le système ATCI fonctionne sur le principe de la compensation multilatérale des ordres de paiement présentés par les participants à ce système »<sup>28</sup>  
« le soldes de la compensation multilatérale sont calculés par le système ATCI et déversés, pour leur règlement, dans le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents dit Alegria Real Time Settlements (ARTS) ».<sup>29</sup>

Parmi les avantages de ce système :

---

<sup>28</sup>[https:// WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 06.pdf.article02](https://WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 06.pdf.article02) consulté le 25/04/2024 à 17h10

<sup>29</sup> [https:// WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 2005 06.pdf.article 03](https://WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 2005 06.pdf.article 03) consulté le 25/04/2024 à 17h10

## **Chapitre I                    Les notions liées au portefeuille bancaire et ses services**

---

- Réduction du temps nécessaire pour récupérer les valeurs ;
- Protection des transactions ;
- Diminution des dépenses ;
- Il propose un service de qualité supérieure aux divers clients ;
- Il facilite les démarches et diminue les risques d'erreurs.

### **Conclusion**

Au cours de ce premier chapitre, nous avons examiné en détail les concepts essentiels concernant le portefeuille bancaire.

Ce qui nous a permis saisir l'efficacité de la gestion du portefeuille dépend du gestionnaire qui favorise la diversification et l'optimisation du portefeuille en générant des gains significatifs.

Nous avons également examiné en détail le rôle essentiel du service portefeuille dans la satisfaction des besoins des clients en assurant une gestion efficace des actifs.

## **CHAPITRE II**

« La gestion du portefeuille dans le secteur  
bancaire »

**Introduction**

Au cours de ce chapitre, nous abordons l'essence même de notre étude sur la gestion du portefeuille dans le domaine bancaire. En raison de l'évolution rapide du paysage financier, il est essentiel que les institutions financières puissent gérer de manière efficace les portefeuilles de leurs clients. Dans notre étude approfondie, nous nous focalisons sur deux éléments essentiels de ce domaine : la caisse, et la monétique.

Nous commencerons par aborder les différents types de comptes bancaires et leur rôle dans l'intermédiation financière. Ensuite, dans la section consacrée à la caisse, nous examinons comment les banques gèrent les liquidités de leurs clients et enfin nous plongerons dans le domaine dynamique de la monétique.

En combinant une analyse approfondie de ces deux services, nous offrons un aperçu complet de la gestion du portefeuille au sein du secteur bancaire.

**Section 1 : Les comptes bancaires**

Les comptes bancaires sont essentiels pour toute banque, offrant à ses clients une solution sécurisée et pratique pour gérer leurs fonds. Dans cette partie, nous examinerons en détail les diverses catégories de comptes bancaires et leur importance capitale dans le domaine bancaire.

Il est important de souligner que ces comptes constituent la base de ces deux services essentiels au sein des banques : le service de caisse et le service monétique. Effectivement, que ce soit pour effectuer des opérations en espèces au guichet ou pour effectuer des transactions électroniques à l'aide de cartes de débit ou de crédit, les comptes bancaires offrent la plateforme requise pour ces services. Explorons donc le monde des comptes bancaires afin de saisir leur importance et leur rôle dans le domaine financier.

**1. Définition, gestion et administration du compte bancaire****1.1 Définition**

Un compte bancaire correspond à un arrangement financière entre une personne ou une entreprise et une banque, lui permettant de déposer de l'argent, de gérer ses finances et de réaliser des opérations, généralement avec des frais ou des intérêts. "On peut définir un compte en banque comme un compte personnel qui donne la possibilité à son titulaire de recevoir ou de déposer de l'argent, de retirer de l'argent et d'obtenir d'autres moyens de paiement."<sup>30</sup>

**1.2 La gestion du compte bancaire**

En raison de l'automatisation croissante des transactions, la gestion des comptes bancaires est devenue cruciale, ce qui rend nécessaire la présence d'une banque. Il est désormais obligatoire de posséder un compte bancaire. L'obligation d'ouvrir et de clôturer un compte. Il incombe à la banque de signer une convention qui régit les relations entre le et le client et l'établissement bancaire. Il est donc envisageable de créer un compte individuel, un compte individuel. Le titulaire peut choisir entre un compte joint ou un compte indivis en fonction de ses besoins et de ses préférences compte.

**1.3 L'administration d'un compte bancaire**

Consiste à enregistrer les dépôts et les versements dans la section "crédit", qu'ils soient réalisés en espèces, par chèque, par virement, etc. De la même manière, les retraitements, qu'ils soient effectués par différentes méthodes telles que des chèques émis.

---

<sup>30</sup> LUC BERNET\_ROLLANDE 2004 « Principe de technique bancaire/23 éme édition »livre page 37.

On enregistre les prélèvements automatiques, les retraits en espèces ou les frais divers dans la rubrique colonne de débit. On désigne l'écart entre le montant total des montants crédités et le montant total des montants débités. Le solde, qui est considéré comme créditeur lorsque le client détient un avoir chez le banquier, et débiteur lorsque le client a un avoir chez le banquier. Le propriétaire du compte a une dette envers sa banque. Le client est informé de toutes ces opérations à l'aide de documents comptables averti de certaines opérations par le biais de notifications de débit ou crédit. Ensuite, toutes les opérations sont résumées dans un relevé ou un extrait de compte."<sup>31</sup>

## **2. Les objectifs**

- Placer, protéger son argent et en avoir accès à tout moment.
- Réduire les risques de vol et de détérioration.
- Avoir accès aux différentes méthodes de paiement (espèces, chèques, carte de paiement, virement...).
- Recevoir des conseils et une aide pour gérer sa trésorerie.
- Recevoir des conseils et de l'aide pour la gestion financière.
- Profiter et effectuer des transactions financières et de trésorerie (transactions de change, placements...).
- Recevoir des prêts (avance de trésorerie, prêt d'exploitation, prêt d'investissement...).<sup>32</sup>

## **3. Les divers comptes bancaires**

On peut distinguer différents types de comptes bancaires en fonction du profil du client et de la nature des opérations qu'il effectue, tels que :

- les comptes à vue ;
- les comptes d'épargne et de placement ;
- les comptes spéciaux ;

### **3.1 Les comptes à vue**

Le compte à vue leur solde est immédiatement exigible. Dans cette catégorie se trouvent :

#### **3.1.1. Le compte chèque**

Les particuliers, les personnes physiques et les personnes morales non commerçantes peuvent les utiliser pour leurs besoins de trésorerie ou pour gérer leurs portefeuilles de titres. D'une manière générale, ils opèrent en tant que créanciers.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> LUC BERNET\_ROLLANDE 2004 « Principe de technique bancaire/23<sup>ème</sup> édition » p 37.

<sup>32</sup> [https://plateforme\\_elsa.org/wp\\_content/2014/AD6\\_compte\\_en\\_banque\\_1.PDF](https://plateforme_elsa.org/wp_content/2014/AD6_compte_en_banque_1.PDF) consulté le 06/05/24 à 13h35.

<sup>33</sup> GRESLIER HENN 1979 « Aide mémoire banque/31<sup>ème</sup> édition » p 188.

### 3.1.2 Le compte courant

Ils sont conçus pour les industriels et les commerçants afin de répondre aux besoins de leur profession. Contrairement aux comptes de chèques, ils ont la possibilité de présenter un solde débiteur. C'est un compte à vue qui, outre les opérations de versement et de retrait, comme aussi dans le cas d'un compte de chèques.<sup>34</sup>

### 3.1.3 Les autres formes de comptes à vue

Il existe quatre types des comptes.

#### A. Les comptes pour personnes ayant une activité de profession libérale

Les travailleurs libéraux ont, par principe, un emploi du temps flexible avec des horaires variables. De plus, ils établissent des honoraires pour leurs services.

En règle générale, les exigences bancaires d'un travailleur indépendant sont basiques et sont même très similaires à celles d'un simple particulier. Même si ces besoins varient tout au long de l'activité de ces professionnels, il n'est pas inhabituel de constater des pratiques tarifaires parfois deux fois plus élevées en banque pour profession libérale que dans une banque pour particulier. Ces professions doivent :

- Disposer des fonds requis pour lancer leur activité grâce à des services bancaires traditionnels tels que la carte bancaire, le compte courant, le dépôt de chèque, etc.,
- Ainsi qu'à des prêts bancaires ;
- Disposer d'un fonds de roulement ;
- Etablir une solution d'épargne-retraite, par exemple.<sup>35</sup>

#### B. Les comptes collectifs

Il existe deux types principaux de compte collectif le compte joint et le compte indivis.

- **Le compte joint** : L'un des types de comptes bancaires les plus courants est le compte joint, qui est souvent utilisé en complément d'un compte bancaire individuel.

Il est caractérisé par la possibilité d'avoir plusieurs titulaires, qui ne sont pas forcément de la même famille. Tous les capitulaires ont la possibilité de gérer le compte comme s'ils étaient le seul titulaire, ce qui implique qu'ils peuvent réaliser des

---

<sup>34</sup> GRESLIER HENN 1979 « Aide mémoire banque/31<sup>ème</sup> édition » p 189.

<sup>35</sup> Banque pour profession libérale, disponible sur capitane banque.com, consulté le 07/05/24 à 13h05.

opérations bancaires comme des retraits et des achats sans avoir besoin de l'accord des autres capitulaires.

Les capitulaires ont pour but de simplifier la gestion des dépenses communes. Grâce à ce genre de compte, les titulaires peuvent être ensemble dans la gestion du compte ainsi que dans les dettes. "En général, le compte joint est créé pour un couple, qu'il soit marié ou non. En cas de décès d'un des titulaires, le compte ne sera pas bloqué".<sup>36</sup>

- **Le compte indivis :** Le compte bancaire indivis est une forme de compte qui offre la possibilité à plusieurs titulaires de partager la propriété et la gestion d'un compte bancaire.

À la différence du compte individuel, où tous les droits sont détenus par une seule personne, le compte indivis suppose une copropriété entre les titulaires. Tous les titulaires ont les mêmes droits sur le compte et ont la possibilité de réaliser des opérations bancaires comme des dépôts, des retraits et des virements.

Le compte personnel destiné à gérer les valeurs indivises. Il ressemble au compte collectif et est aussi couramment employé dans le domaine bancaire. La structure de propriété et de gestion partagée du compte bancaire indivis permet à plusieurs titulaires d'avoir des droits équitables sur le compte et de prendre des décisions communes concernant les opérations financières.

Il s'agit d'une méthode efficace pour gérer des intérêts financiers communs, mais cela demande une coordination et une entente entre les capitulaires afin de garantir une gestion efficace et d'éviter les complications.

### C. Divers autres comptes

Il est envisageable d'ouvrir des comptes pour les clients qui ne font pas d'opérations suivies et seulement pour enregistrer des opérations isolées qui se soldent entre elles dans les délais les plus courts. Les différents comptes ne sont pas représentés par des intérêts.

#### 3.2 Les comptes d'épargne et de placement

Un compte d'épargne offre la possibilité de placer et retirer de l'argent à court terme de manière facile. On appelle également un compte d'épargne « livret de dépôt », « dépôt d'épargne », « livret d'épargne ».

---

<sup>36</sup> Mémoire fin d'étude [file:///C:/Users/HP/Downloads/memoire%20%20\(5\).Pdf.34](file:///C:/Users/HP/Downloads/memoire%20%20(5).Pdf.34) consulté le 07/05/24 à 14h43.

### **3.2.1 Le compte livret d'épargne**

Le compte d'épargne, également connu sous le nom de livret d'épargne, est un compte bancaire qui rassemble vos économies. Les montants dépensés sur ce genre de compte génèrent des intérêts, mais vous avez la possibilité de retirer les sommes à tout moment.

Il n'existe aucune réglementation concernant les modalités d'ouverture et de fonctionnement du compte d'épargne. Ses intérêts ne sont pas soumis à aucun avantage fiscal. Un livret d'épargne peut être ouvert aux mineurs sans l'intervention de leur représentant légal. Ils ont également la possibilité de retirer des fonds après l'âge de 16 ans, à moins que leur représentant légal ne s'y oppose.<sup>37</sup>

### **3.2.2. Les compte à terme**

Le compte à terme est un compte de dépôt qui vous donne la possibilité de faire des économies en effectuant un versement unique d'une somme pour une durée spécifique et générant des intérêts. Un compte à terme, également appelé dépôt à terme, est un compte d'épargne qui propose un taux d'intérêt élevé à condition que les fonds déposés soient bloqués pendant une période déterminée.

Afin d'établir un CAT, il est nécessaire de conclure un contrat avec la banque. La durée du placement, le fonctionnement du compte et le taux d'intérêt applicable sont spécifiés dans le contrat. L'impôt sur les revenus et les prélèvements sociaux sont applicables aux intérêts versés sur le compte à terme.

### **3.3 Les comptes spéciaux**

Tous les comptes soumis à la réglementation du commerce extérieur et des changes sont considérés comme des comptes spéciaux.<sup>38</sup>

#### **L'ouverture d'un compte bancaire**

« Toute personne physique ou morale domiciliée en Algérie, ne disposant pas d'un compte de dépôt en monnaie nationale d'un tel compte dans une banque ». <sup>39</sup>

« Toute personne qui s'est vu refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par les banques de la place, et qui de ce fait ne dispose d'aucun compte, peut demander à la banque d'Algérie de lui désigner un établissement de crédit auprès duquel elle pourra ouvrir un tel compte ». <sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Art 172 Loi Monnaie et crédit.

<sup>38</sup> Extrait de document interne à la BNA AP Tizi-Ouzou 581

<sup>39</sup> Article 2 de l'instruction n°03-2012 du 26 décembre 2016 fixant la procédure relative au droit au compte

<sup>40</sup> Article 4 de l'instruction n°03-2012 du 26 décembre 2016 fixant la procédure relative au droit au compte

**Les procédures d'ouverture des comptes :**

Elle englobe les éléments suivants :

- La collecte de documents ;
- La collecte des signatures ;
- Les vérifications à réaliser.

Dans l'établissement il est nécessaire de respecter des instructions récentes, la responsabilité de la banque peut par exemple être engagée en cas de délivrance de chèques sans respect des formalités exigées et en particulier en l'absence d'interrogation des fichiers de la Banque d'Algérie.

Il y a deux documents à signer (en dehors des procurations) :

- La fiche de signature ;
- La demande d'ouverture de compte-courant (dans le cadre d'une convention de compte-courant).

Les investigations et les questions à poser :

En général, ces contrôles peuvent être appliqués

- A l'animateur principal ;
- Aux actionnaires ;
- Aux administrateurs,
- Aux associés,
- Au conjoint
- À toute personne.

Le banquier cherchera à obtenir des informations auprès :

- Du fichier central des impayés ;
- Son interrogation est obligatoire et donne des informations sur les chèques impayés ;
- Du fichier de la centrale des risques des ménages ;
- Des autres banquiers.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Document interne à la BNA

**Section 2 : Présentation de service caisse****1. Définition et le rôle de la caisse bancaire****1.1 Définition de la caisse bancaire**

On peut définir la caisse bancaire comme les liquidités détenues par une banque afin de répondre aux besoins immédiats de ses opérations quotidiennes. Cela englobe la disponibilité de liquidités en espèces dans les guichets automatiques et les caisses des agences bancaires

Il est essentiel de mettre en œuvre des politiques et des procédures pour gérer la caisse bancaire. Pour améliorer la liquidité de la banque. Cela nécessite de déterminer le niveau idéal de les liquidités à posséder, en tenant compte des besoins de retrait anticipés des déposants, les demande de crédit varie et les chocs économiques peuvent survenir.

**1.2 Le rôle de la caisse bancaire**

La caisse bancaire joue un rôle essentiel dans la pérennité et la rentabilité d'une institution financière. Son rôle est de s'assurer que les fonds requis sont disponibles pour répondre aux demandes de retrait des déposants et répondre aux besoins financiers des emprunteurs. La mise en place d'une caisse bancaire efficace permet de préserver la confiance des clients et de les prévenir.

Les risques de non-paiement et de maintenir la continuité des transactions bancaires sont présents.

La principale fonction de la caisse bancaire consiste à satisfaire les besoins de liquidités immédiates des clients de la banque, comme le retrait d'argent, les paiements en espèces et les transferts.

**2. Le fonctionnement de la caisse**

Repose sur les principes suivants :

- Principe d'organisation : qui oblige toute organisation à établir les responsabilités, les tâches, les pouvoirs et les responsabilités, ainsi que les chemins de l'information, les procédures et les consignes concernant le traitement des données comptables.
- Principe de séparation des fonctions incompatibles : Ce principe consiste à séparer les fonctions incompatibles afin de garantir un cloisonnement qui préserve le patrimoine de l'organisation.
- Principe de contrôle réciproque : étroit et constant de la trésorerie pour réduire autant que possible les risques. Risques d'erreur, d'omission et de détournement de fonds.

**3. Les différents types de caisse****3.1 La caisse de change**

Le règlement n°20-04 du 15 mars 2020 concerne le marché interbancaire des changes, les opérations de trésorerie devise et les instruments de couverture du risque de change. Selon l'article 11, les intermédiaires agréés ont la possibilité d'effectuer ces opérations, que ce soit pour leur propre compte ou pour le compte d'une autre personne. Ils effectuent des opérations de couverture de risque de change devises contre le Dinar.<sup>42</sup>

**3.2 La caisse régie**

Une petite caisse, sous forme d'une régie, est mise en place pour faire face aux problèmes qui surviennent pour des petits achats urgents ou fréquents. La régie constitue un système financier qui autorise la banque à effectuer des versements à sa propre petite caisse.

Administrative, des ressources qui peuvent être directement utilisées pour régler certains paiements. Leur caractère exceptionnel d'urgence ou leur faible montant à la cause de ces dépenses. Il est nécessaire d'avoir un accord du directeur d'agence et une preuve. La caisse régie est renouvelable en cas de besoin.

**3.3 La caisse principale**

La caisse principale désigne toutes les transactions effectuées en espèces de toutes les monnaies (DZD, EUR, USD, GBP...). Elle est également la caisse correspondante aux autres caisses. Serve à alimenter les autres caisses.

**3.4 Les guichets automatiques bancaires (GAB)**

Les GAB permettent aux détenteurs de comptes bancaires d'accéder à différents services financiers en utilisant une carte de débit liée à un numéro d'identification personnelle (NIP).

Grâce aux GAB, les utilisateurs peuvent réaliser des tâches retraits et dépôts, transferts de fonds entre comptes, actualisation de leurs données. Le paiement de certaines factures par les banques. Ils sont ouverts 24 heures sur 24 et sont accessibles à tous et disponibles dans de nombreux lieux tels que les banques, les magasins, les aéroports et les zones commerciales. En général, les GAB sont liés à une banque particulière. Même si l'utilisation d'un GAB d'une autre banque que la vôtre est envisageable, cela peut engendrer des frais de service supplémentaires. On trouve aussi ce qu'on nomme des « distributeurs de billets ». Les clients de toutes les banques peuvent accéder à ces services moyennant certains frais.

---

<sup>42</sup> Règlement de la banque d'Algérie n°20\_04 du 15 mars 2020, relatif au marché interbancaire des changes.

**4. Contrôle et sécurité de la caisse bancaire**

Il est essentiel de garantir la sécurité et le contrôle de la caisse bancaire afin de prévenir les fraudes, la contrefaçon de billets et les risques liés aux transactions en espèces.

**4.1 Les mécanismes de contrôle interne**

Il existe de nombreuses définitions du contrôle interne, mais les plus acceptées sont celles qui ont été établies. Les organisations professionnelles, les auditeurs et les experts comptables les ont formulées. Nous sommes tout d'abord, nous allons donner les diverses définitions du contrôle interne.

D'après l'Ordre français des experts comptables : Le Contrôle Interne regroupe toutes les mesures de sécurité qui contribuent à la gestion de l'entreprise. Il possède l'objectif est d'une part de garantir la protection, la préservation du patrimoine et la qualité de part et d'autre, l'information, l'application des directives de la direction et la défavorisation l'optimisation des résultats. Il se traduit par la structure, les techniques et les procédures de chaque activité de l'entreprise sont établies afin de garantir sa durabilité.<sup>43</sup>

Selon le comité consultatif des organismes comptables (Consultative Comité of Accountancy) de la Grande Bretagne donnée en 1978 :

Le contrôle interne englobe tous les systèmes de contrôle, financiers et autres, mis en œuvre par la Direction pour gérer les affaires de l'entreprise de manière organisée et efficace, garantir le respect des politiques de gestion, préserver les actifs et assurer autant que possible. Il est envisageable de vérifier l'exactitude et l'état complet des informations enregistrées.<sup>44</sup>

Les dispositifs de contrôle interne englobent diverses étapes de comptabilité, de vérifications de conformité, d'audits internes et de suivi des opérations en espèces. On les instaure pour repérer les erreurs, les fraudes et les activités suspectes. En veillant à respecter les réglementations et les normes internes.

Ces dispositifs de contrôle interne facilitent la mise en place de procédures rigoureuses de vérification et validation des transactions en espèces afin de détecter les différences ou l'identification des incohérences et la prise des mesures adéquates pour résoudre les

---

<sup>43</sup> COLLINS et VALIN.G « Audit et contrôle interne, aspects financiers, opérationnels et stratégiques »4ème édition, édition Dollg 1992, p35.

<sup>44</sup> COLLINS et VALIN.G « Audit et contrôle interne, aspects financiers, opérationnels et stratégiques »4ème édition, édition Dollg 1992, p35.

problèmes identifiés. Ils sont là. De plus, ils assurent la traçabilité des opérations réalisées, ce qui facilite la supervision et la surveillance.

#### **4.2 Prévention des fraudes et des billets falsifiés**

Des dispositifs de sécurité sophistiqués sont mis en œuvre par les banques afin d'éviter les fraudes et la contrefaçon des billets. Cela peut englober l'emploi de technologies de repérage de la contrefaçon, comme des appareils permettant de détecter les caractéristiques de sécurité des billets, systèmes de surveillance vidéo pour superviser les transactions en espèces, et des cartes de paiement. La manipulation des billets nécessite des procédures de vérification rigoureuses.

Il est également crucial de former les employés afin de les conscientiser aux dangers de la fraude et contre la contrefaçon, en leur donnant les compétences requises pour repérer les indices d'actes suspects et pour prendre des mesures en conséquence. Des projets de sensibilisation et d'éducation la formation régulière favorise l'attention des employés et renforce leur vigilance

#### **4.3 Mise en œuvre des technologies de sécurité pour gérer la caisse :**

On utilise fréquemment les progrès technologiques dans la gestion de la caisse bancaire afin d'améliorer la sécurité. Cela implique l'emploi de caméras de surveillance afin d'enregistrer les données.

Systemes de sécurité électroniques pour limiter l'accès aux zones, transactions en espèces sensibles, de chiffrement des données afin de préserver la confidentialité des informations, ainsi que des systèmes de reconnaissance biométrique, comme la reconnaissance d'empreintes digitales ou faciales, afin de renforcer la sécurité des utilisateurs et éviter les fraudes d'identité.

Il est crucial de superviser la caisse bancaire afin de garantir la disponibilité des liquidités, satisfaire les besoins des clients, optimiser les excédents de liquidités et assurer la sécurité des opérations en espèces. L'efficacité de la gestion de la caisse bancaire favorise la stabilité financière.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> « Boule Management and Financial Services » by Peter S.Rose and Sylvia C.Hudgins Mc Graw-Hill Education 2017.P445.

**Section 3 : La présentation de service monétique**

La monétique désigne l'ensemble des traitements électroniques et informatiques nécessaires à la gestion des cartes bancaires ainsi que les transactions y associées.

La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire.

Dans cette section, nous explorerons les fondements essentiels du service monétique

**1. La définition et les partis actifs de la monétique****1.1 La définition :**

La monétique fait référence à toutes les méthodes électroniques, informatiques et télématiques utilisées pour réaliser des opérations financières, notamment des paiements par carte bancaire.

Cela comprend toutes les étapes et les instruments requis pour effectuer une transaction par carte, depuis l'autorisation du paiement par la banque du porteur jusqu'au crédit du compte du commerçant.

Voici quelques exemples de dispositifs monétiques :

- Distributeurs automatiques de billets (DAB)
- Terminaux de paiement électronique (TPE)
- Guichets automatiques de banque (GAB)
- Systèmes de paiement en ligne
- Portefeuilles électroniques<sup>46</sup>

**1.2 Les partis actifs de la monétique**

La monétique implique plusieurs acteurs clés qui collaborent pour assurer la sécurité et l'efficacité des transactions financières par carte. Voici les principaux participants à un système de paiement par carte :

---

<sup>46</sup> MONNIER Philippe, MAHIER Sandrine-Le François, « Les techniques bancaires », édition Dunod, Paris, 2008;

**1.2.1 .L'émetteur**

La banque du client c'est l'institution financière qui offre à ses clients un moyen de paiement (une carte interbancaire), il gère les opérations de débit/crédit du compte du porteur et résout les conflits liés à l'utilisation de la carte

**1.2.2. Le porteur : le client**

Le compte courant peut être détenu par une entreprise, un individu ou un commerçant.

**1.2.3. L'accepteur : le commerçant**

Celui qui accepte le paiement électronique comme moyen de paiement est un commerçant, un artisan ou une profession libérale.

**1.2.4. L'acquéreur : la banque du commerçant**

Ce sont les services d'acquisition de transactions de paiement électronique proposés par l'organisme financier à ses clients, grâce au TPE.<sup>47</sup>

**2. L'Histoire et l'évolution de la monétique**

Avant de donner une explication plus approfondie de la monétique, revenons à l'origine de la monnaie. Cette dernière dans sa forme actuelle, c'est-à-dire sous forme de pièces, a été créée au VII<sup>e</sup> siècle avant J-C. Elle s'est réellement diffusée dans le monde à la fin du Moyen Âge.

Au début des années 1980, le mot « monétique » est apparu, issu de la fusion de deux mots : « monétaire » et « informatique ». Le mot « télématique » avait été créé dans les années 1970 pour désigner les techniques et services qui combinent les moyens de l'informatique et des télécommunications, anticipant ainsi la généralisation en France du minitel. Il est très ancien que l'on utilise une carte pour remplacer la monnaie fiduciaire ou accéder à des services.

Dès le début du XX<sup>e</sup> siècle, une carte en carton a été découverte qui permettait d'accéder aux cabines téléphoniques publiques du réseau téléphonique de Paris. À partir de 1914 aux États-Unis, la Western Union lance une plaque métallique afin de fidéliser sa clientèle.

Les plaques métalliques seront utilisées par la compagnie du Télégraphe l'année suivante pour identifier ses clients et authentifier leur télégramme. C'est aux États-Unis en 1950 que la première carte de paiement est introduite, puis en Europe dans les années 60 et en France en 1967.

---

<sup>47</sup> François BOULEY, « Moyens de paiements et monétique » Ed EYROLLES, Paris, 1990, P 130.

La célèbre carte American Express est lancée en 1958, initialement une carte de loisirs et de voyage. Pour la première fois, elle sera même fabriquée en plastique. Dans les années 60, le phénomène va gagner en ampleur et en importance à l'échelle mondiale. La même année, six (06) banques françaises (BNP, CCF, Crédit du Nord, CIC, Crédit Lyonnais, Société Générale) lancent la première carte de paiement en France : la carte bleue. En 1971, l'émergence des pistes magnétiques sur les cartes et l'installation des premiers Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) marqueront le début de la grande innovation et de la technologie monétique. Ces dispositifs permettront aux titulaires de la carte bleue de retirer de l'argent liquide sept jours sur sept, 7j/7j et vingt-quatre heures sur vingt-quatre 24/24.

Avec l'utilisation des technologies de la puce électronique, la fin des années 70 va véritablement marquer l'entrée de « l'ère monétique ». Plusieurs brevets ont été déposés aux États-Unis, au Japon et en Europe depuis la fin des années 60 (aux États-Unis : POMEROY en 1967, ELLINGBOE en 1970, CASTRUCCI en 1971, HALPERN en 1972 ; au Japon : ARIMURA en 1970 ; en France : MORENO en 1974 ; UGON en 1977...) à partir de l'idée d'intégrer dans une carte un composant électronique avec une mémoire permettant d'identifier son porteur.

Aujourd'hui, il semble assez courant d'utiliser des cartes bancaires, des terminaux de paiement électronique ou encore des lecteurs de chèques. La monétique a bouleversé nos systèmes de paiement en moins de 50 ans grâce à la mise au point de la carte à puce. Les obstacles pour l'avenir sont considérables et les défis géopolitiques majeurs pour contrôler et mettre en œuvre cette technologie monétique qui combine actuellement de nombreuses applications provenant d'internet ou des télécommunications mobiles.<sup>48</sup>

### **3. Les caractéristiques de la monnaie électronique (monétique) :**

La monétique se distingue par plusieurs caractéristiques importantes qui la rendent unique et essentielle dans le paysage des transactions financières modernes :

- La dématérialisation partielle ou totale de la monnaie permet de diminuer les risques de perte ou de vol grâce aux instruments de paiement monétique. De cette manière, la perte d'une carte ne correspond pas à une perte de fonds car elle ne constitue aucune valeur en soi. Ni l'utilisation d'une tierce personne dans le but de régler le paiement (comme les cartes prépayées ou les PME porte-monnaie électronique).

---

<sup>48</sup> BRIKH. F et RABHI .B « Essai d'analyse des obstacles au développement de la monétique en Algérie »Mémoire de Master en Sciences Economiques, FECEG Abderrahmane mira Bejaia, 2015, P 50.

- La monnaie électronique convient parfaitement aux transactions à distance et ne requiert ni l'échange physique contre des pièces et des billets, ni l'intervention de tiers pour effectuer le paiement (comme les cartes prépayées ou les PME Porte-Monnaie Electronique).
- La monnaie numérique maintient son anonymat. Elle garantit la discrétion que ne garantit pas la monnaie écrite.
- Les méthodes de sécurité des nouveaux moyens de paiement (carte, PME) sont différentes, que ce soit pour le paiement à proximité ou à distance. Contrairement à l'argent liquide qui se contente d'une sécurité physique, la monnaie électronique utilise la cryptographie pour créer une authentification des transactions et garantir la confidentialité et l'intégrité des informations.
- La crypto-monnaie n'a pas de territoire ni de frontière (Union européenne).<sup>49</sup>

#### **4. Les types de la monétique**

##### **4.1. Le système monétique interbancaire**

Le réseau monétique interbancaire « R.M.I » assure un service public disponible 24H/24 et 7J/7, et permet aux utilisateurs de cartes « CIB » l'accès au service interbancaire de retrait et de paiement sur tout le territoire national.

##### **4.2 La carte de retrait/paiement interbancaire**

La carte « CIB » est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo « CIB » de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte, on y retrouve le logo de la banque émettrice de la carte.

Elle est adossée à un compte personnel, sa validité est limitée dans le temps.

Elle permet au client d'effectuer, sur tout le territoire national, le paiement des achats de biens et de services auprès des commerçants et d'opérer des retraits d'espèces sur l'ensemble des distributeurs automatiques de billets de banque installés sur le territoire national.

La carte « CIB » est valide pour une durée de trois (03) années, son renouvellement est automatique, sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> «L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : cas CPA (120), Tizi OUZOU » consulté mémoire fin d'étude de l'UMMTO

<sup>50</sup> Extrait d'un document interne de la BNA AP TO 581

Plusieurs types de cartes sont proposés à la clientèle à savoir :

- **Compte courant :**

- **carte classique** : offrant des services de retrait / paiement interbancaire, elle est proposée à la clientèle selon des critères définis par la banque.
- **Carte Gold** : proposés également à la clientèle selon des critères arrêtés ses plafonds sont plus importants.

- **Compte commercial :**

- **Carte entreprise** : Une carte d'entreprise bancaire, aussi connue sous le nom de carte business, carte professionnelle, est un moyen de paiement que l'entreprise offre à certains de ses employés pour régler leurs dépenses professionnelles.

Son fonctionnement est similaire à celui d'une carte bancaire classique, mais elle est liée à un compte bancaire professionnel ouvert au nom de l'Entreprise

- **Cartes Bancaires Gold d'entreprise** : La catégorie des cartes business haut de gamme comprend les cartes bancaires Gold d'entreprise. Elles présentent des bénéfices supplémentaires par rapport aux cartes traditionnelles, tels que :
  - Des limites de dépenses et de retrait accrues, offrant aux employés la possibilité de faire des achats plus importants sans avoir besoin de solliciter une autorisation.
  - Des prestations supplémentaires, comme la gratuité des salons d'aéroport, la gratuité ou des réductions sur des services de conciergerie ou d'assistance médicale d'urgence à l'étranger

Ces avantages s'accompagnent généralement de frais de gestion mensuels légèrement plus élevés que pour les cartes classiques.

- **La carte bancaire élite** : Une carte bancaire Elite, également appelée carte haut de gamme ou carte premium, est la carte bancaire la plus prestigieuse proposée par les réseaux de paiement Mastercard et Visa

Elle s'adresse aux clients les plus exigeants. Les services exclusifs qu'elles proposent leur offrent un ensemble d'avantages par rapport aux cartes classiques, tels que :

- Des limites très élevées de dépenses et de retrait, offrant ainsi la possibilité de régler des achats importants sans aucune limitation.
- Des garanties et assistance de qualité supérieure, garantissant une protection optimale en cas de déplacement, d'accident ou d'incident imprévu.
- Des services de conciergerie sur mesure, afin de satisfaire toutes vos exigences, comme la réservation de restaurants, de vols ou de billets pour des événements.
- Des privilèges exclusifs avec des partenaires, comme des réductions sur le montant acheté, des promotions sur les hôtels ou des invitations à des événements VIP.
- Les salons VIP de l'aéroport vous permettent de vous détendre et de vous relaxer avant votre vol.
- Un service de qualité supérieure, accessible 24h/24 et 7j/7 afin de répondre à toutes vos interrogations.

- **Compte épargne** : les cartes bancaires liées à ce compte sont :

- **Carte épargne** : Son fonctionnement offre la possibilité de retirer des fonds sur son compte épargne, mais aussi de faire des paiements chez les commerçants munis d'un terminal de paiement électronique (TPE).

En général, les cartes d'épargne sont des cartes de débit, ce qui signifie que le montant des dépenses est directement déduit du solde du compte d'épargne.

- **Carte épargne** : Le taux d'intérêt rémunérateur sur le solde du compte est offert par la carte épargne son intérêt.

En général, ce taux d'intérêt est supérieur à celui des comptes épargne traditionnels.

Ce genre de carte vise à promouvoir l'épargne en récompensant les clients qui dépensent leur argent sur le compte.

- **La carte épargne plus** : La carte épargne plus propose des bénéfices supplémentaires par rapport à une carte épargne traditionnelle. Ces avantages peuvent englober :
  - Un taux d'intérêt accru
  - Des garanties et des soutiens financiers
  - Des services bancaires en ligne plus exhaustifs.
  - Des promotions de remboursement ou des promotions chez des partenaires.

- ❖ **Carte prépayé** : Une carte prépayée est une carte de paiement similaire à une carte bancaire traditionnelle, mais qui ne dépend pas d'un compte bancaire. Il est nécessaire de recharger la carte prépayée avec de l'argent. Il est possible de la recharger en argent liquide, par virement bancaire, par carte bancaire ou en utilisant un site web spécialisé.
- ❖ **Carte Visa** : Une carte Visa correspond à une carte de paiement qui fait partie du réseau Visa, l'un des principaux acteurs mondiaux dans le domaine des opérations comptables.

Son propriétaire a la possibilité de réaliser des paiements et des retraits d'argent dans des millions de magasins et de distributeurs automatiques de billets (DAB) portant le logo Visa à travers le monde. Il existe deux principaux types de cartes Visa :

- La carte de débit Visa : permet de déduire directement le montant des dépenses effectuées du compte bancaire correspondant
- La carte de crédit visa : Le propriétaire a un prêt renouvelable qu'il doit rembourser ultérieurement, habituellement à la fin du mois.

#### **4.3 Le distributeur automatique de billets de banque « DAB »**

Le distributeur automatique de billets de banque « DAB » est un automate qui permet aux détenteurs de la carte « CIB » d'effectuer les opérations de retrait d'espèces ainsi que la consultation du solde du compte.

#### **4.4 Le terminal de paiement électronique « TPE »**

Le terminal de paiement électronique « TPE » est un équipement spécifique, qui permet au détenteur de la carte « CIB » d'effectuer le paiement de ses achats ou prestations chez un commerçant, rapidement et en toute sécurité.

#### **4.5 Le guichet automatique de banque « GAB »**

Le guichet automatique de banque « GAB » est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer les opérations suivantes : retrait d'espèces, consultation du solde de compte, consultation des dix (10) dernières opérations, consultation du relevé d'identité bancaire « RIB », commande de chéquier, virement de compte à compte, versement d'espèces, remise de chèque, ainsi que les opérations sur livret épargne électronique .

#### **4.6 L'espace automatique**

L'espace automatique est une partie de l'agence accessible par carte bancaire « DAB » et d'un guichet automatique de banque « GAB » ouvert au public 24h/24 et 7j/7.<sup>51</sup>

### **5. Les avantages et les inconvénients de la monétique**

**5.1 Les avantages :** la monnaie électronique présente divers bénéfices, tels que les suivants :

- Cela entraîne une diminution significative des frais de traitement des opérations de retraits ;
- La monétique joue un rôle croissant dans la résolution des paiements dématérialisés, au détriment des moyens de paiement traditionnels tels que le chèque, dans une économie moderne.
- Grâce aux développements informatiques et télématiques et à la diminution des coûts des transactions qu'elles engorgent, de plus d'activité a pris part au paiement avec une carte bancaire, tel que les supermarchés, hôtels, pharmacie... ;
- Les banques se servent de plus en plus de la monétique pour décongestionner les automates, tel que les GAB, et développer toute une série de guichets de services sans une présence humaine.
- La monnaie électronique aujourd'hui est une nécessité, elle consiste
- Un moyen de modernisation du secteur bancaire
- Un instrument de paiement qui répond favorablement aux exigences du développement ;
- Un moyen d'accompagnement de mise en œuvre de stratégie commerciale.<sup>52</sup>

#### **5.2 Les inconvénients**

##### **5.2.1 Les inconvénients techniques et financiers**

Pour concrétiser le projet monétique, il est essentiel de mettre en œuvre un équipement spécial et de recruter un personnel qualifié. Cependant, ces deux aspects sont souvent entravés par les obstacles suivants :

- Les problèmes rencontrés sur le réseau de télécommunication rendent difficile le succès du projet monétique, car les pannes fréquentes ralentiront le fonctionnement du système ;

---

<sup>51</sup> Circulaire à l'ensemble des agences et structures de la banque n° 2063 du 15/04/2014

<sup>52</sup>«l'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : cas CPA (120), Tizi OUZOU » Mémoire fin d'étude de l'UMMTO .

- L'obsolescence rapide des équipements : les banques doivent renouveler leurs équipements pour rester compétitives, car le cycle moyen d'un produit ne dépasse pas six mois.
- Le cout d'acquisition : au début, les banques sont confrontées à des dépenses assez considérables liées au lancement et à l'adoption de la monétique, ce qui entraîne un retour sur investissement à long terme. prenons l'exemple de récupérer le prix d'achat d'un DAB. Il est nécessaire d'effectuer 40000 transactions ;

### **5.2.2 Les inconvénients culturels**

Il est assez difficile de généraliser la monétique, en particulier dans les pays en développement, en raison de culture très développée chez les clients, qui manque de confiance dans ces nouvelles avancées technologiques.

L'invention d'un nouveau service bancaire au sein d'une population dont la majorité est inculte constitue un obstacle à l'adoption de la monnaie. De plus, l'utilisation de l'argent « liquide » est privilégiée par les clients par rapport à tous les autres moyens, ce qui est dû à une véritable culture qui se justifie par la crainte d'avoir un chèque sans provision ou falsifié.

### **5.2.3 .Les inconvénients de la sécurité**

Le problème de la sécurité est donc ici complexe puisqu'il concerne dans une logique combinatoire :

- Fiabilité des systèmes et exactitude des fichiers ;
- pérennité des services ;
- Sécurité physique des machines et des locaux ;
- Confidentialité des informations ;
- Légitimité des actions (c'est le porteur de la carte qui effectue la transaction).

La fraude peut atteindre une telle ampleur que les individus perdraient confiance dans ce nouveau système de paiement.

C'est pourquoi la sécurité au sens large implique donc la protection des informations contre :

- La contrefaçon (risque d'introduction de fausses monnaies) ;
- La perte ou la destruction intentionnelle ou accidentelle ;
- La propagation de fausses informations.

**5.2.4 Les inconvénients commerciaux**

Il est évident que les banques commerciales accordent peu d'importance en raison de leur politique commerciale, ce qui explique le faible nombre de porteurs de carte.

Il est essentiel que les banques informent leurs clients de l'existence et de l'efficacité de la carte. C'est dans cette optique que des efforts marketing et communication doivent être déployés, car ces deux éléments sont essentiels pour présenter les produits, les faire connaître et les faire accepter par le public.

**5.2.5 Les inconvénients juridiques**

L'évolution de l'utilisation de la carte, tout comme toutes les avancées technologiques, nécessite la mise en place d'un cadre juridique spécifique.

Au-delà des soldes de leurs comptes, les détenteurs d'une carte retirent des espèces dans un DAB. Un tel comportement ne fait pas l'objet d'un crime pénal. En conséquence, la somme retirée peut être perçue comme un découvert de la part du banquier, accordé de manière involontaire. En plus du paiement d'une pénalité, la somme retirée sera débitée sur les avoirs futurs du porteur. Si ce n'est pas le cas, la banque ne peut pas récupérer la somme retirée. On peut trouver un vide juridique à ce sujet.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> «le paiement électronique en Algérie état des lieux et perspectives cas de la BADR, agence 626 naciria » p 20  
Mémoire fin d'étude de l'UMMTO

**Conclusion**

En résumé, le rôle du service caisse et du service monétique est essentiel pour assurer le bon déroulement d'une banque. Ce sont des outils qui garantissent la gestion des opérations financières, la sécurité des paiements et un service client de haute qualité. Dans ce chapitre, nous avons examiné de manière approfondie les divers éléments de ces deux services, tels que les modes de paiement acceptés, les procédures de traitement des transactions, les mesures de sécurité mises en œuvre et les outils employés pour améliorer les opérations.

L'importance de la formation du personnel et de la mise en œuvre de procédures claires et précises a également été mise en évidence afin d'assurer un service efficace et performant.

Finalement, nous avons abordé les difficultés auxquelles les services de caisse et de monétique font face, comme la fraude, les erreurs humaines et les problèmes techniques. Il est crucial de mettre en œuvre des mesures appropriées afin de prévenir ces risques et réduire leur influence sur l'activité de la société.

En offrant des services de caisse sécurisés et des options de paiement électronique innovantes les banques peuvent renforcer la confiance de leurs clients et rester compétitives sur un marché en évolution constante.

En résumé, les services de caisse et de monétique sont des secteurs indispensables pour toute banque. En investissant dans la formation des employés, la création de procédures performantes et l'emploi de technologies contemporaines, les banques peuvent améliorer leur performance, et aussi garantir un service de qualité à leurs clients et contribuer à leur réussite.

## **Chapitre III**

**« Étude de cas : la gestion du portefeuille au  
niveau de la banque nationale d'Algérie  
(AP TO 581) »**

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **Introduction**

Suite à notre présentation du service portefeuille et des concepts liés au service portefeuille dans le premier chapitre, ainsi qu'à notre analyse des comptes bancaires et des services liées à la gestion du portefeuille dans le deuxième chapitre, nous abordons maintenant notre lieu de stage, l'agence principale BNA de Tizi-Ouzou 581, et décrivons en détail les missions de cette banque.

Ensuite, nous allons analyser la gestion des opérations traitées au sein du service de caisse en utilisant un sondage mené auprès des clients du service de caisse de la BNA 581 pour voir le déroulement de la gestion du portefeuille à partir de ce service.

Finalement, nous abordons le service monétique, où nous allons examiner la gestion des opérations traitées dans ce service et mener un sondage auprès des clients de ce service afin de déterminer si la gestion des cartes interbancaires de la BNA est efficace pour assurer la gestion du portefeuille.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil de la banque nationale D'Algérie agence 581**

#### **1. Présentation de la banque nationale d'Algérie**

##### **1.1 identification de la BNA**

La banque nationale d'Algérie par abréviation « BNA » est une société par action dont le capital social est de 150.000.000.000,00 DA elle a été créé par l'ordonnance numéro 66-178 du 13 juin 1966 par la reprise des activités des banques étrangères.

Son capital social été 8 milliards de DA au moment de l'obtention son agrément et c'est en date du 28 octobre 2002 que le conseil de la monnaie et du crédit a autorisé l'augmentation du capitale social qui est devenu 150.000.000.000,00 DA.

Le montant de l'augmentation du capital social est représenté par la libération de 6600 actions de 1 million de DA chacune souscrites intégralement par le trésor public

La BNA à l'instar des autres banque, est considérée comme une personne moral qui effectue, à titre de profession habituelle principalement des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle, des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci. 1995 la BNA était la première banque qui a obtenu son agrément par délibération du conseil de la Monnaie et du crédit le 05septembre 1995.2009 Au mois de juin 2009, le capital de la BNA est passé de 14,6 milliards de dinars algériens à 41,6 milliards de dinars algériens 2021. Au mois de juin 2021, le capital de la BNA est passé de 41,6 milliards de dinars algériens à 150 milliards de dinars algériens.

Elle est représentée au niveau du territoire national par un réseau de :

- 222 Agences réparties sur tout le territoire national dont 01 agences dédiée exclusivement à la finance islamique
- 20 Directions de Réseau d'Exploitations.
- 156 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).
- 267 Guichets Automatiques de Banque (GAB).
- Plus de 5000 collaborateurs.
- Plusieurs centaines d'entreprises abonnées au service EDL.
- 268411 cartes Inter Bancaires.
- 2435221 Comptes Clientèles.
- 43000 Clients Abonnés en E-banking
- 7385 TPE installés.
- 18 Web marchand.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **1.2 .Historique et mission de la BNA**

#### **1.2.1 Historique de la BNA**

On peut retenir, dans l'historique de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) et en la situant dans le cadre plus large du système bancaire algérien, deux grandes périodes :

La période d'avant les réformes économiques, et la période de mise en œuvre des dites réformes, caractérisées pour la première par le contexte d'économie planifiée, et pour la seconde, par la libération de l'économie.

##### **1.2.1.1 .La période entre réforme économique (1962-1988) :**

A l'indépendance, on pouvait compter dans le pays pas moins d'une vingtaine de banque. Ces dernières, contrôlées par des français, doivent rapidement se montrer réticentes quant à leur participation active dans le financement de l'activité économique, au regard notamment de l'option socialiste du pays.

Dès lors, il est apparu nécessaire, pour les pouvoirs publics Algériens, de procéder à la réorganisation du système bancaire, en vue de son adaptation aux nouvelles réalités et exigences algériennes.

Cette réorganisation devait commencer dès 1966, avec la nationalisation des banques étrangères et la création des banques qui viennent ainsi élargir le secteur bancaire Algérien proprement dit et qui se résumait alors à deux (02) institutions :

- La banque centrale d'Algérie (BCA) créée le 13/12/1962.
- La caisse Algérienne de développement (CAD) le 30/06/1971.

Dans ce contexte, la première banque commerciale nationale qui a été créée le 13/06/1966, la Banque d'Algérie exerçait toutes les activités d'une banque de dépôts. En outre, détenait le monopole du financement de l'agriculture, jusqu'à mars 1982 date à laquelle les pouvoirs publics ont décidé de l'opportunité de mettre en place une institution bancaire spécialisée, ayant pour vocation principale la prise en charge du financement et de la promotion du monde rural.

Ainsi, a été créé la banque de l'agriculture et développement rural (BADR) à partir de la restructuration de la BNA.

##### **1.2.1.2 .Les réformes économiques (1998 à ce jour)**

Le corpus de textes juridiques afférent aux réformes économiques va consacrer, de manière progressive mais irréversible, la transmission vers l'économie de marché (l'opération socialiste ayant été abandonnée à travers l'adoption de la constitution de 1989).

### **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

Deux textes majeurs en constitution de la clé de voute.

Loi n°88-01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques.

Ce texte, qui consacre le passage à l'autonomie des entreprises publiques, a eu des implications incontestables sur l'organisation notable sont :

- Le retrait du trésor des circuits financiers qui se traduit dans le nouveau système par l'absence de centralisation de distribution des ressources par le trésor.
- La libre domiciliation des entreprises auprès des banques.
- Le non automatique des financements ;

Loi n°90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.

Ce texte, qui consacre une refonte radicale du système bancaire en harmonie avec les nouvelles orientations économiques du pays, stipule en la matière des dispositions fondamentales dont :

- Les banques sont considérées comme des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle et principale, des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédits.
- Les banques et les établissements financiers opérants en Algérie devront mettre leurs statuts en conformité avec la loi sur la monnaie et le crédit, et augmenter éventuellement leur capital pour le porter au minimum fixé par le conseil de la monnaie et du crédit dans un délai de 06 mois après promulgation du règlement du dit conseil en la matière.
- L'assainissement financier du portefeuille de créance des banques détenues sur les entreprises publiques et où, il est envisagé que le trésor intervienne pour racheter tout ou partie de ces créances.
- Au plan interne, les réformes liées à ces deux textes fondamentaux ont donné lieu à une série d'actions multiformes, tant sur le plan institutionnel et organisationnel (mise en place des organes statutaires et réorganisation des structures de la banque) de la gestion du crédit (application des règles prudentielles et assainissement du portefeuille), que la gestion sociale (entrée en régime partenarial consacrée par la convention collective et le règlement intérieur, en cas de l'enrichissement subséquent des instruments de gestion des ressources humaines).

### **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

Ces actions, soutenue, ainsi que la situation et les performances de l'institution, ont fait que, par délibération du conseil de la monnaie et du crédit du 05 septembre 1995, la BNA a obtenu son agrément, elle est ainsi la première banque du pays à bénéficier de ce statut.

#### **1.2.2 .Missions de la BNA**

La banque nationale d'Algérie exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels, des entreprises.

Elle traite toutes les opérations de banques, de changes et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques et peut notamment :

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursables à vue, à préavis, à terme ou échéance fixe, émettre des bons et obligations : emprunté pour les besoins de son activité.
- Effectuer et recevoir tous paiement en espèces ou par chèque, virements, domiciliation, mises à dispositions, lettre de crédit, accreditifs et autres opérations de banques.
- Consentie sous toutes formes des crédits, prêts ou avances avec ou sans garantie, tant par elle-même qu'en participation.
- Exécuter, en y attachant ou non sa garantie, toute opération de crédit pour le compte d'autres institutions financières ou pour le compte de l'état, répartir toutes subventions sur fonds publics et en surveiller l'utilisation.
- Acquérir en tout ou en partie, avec ou sans la garantie de bonne fin du cédant.
- Financer par tous modes les opérations de commerce extérieur.
- Recevoir en dépôt tous titres et valeurs.
- Recevoir ou effectuer tous paiements et tous recouvrements des lettres de change, billets à ordre, chèques, warrants, coupons d'intérêts ou de dividendes, titres remboursables ou amortis, factures et autres documents commerciaux ou financiers.
- Louer tous et compartiments de coffres.
- Servir d'intermédiaire pour l'achat, la souscription ou la vente de tous effets publics, actions, obligations, plus généralement, de toutes valeurs mobilières, ainsi que des métaux précieux.
- Procéder ou participer à l'émission, à la prise ferme, à la garantie, au placement, ou à la négociation de toutes valeur mobilières, soumissionner tous emprunts publics ou autres, acquérir, améliorer ou nantir toutes valeurs mobilières, assurer le service financier de tous titres.

### **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

- Traiter toutes les opérations de change, aux comptant ou à terme, contractés tous emprunts, prêt, nantissements, reports de devises étrangères, le tous en conformité de la réglementation en la matière.
- Accepter ou conférer toutes hypothèques et toutes suretés, souscrire tous engagements de garantie par acceptations, endossements, avals, cautions ducroires, crédits documentaires irrévocables, confirmation de crédits documentaires, garanties de bonne exécution, de bonne fin de remboursement ou renonciation à des recours légaux, constituer toutes cautions réelles.
- Remplir le rôle de correspondants d'autres banques.
- Assurer le service d'agence des autres institutions officielles de crédits.
- Etablir ou gérer des magasins généraux.
- Effectuer toutes acquisitions, ventes, locations ou autres opérations mobilières ou immobilières nécessitées par l'activité de la banque ou les mesures sociales en faveur de son personnel.

A la BNA agence 581, toute les opération concernant l'ouverture de compte qu'elle soit pour l'ouverture d'un compte chèque, courant ou bien sur livret sont effectué au niveau de service « contentieux » pour ce qui concerne les formule de placement que ce soit les DAT ou bien les bon de caisse sont effectué au niveau du service « engagement commerciaux ».

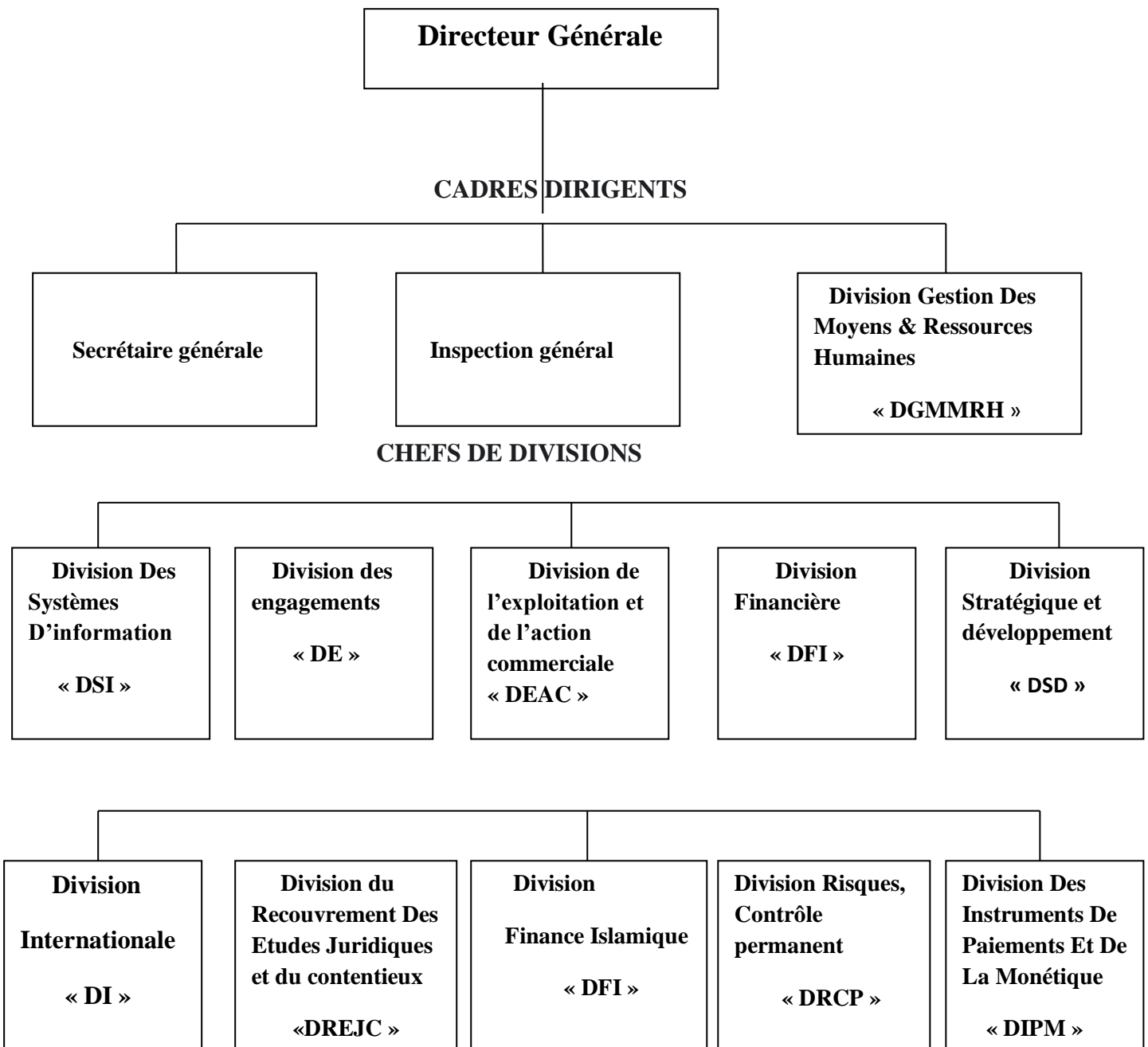
Les opérations de retrait et de versement sont effectuées au niveau de service caisse guichet

Pour le guichet devise il effectue les opérations de retrait et de versement ainsi que le change et les locations touristique.

## Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

### 2. Organigramme de la banque centrale et l'organigramme de BNA AP/581

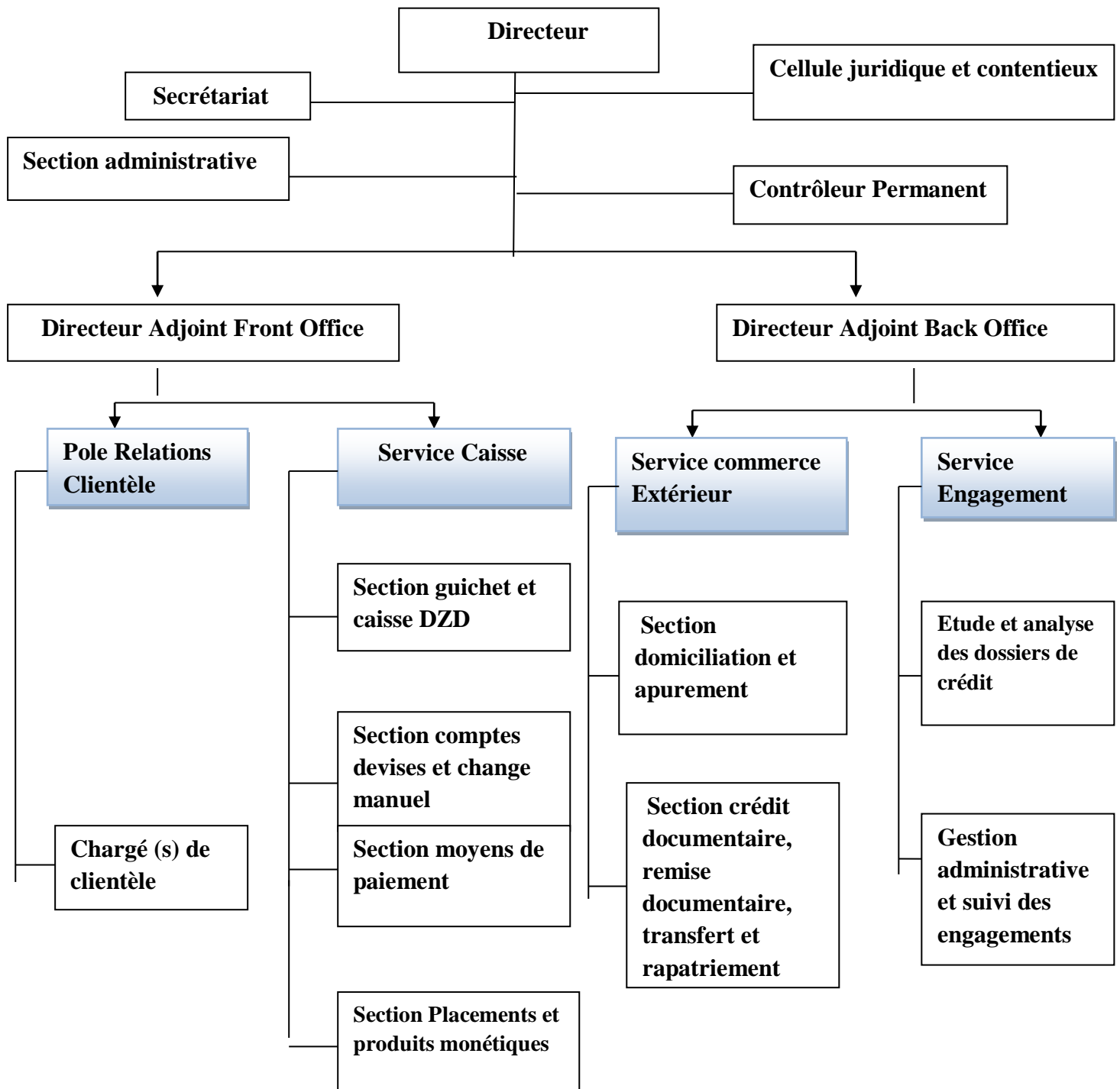
#### 2.1 Organigramme de la banque centrale



Source : document interne de Banque Nationale d'Algérie agence principale /581.

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

#### 2.2 .Organigramme de la BNA agence principale 581



Source : document interne de Banque Nationale d'Algérie agence principale /581.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

L'agence principale de la BNA 581 est dirigée par un directeur et un directeur adjoint et structurée respectivement en (05) cinq compartiments et chaque compartiment structuré en plusieurs services, donc la BNA 581 est divisé en (05) cinq services les plus importants à savoir :

- Service caisse ;
- Service portefeuille ;
- Service monétique ;
- Service juridique ;
- Service crédits et engagements ;

### **2.2.1 Service caisse**

Dirigé par un chef de service, celui-ci a pour charge de :

- Recevoir les dépôts d'espèces et versements ou virement de toutes origine effectués par ou pour le compte de la clientèle et d'assurer les règlements ou paiements ordonnancés par celle-ci dans la limite des montants disponibles ;
- Assurer le recueil, l'analyse, la centralisation et la transmission des informations statistiques qui le concerne aux services utilisateurs (internes ou externes) ;
- Informer en concertation avec le compartiment commercial les divers partenaires sur les règlements, les procédures et les produits bancaires ;
- Gérer les opérations sur le distributeur automatique (DAB) ;

Ce service recouvre les entités suivantes :

- Front office caisse dinars ;
- Back office caisse dinars ;

#### **2.2.1.1 Front Office caisse dinars**

Le Front Office recouvre un ou plusieurs guichets de caisse dinars.

Il a pour charge de recevoir la clientèle, la renseigner et prendre ses ordres en matière d'exécution des opérations de versement et de retrait.

Les opérations de guichet et de caisse sont supervisées par un responsable de guichet au rang de chef de section et assurées par un ou plusieurs guichetiers manipulateurs en fonction du nombre des opérations traitées.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **2.2.1.2 Back Office caisse dinars**

Le Back Office a pour charge le traitement de toutes opérations de virements, de télé compensation et de recouvrement des appoints reçus de la clientèle par voie de chambre de compensation.

Il recouvre les sections suivantes :

- Section virements ;
- Section télé compensation /recouvrement.
- Le nombre des agents affectés à chaque section est en fonction du nombre des opérations traitées.

### **2.2.2 Service portefeuille**

Dirigé par un chef de service, celui-ci a pour charge de :

- Traiter les opérations de recette (encaissement des chèques sur place et hors place, et hors place, encaissement des effets sur place, retours des impayés et télé compensation avec les confrères).
- Gérer le compte recouvreur interbancaire.

Ce service recouvre les entités suivantes :

- Front Office portefeuille
- Back Office portefeuille

## **2 Front Office portefeuille**

➤ Le guichet portefeuille :

Le pré posé au guichet au niveau du guichet portefeuille a pour charge de :

- Procéder à l'ouverture du guichet ;
- Recevoir les remises de chèques à l'encaissement et à l'escompte ;
- Trier les appoints reçus et établir les avis de sort aux chèques remis pour encaissement ;
- Procéder à la caisse des chèques remise à l'escompte dans la transaction y afférente ;
- Procéder au traitement de fin de journée et à la fermeture du guichet ;
- Recevoir les ordres de virement de la clientèle ;

**3** Back Office portefeuille a pour charge le traitement de toutes opérations recettes de recouvrement des appoints reçus de la clientèle par voie des services de confrères.

Il recouvre les sections suivantes :

- Section recette ;
- Section compte recouvreur interbancaire ;

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **Section 2 : La gestion des opérations traitées au niveau du service caisse de l'AP BNA 581**

#### **1. Le service caisse de la BNA**

Le service caisse est véritablement l'interface client d'une banque. Un bon accueil, une prise en charge rapide et un traitement sécurisé des opérations sont essentiels pour la satisfaction de la clientèle. C'est un maillon clé du dispositif FrontOffice d'une banque. Il est chargé :

- Les opérations de retrait
- Les opérations de change manuel
- Les opérations de versement
- Les opérations de GAB

Et d'autres opérations secondaires comme les arrêtes des caisses.

#### **2. Les opérations traitées au niveau de BNA AP/581**

Les services de caisse jouent un rôle crucial dans les opérations bancaires, assurant le bon déroulement des opérations financières quotidiennes. En Algérie, la Banque Nationale d'Algérie (BNA) traite ces opérations avec rigueur et efficacité, ce qui témoigne de l'importance accordée à la satisfaction des clients et à la sécurité financière. Au sein de la BNA cette partie examine les divers aspects des opérations de service caisse, en mettant en évidence les pièces et les mesures de contrôle qui garantissent la fluidité et la fiabilité des transactions.

##### **2.1 Opération de retrait par chèque**

###### **2.1.1 Opération de retrait par chèque guichet**

###### **2.1.1.1 les pièces**

- Le chèque de guichet
- La pièce comptable (avis de débit)

###### **2.1.1.2 .Les références à vérifier**

- Le chèque guichet
- Le montant en lettres et en chiffres
- Le chèque guichet recto
- Le nom du destinataire
- La date et le lieu de réception
- L'identification du chèque et du compte

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

- La signature du remettant et du caissier
- L'insigne « PAYE »
- Visa de directeur d'agence
- Concept de « chèque non reçus » ou « sans frais » en cas de non-collecte des commissions.
- Le chèque à la caisse
- Le cachet « pour l'achèvement du.../... »
- Les informations sur les billets retirés
- La signature du bénéficiaire

### **La pièce comptable**

- La somme exprimée en lettres et en chiffres
- Le nom de compte et le numéro de chèque
- Le nom du destinataire
- La date de la transaction
- La signature du destinataire et du caissier
- Les commissions prélevées, à l'exception des comptes d'épargne (0260) ou chèque non reçu, sans frais, ainsi en cas d'ordre du directeur d'agence.

### **2.1.2 Opération de retrait par chèque client**

#### **2.1.2.1 les pièces**

- Le chèque client
- La pièce comptable (avis de débit)

#### **2.1.2.2 Les références à vérifier**

- le chèque client

#### **Le paiement client Recto**

- Le nombre en lettres et en nombres
- La désignation du destinataire
- La date et l'endroit
- Le numéro de chèque et de compte
- La signature du remettant et du caissier
- Le cachet « PAYE » verso
- Le nom du bénéficiaire
- Le cachet « pour acquit le.../... »
- Les informations sur les billets retirés

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **La pièce comptable**

- La somme en lettres et en nombres
- Le nom de compte et le numéro de chèque
- Le nom du destinataire
- La date de la transaction
- La signature du destinataire et du caissier

### **2.2 Les opérations de versement**

#### **2.2.1 Les pièces**

- Le formulaire de versement en espèce (ANNEXE I)
- La pièce comptable (Avis de crédit)
- Identification de remettant (tiers personne)

#### **2.2.2 Les montions à vérifier**

Il est de la responsabilité du directeur de l'agence de comparer les informations fournies sur le formulaire rempli par le client avec la pièce comptable. Les informations à comparer :

- Le bordereau de versement :
  - Le montant en lettre et en chiffre
  - Le nom de l'expéditeur
  - Le nom du client
  - Le numéro de compte
  - La signature de caissier et du remettant
- La pièce comptable :
  - Le montant exprimé en lettres et en chiffres
  - Le nom de l'expéditeur
  - Le nom du client
  - Le numéro de compte
  - La signature du repousser et du caissier

Un transfert de paiement (client de la banque ou par une tierce personne) nécessite l'approbation de l'agence où il est effectué.

### **2.3 Les opérations de change manuel**

#### **2.3.1 Les pièces**

- Le formulaire 3 exemplaires.
- La pièce comptable.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

- Passeport.
- Billet de voyage.

### **2.3.2 Les montions à vérifier**

- Le formulaire
  - les coordonnées
  - le montant en lettre et en chiffre
- La pièce comptable
  - les coordonnées en lettre et en chiffre
- Passeport
  - les coordonnées
  - le caché
  - la validité de passeport
- Billet de voyage
  - la date de voyage
  - les coordonnées

### **2.4 Les opérations de GAB**

#### **2.4.1 Les pièces**

- Arrêté de caisse GAB
- Le GL GAB
- Les tickets de GAB

#### **2.4.2 Mentions à vérifier**

- Il est important de vérifier la date de l'arrêté de caisse, le ticket de GAB ainsi que le code d'agence ;
- Comparer les informations sur les billets indiquées sur le ticket retiré de GAB et celles indiquées sur l'arrête de caisse ;
- Comparer le solde GL GAB sur le GL avec le solde actuel sur l'arrêté de caisse ;
- Il est important de vérifier le code de GAB sur GL ainsi que le code GAB sur le ticket de GAB (le même code) ;
- Il est également important de signer le caissier et le directeur d'agence ;

### **2.5 Les arrêts de caisse**

La vérification de la caisse implique de vérifier les transactions effectuées dans le journal de caisse et de comparer le solde théorique avec le solde physique présent en caisse. A moins d'une erreur, le solde théorique doit être le même que le solde physique.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **2.5.1 Les pièces**

- Le formulaire de l'arrêté de caisse
- La pièce comptable
- L'état de caisse

### **2.5.2 Mentions à vérifier**

- Le montant est correct en lettres et en chiffres.
- Comparer le montant et les détails de la monnaie sur le formulaire d'arrêté de caisse avec celui de capture de système, ainsi que le montant sur le GL de la monnaie correspondante.
- Il est important de vérifier la signature du caissier et du directeur d'agence sur le formulaire de l'arrêté de caisse.

### **2.6 Chèque de banque**

Assurez-vous d'avoir une copie du chèque, une demande de chèque (ANNEXE II) et une pièce comptable, puis comparez le montant, les informations, les coordonnées du client et le numéro de chèque sur les trois pièces (copie du chèque, demande et pièce comptable) qui doivent être identiques. Faites attention aux signatures et aux cachets sur la demande ainsi qu'à la pièce comptable

### **2.7 Virement : (ordre de virement)**

Veillez à vérifier et contrôler la présence des pièces comptables et du justificatif :

- Le justificatif de l'ov rempli par le chargé de clientèle, (ANNEXE III)
- La pièce comptable du compte (client) débité, l'ordonnateur de virement
- La pièce comptable du compte (client) crédité, le bénéficié,
- La pièce comptable des commissions de virement et la TVA prélevée, sauf si l'ordonnateur de virement est un particulier,
- Les accords en cas de montant exceptionnel.

Les mentions à vérifier dans un ordre de virement :

- La permission accordée au titulaire du compte pour transférer des fonds, des valeurs ou des effets dont le montant est spécifié.
- Il faut indiquer le compte à débiter et le compte à créditer.
- La date de mise en œuvre
- La signature de l'acheteur
- La signature et le cachet du responsable de la clientèle.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **2.8 La télé-compensation**

La télé-compensation est une méthode de paiement qui simplifie les échanges avec les personnes. Chers collègues. Chaque journée se termine par un échange entre la BNA et ses collègues. Total des transactions effectuées par télé-compensation en utilisant la banque d'Algérie en tant que médiateur.

Le directeur d'agence ou le responsable des opérations est responsable de garantir la bonne exécution des transactions de télé compensation.

#### **2.8.1 La remise des chèques : (ANNEXE IV)**

Quand un client se rend à la banque pour encaisser un chèque d'un collègue, la BNA utilise la méthode de télé-compensation qui consiste en :

- Scanner le chèque émis à l'encaissement (d'un collègue) sur logiciel (GIP) et effectuez une liste des chèques remis précédemment.
- La banque de mon collègue confirme et approuve l'opération en autorisant l'encaissement du chèque, remis à l'encaissement appelé sort chèque.
- Le compte est crédité après 72 heures.
- Lorsque le chèque est encaissé, il perd sa valeur et de vient une vignette à envoyer au collègue.

#### **2.8.2. Remise d'effet de commerce à l'encaissement (billet à ordre, lettre de change) :**

La démarche de la banque à celle de la remise des chèques :

- Le client remet l'argent à encaisser.
- Le confrère reçoit l'effet /billet à encaisser 15 jours avant la date limite.
- Le collègue confirme l'effet/l'ordre sur le système,
- Le compte de tiré (confrère) a été débité et le compte de tireur (BNA) a été crédité.

#### **2.8.2 La validité de la remise de chèque, billet à ordre, lettre de change au confrère**

Un collègue de la BNA fait une demande de validation sur le système pour un chèque/billet à ordre/lettre de change, accompagné d'un justificatif.

Après avoir vérifié, la BNA approuve l'opération.

Le compte de tiré (client résidant à BNA) a été débité et le compte de tireur (client résidant à la banque confrère) a été crédité.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **3. La gestion de l'opération traitée au niveau de service caisse de la BNA AP/581**

La gestion des opérations au niveau du service caisse de la BNA joue un rôle crucial dans l'efficacité opérationnelle, la satisfaction client, éléments essentiels pour une gestion optimale du portefeuille bancaire.

Cette section examine trois aspects fondamentaux :

- La conformité des opérations
- La satisfaction des clients
- Et le temps de traitement des opérations

Ces éléments seront analysés à partir des données collectées via un sondage auprès des clients de la BNA.

En garantissant une stricte conformité, la banque préserve ses actifs et ceux de ses clients, ce qui favorise une gestion efficace de son portefeuille.

Par ailleurs, l'amélioration de la satisfaction client et la réduction des temps de traitement renforcent la fidélité des clients et l'efficacité des services bancaires, soutenant ainsi une gestion proactive et dynamique du portefeuille de la banque.

#### **3.1 La conformité des opérations**

Il est primordial de garantir la conformité des opérations au sein du service caisse de la BNA, afin de garantir la sécurité et l'intégrité des transactions.

Dans ce point l'accent est mis sur la conformité réglementaire, le contrôle interne et la gestion risque.

En respectant les réglementations et en instaurant des audits réguliers et des procédures de vérification rigoureuses, la banque préserve non seulement ses intérêts mais également ceux de ses clients.

La banque BNA 581 est très préoccupée par la conformité à la réglementation et pour garantir le respect constant des règlements, un document interne de liste de contrôles mensuels a été créé.

Au cours de notre stage pratique du 11/03/2024 au 11/04/2024, aucune anomalie n'a été détectée lors de ces contrôles.

La non identification d'anomalies pendant cette période témoigne de la mise en œuvre de processus solides et efficaces par la banque BNA 581 afin de se conformer aux réglementations en vigueur. Cela met en évidence la participation de la banque dans le respect des réglementations et dans la préservation de la confiance et de la sécurité de ses clients.

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

Et aussi après avoir même en sondage apurés des employés de la banque BNA pour évaluer leur compréhension et leur conformité aux politiques et procédures qui concernent les opérations du service caisse.

Plusieurs conclusions importantes ont été tirées. Selon les résultats du sondage, ont révélé que la majorité des employés ont me solde compréhension des réglementations liées aux opérations de servies caisse. La clarté des directives et des procédures a été appréciée par eux, mettant en évidence la pertinence et la disponibilité des ressources de formation.

L'expertise des employés dons la compréhension des réglementations témoigne de leur engagement en vers la conformité et l'intégrité des opérations.

Nous avons réalisé un questionnaire : 03 questions sur 13 employés (12 employés du service caisse et notamment le chef de service)

Question(1) :

- Êtes-vous familier avec les réglementations relatives aux opérations bancaires au service caisse de la BNA ?

Question(2) :

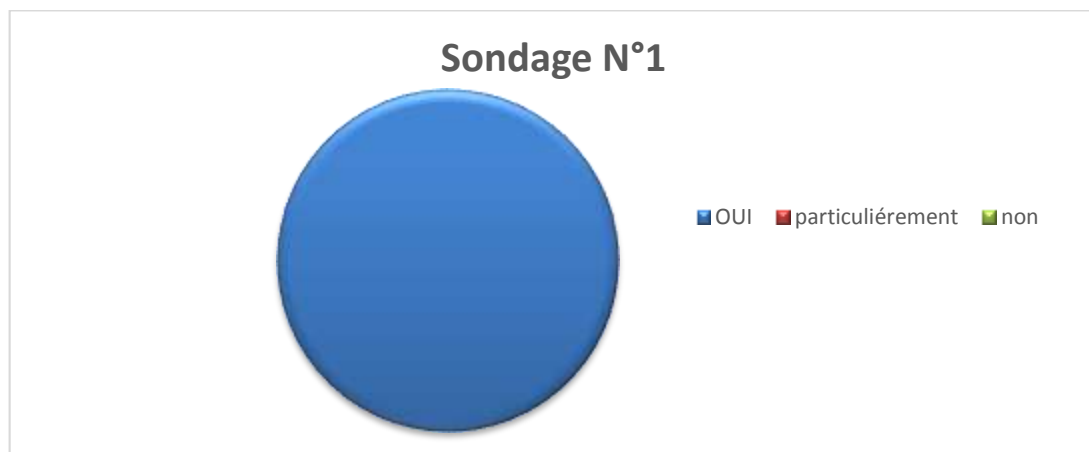
- Avez-vous reçu une formation sur les politiques et procédures de conformité de la BNA spécifiquement pour les opérations au service caisse ?

Question(3) :

- Etes-vous conscient de vos responsabilités en matière de conformité lors du traitement des opérations en agence ?

Le sondage des réponses obtenues :

La réponse (01) :



- 13 employés on dit (oui) donc :

$$\left\{ \begin{array}{l} 13 \longrightarrow 100\% \\ 13 \longrightarrow X \end{array} \right.$$

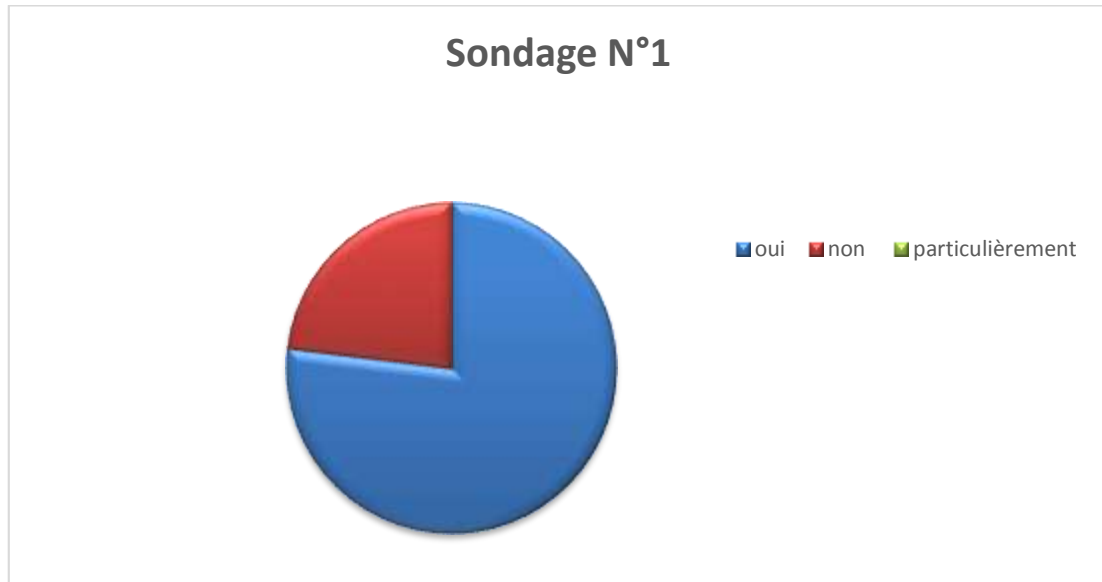
### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

$$13 \cdot 100 = 100\%$$

13

- 0 employé a dit (particulièrement) :
- 0 employé a dit (non)

Réponse 02 :



- 10 employés on dit (oui) donc :

$$\left\{ \begin{array}{l} 13 \longrightarrow 100\% \\ 10 \longrightarrow X \end{array} \right.$$

$$10 \cdot 100 = 76,92\%$$

13

- 3 employé a dit (non) :

$$\left\{ \begin{array}{l} 13 \longrightarrow 100 \\ 3 \longrightarrow y \end{array} \right.$$

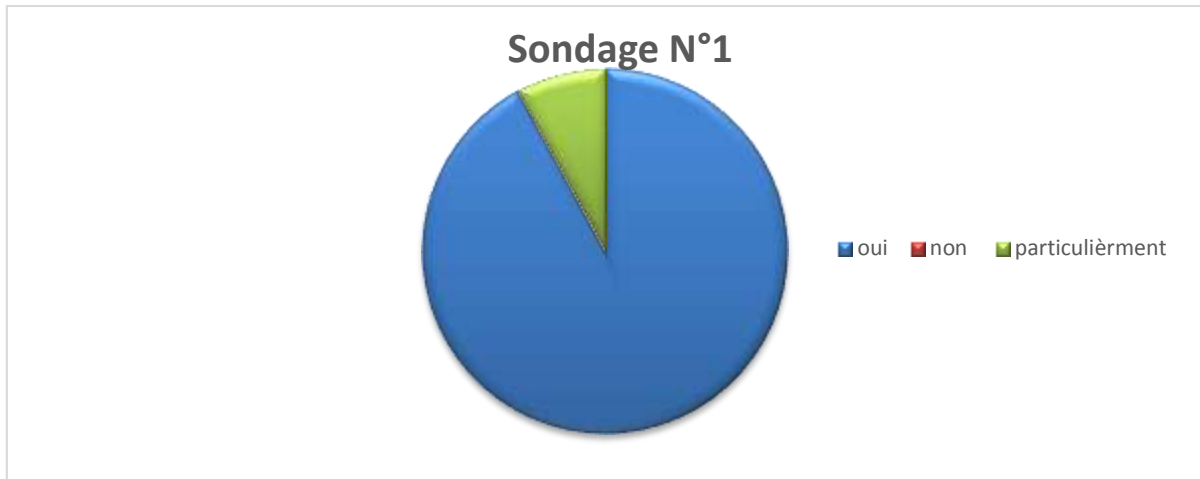
$$3 \cdot 100 = 23,07$$

13

- 0 employé a dit (particulièrement)

Réponse (03) :

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »



- 12 employés ont dit (oui) donc :

$$\left\{ \begin{array}{l} 13 \longrightarrow 100\% \\ 12 \longrightarrow X \end{array} \right.$$

$$12 * 100 = 92,308$$

$$13$$

- 1 employé a dit (particulièrement) :

$$\left\{ \begin{array}{l} 13 \longrightarrow 100 \\ 1 \longrightarrow y \end{array} \right.$$

$$1 * 100 = 7,692$$

$$13$$

- 0 employé a dit (non)

Ces résultats démontrent l'engagement de la BNA(581) en vers la conformité de ses opérations (de service caisse).

#### 3.2 Satisfaction client

La performance du service de caisse de la banque BNA 581 repose sur la satisfaction des clients afin d'évaluer ce critère crucial, nous avons réalisé un sondage auprès de nos clients pour leur obtenir leurs avis, plusieurs conclusions importantes ont été tirées.

Selon les résultats du sondage, la plupart des clients expriment une grande satisfaction quant aux services proposés par le service caisse de la BNA. Ils ont exprimé leur gratitude pour la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, mettant en avant la gentillesse et la

### **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

disponibilité du personnel. Les clients ont aussi fait part de leur satisfaction concernant la rapidité des transactions effectuées à la caisse.

Ils ont également exprimé leur satisfaction quant à la gestion des plaintes et des réclamations ce qui témoigne de la prise en charge efficace et professionnelle de leurs préoccupations.

La satisfaction élevée des clients de la banque BNA 581 est soulignée par ces résultats, ce qui témoigne de l'efficacité de ses pratiques de service à la clientèle et de son engagement à satisfaire les besoins et les attentes de ses clients.

Nous avons réalisé un questionnaire : 5 questions sur 50 clients

Question(1) :

- Quelle est votre expression générale des services offerts par le service caisse de la banque BNA 581 ?

Question(2) :

- Etes-vous satisfait de la rapidité des transactions effectuées à la caisse de la Banque BNA 581 ?

Question(3) :

- Comment décrivez-vous votre niveau global de satisfaction Vis-à-vis de la banque BNA 581 ?

Question(4) :

- Est-ce que le service est rapide ?

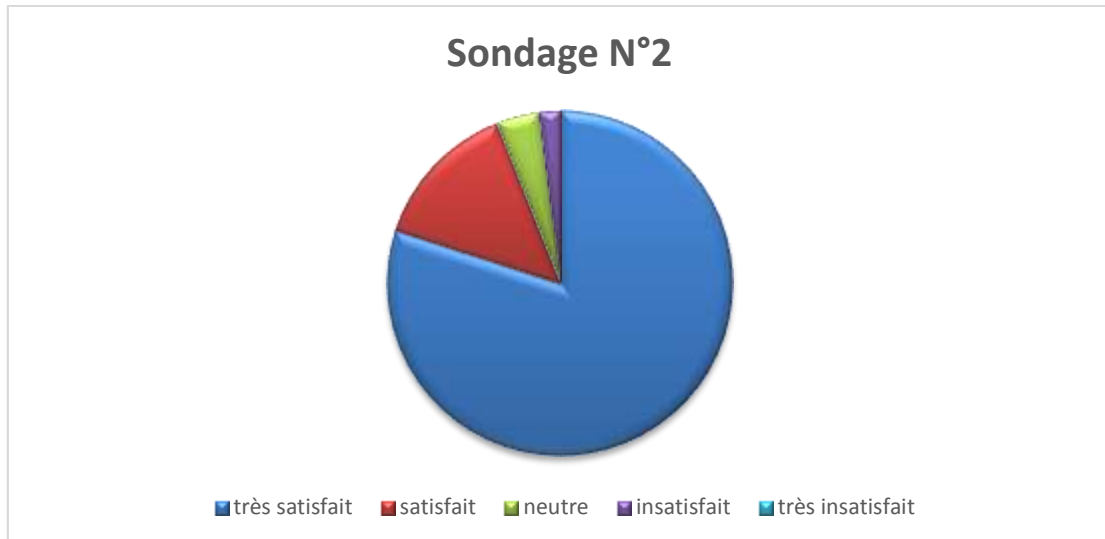
Question (5) :

- Comment évaluez-vous le temps de traitement de vos opérations financières avec la banque BNA 581 ?

Le sondage des réponses obtenues :

- Réponse n°1 :

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »



Calcul du pourcentage du sondage :

- 40 personnes ont dit qu'ils sont « très satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 40 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$\frac{40 \times 100}{50} = 80\%$$

- 7 personnes ont dit qu'ils sont « satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 7 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$\frac{7 \times 100}{50} = 14\%$$

- 2 personnes ont dit qu'ils sont « Neutre »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 2 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$\frac{2 \times 100}{50} = 4\%$$

- 1 personne ont dit qu'ils sont « insatisfait »

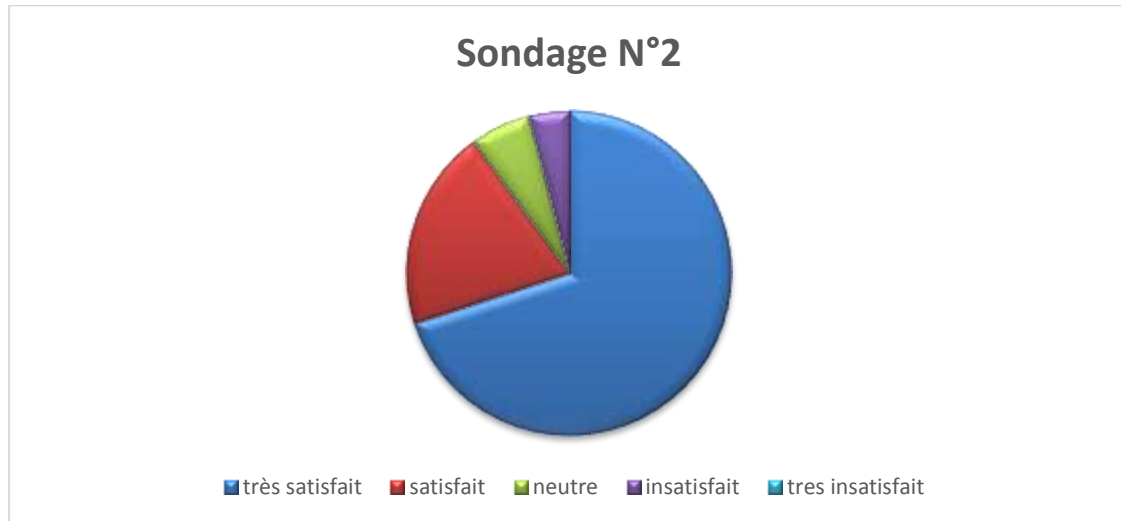
$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 1 \longrightarrow g \end{array} \right.$$

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

$$1 \cdot 100 = 2\%$$

50

- 0 personne a dit « très insatisfait »
- Réponse n°2 :



Calcule du pourcentage du sondage :

- 35 personnes ont dit qu'ils sont « très satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 35 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$35 \cdot 100 = 70\%$$

50

- 10 personnes ont dit qu'ils sont « satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 10 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$10 \cdot 100 = 20\%$$

50

- 3 personnes ont dit qu'ils sont « Neutre »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 3 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$3 \cdot 100 = 6\%$$

50

- 2 personnes ont dit qu'ils sont « insatisfaits »

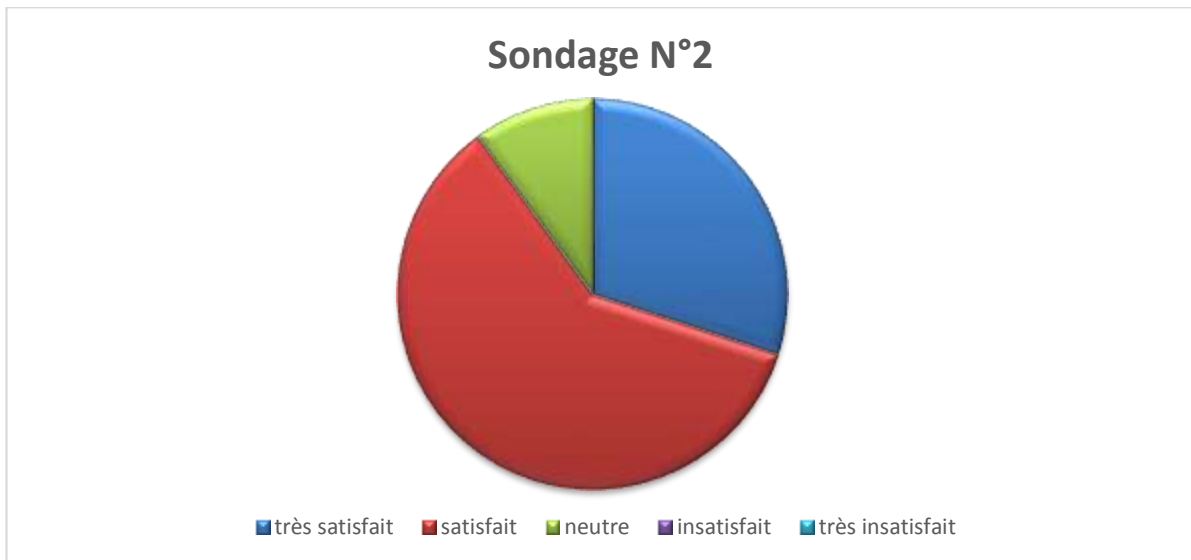
### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 2 \longrightarrow g \end{array} \right.$$

$$2 \cdot 100 = 4\%$$

50

- 0 personne a dit « très insatisfait »
- Réponse n°3 :



Calcule du pourcentage du sondage :

- 15 personnes ont dit qu'ils sont « très satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 15 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$15 \cdot 100 = 30\%$$

50

- 30 personnes ont dit qu'ils sont « satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 30 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$30 \cdot 100 = 60\%$$

50

- 5 personnes ont dit qu'ils sont « Neutre »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 5 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$5 \cdot 100 = 10\%$$

50

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

- 0 personne ont dit qu'ils sont « insatisfait »
- 0 personne a dit « très insatisfait »

#### 3.3 Temps de traitement

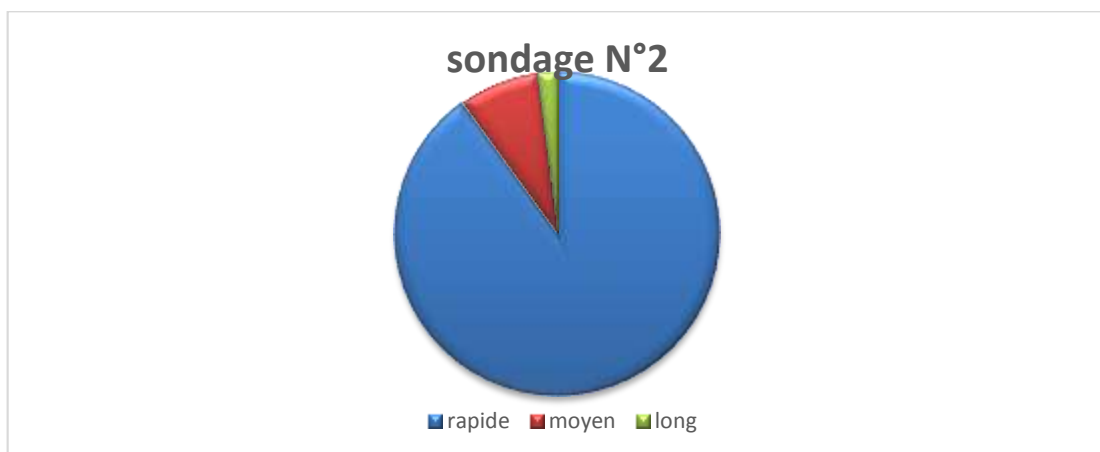
Un sondage menée auprès des clients de la banque BNA 581 A permis d'évaluer le temps nécessaire pour traiter les opérations du service caisse, plusieurs conclusions significatives ont été détenus.

Selon les résultats du sondage, la majorité des clients expriment une grande satisfaction quant à la rapidité des services proposés par la banque BNA 581. Ils ont exprimé leur gratitude pour le traitement rapide des transactions à la caisse, soulignant que des délais d'attente sont très courts. Les clients ont également mis en évidence la capacité du personnel à traiter efficacement les opérations financières ce qui favorise une expérience fluides et son difficultés. En outre les informations fournies par le personnel ont été appréciées pour leur clarté, ce qui facilité compréhension des processus et des services bancaires.

En générale, les résultats du sondage mettent en évidence la satisfaction élevée des clients de la banque BNA 581, ce qui témoigne de l'efficacité du traitement des opérations du service caisse, ce qui contribue ainsi à une gestion des flux financiers.

Le sondage des réponses obtenues :

Réponse(04) :



Calculé du pourcentage du sondage :

- 45 personnes ont dit qu'ils sont « rapides »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 45 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$45 \cdot 100 = 90\%$$

$$50$$

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

- 4 personnes ont dit qu'ils sont « moyens »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 4 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$4 \cdot 100 = 8\%$$

$$50$$

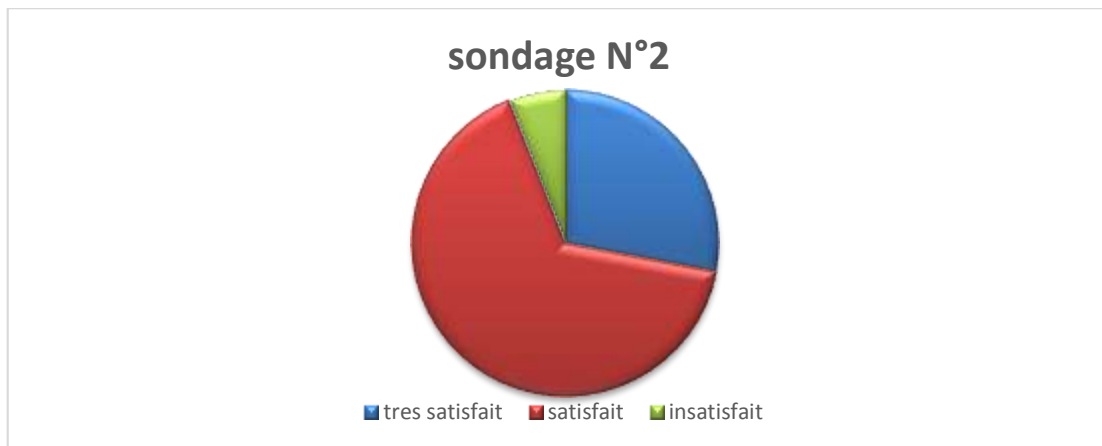
- 1 personnes ont dit qu'ils sont « long »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 1 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$1 \cdot 100 = 2\%$$

$$50$$

- Réponse (05) :



Calcule du pourcentage du sondage :

- 14 personnes ont dit qu'ils sont « très satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 14 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$14 \cdot 100 = 28\%$$

$$50$$

- 33 personnes ont dit qu'ils sont « satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 33 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$33 \cdot 100 = 66\%$$

$$50$$

- 3 personnes ont dit qu'ils sont « insatisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 3 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$3 \cdot 100 = 6\%$$

$$50$$

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

La gestion des opérations traitées au niveau du service caisse de la BNA démontre un processus bien structuré et efficace. Ce bon déroulement contribue à une gestion optimale du portefeuille.

Les données collectées lors d'un sondage ont permis d'obtenir ces résultats confirment ainsi l'efficacité perçue et réelle des pratiques mises en œuvre.

### **Section 3 : La gestion des opérations traitées au niveau du service monétique de l'AP BNA 581**

Dans le contexte de l'innovation financière et de la modernisation des services bancaires, la monétique joue un rôle crucial dans l'expérience client et l'efficacité des opérations.

Dans cette section nous explorerons en détail le paysage de la monétique au sein de la BNA 581.

Nous commençons par examiner de près les opérations effectuées par le service monétique au sein de l'agence BNA 581.

En suit nous plongerons dans la gestion des opérations du service caisse de la BNA.

#### **1. La monétique au sein de la BNA 581**

La monétique fait partie des domaines d'activité des institutions bancaires, elle englobe tous les traitements électronique, informatiques et télématiques indispensables à la gestion des transactions monétaires et des transferts de fonds monétique.

On distingue 4 types au sein de l'AP 581 : CIB TPE DAB GAB

##### **1.1 Carte interbancaire (CIB)**

Une carte interbancaire est une carte de paiement qui permet d'effectuer des transactions financières sur un réseau de distributeurs automatiques de billets (DAB) et de terminaux de paiement électroniques (TPE) interconnectés à plusieurs banques. Elle fonctionne grâce à un système de compensation interbancaire qui assure le transfert des fonds entre les comptes bancaires des parties prenantes à une transaction.

##### **1.2 Terminaux de paiement électroniques (TPE)**

Un terminal de paiement électronique (TPE) également connu sous le nom de terminal de paiement par carte (TPC) ou lecteur de carte bleue, est un appareil électronique qui permet aux commerçants d'accepter des paiements par carte bancaire, carte de débit ou d'autres

## Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

formes de paiement électronique. Les TPE sont couramment utilisés dans les commerces de détail, les restaurants et autres lieux où des biens et services sont vendus

### 1.2 Distributeurs automatiques de billets (DAB)

Un distributeur automatique de billets (DAB) également connu sous le nom de guichet automatique bancaire (GAB) ou parfois simplement distributeur, est une machine électronique qui permet aux clients d'une banque d'effectuer des transactions financières sans avoir à se rendre au guichet de leur banque.

Monétique et instruments de paiements	31/12/2021	31/12/2020
Cartes CIB activées	268 411	156 043
Terminaux e Paiements Electroniques TPE	7 385	6 221
Distributeurs Automatiques de Banque	156	100
Guichets Automatiques de Banque	267	177

Source : établi par nous même à partir des données collectées auprès de l'agence BNA

AP/581

## 2 Les opérations traitées au service monétique

Pour ce point on va concentrer sur la carte interbancaire :

### 2.2 Les opérations effectuées avec la carte interbancaire

#### 2.2.1 Retrait d'espèces

Cette opération permet au titulaire de la carte bancaire d'effectuer des retraits d'espèces du compte adossé à la carte.

L'opération se fera en fonction du solde disponible en compte.

#### 2.2.2 Consultation du solde de compte

L'opération de consultation des soldes permet au titulaire de la carte bancaire de consulter le solde disponible.

Le client a la possibilité d'imprimer le solde de son compte

#### 2.2.3 Consultation des dix (10) dernières opérations

L'opération de consultation des mouvements permet au titulaire de la carte bancaire de consulter les dix (10) dernières opérations effectuées sur son compte. Il a également la possibilité d'imprimer ce relevé.

#### 2.2.4 consultation du relevé d'identité bancaire « RIB »

Cette opération permet au titulaire de la carte « CIB » la consultation du RIB.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **2.2.5 Virement intra bancaire**

Cette opération permet au titulaire de la carte « CIB » d'effectuer des virements de son compte vers un autre compte BNA de la même agence ou d'une autre agence de la banque. L'opération est effectuée en introduisant le numéro du « RIB » du bénéficiaire et le montant à transférer.

### **2.2.6 Commande du chéquier (ANNEXE V)**

Cette opération permet au titulaire de la carte bancaire de commander son carnet de chèques.

### **2.2.7 Dépôt (espèces et chèques)**

#### **A- Versement d'espèces**

Cette opération permet au titulaire de la carte bancaire de faire des versements d'espèces sur son compte ou sur le compte d'une tierce personne de la même agence ou d'une autre agence appartenant au réseau de la BNA.

#### **B- Remise de chèques**

Cette opération permet au titulaire de la carte d'effectuer des remises de chèques pour encaissement à travers le « GAB » à condition que le bénéficiaire soit domicilié à la même agence du « GAB ».

Pour cela, le remettant doit saisir le montant du chèque déposé ainsi que le « RIB » du bénéficiaire.

### **2.2.8 Opérations sur livret épargne électronique**

Ces opérations permettent au titulaire de la carte « CIB » d'effectuer des opérations sur le livret épargne électronique, notamment :

#### **A- Retrait d'espèces**

Cette opération permet au titulaire du livret épargne électronique d'effectuer le retrait en espèces.

#### **B- Versement d'espèces**

Cette opération permet au titulaire du livret épargne électronique le versement d'espèces sur son compte.

#### **C- Mise à jour du livret épargne électronique**

Cette opération permet au titulaire du livret épargne électronique d'imprimer au moyen du « GAB » les intérêts générés

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **2.2 La gestion de la carte interbancaire de la BNA AP/581**

#### **2.2.1 Titulaire de la carte de retrait /paiement interbancaire**

Les bénéficiaires de la carte de retrait /paiement interbancaire sont des personnes physiques titulaires d'un compte de chèque catégorie (200).

Ils sont sélectionnés parmi les cadres, professions libérale, industriels, fonctionnaires et les salariés à revenu mensuel régulier et supérieur à 18 000 DA.

Les bénéficiaires de la carte retrait/paiement doivent répondre aux critères :

- De moralité ;
- De solvabilité ;
- De disposer d'un solde permanent en compte ;
- D'absence d'incidents sur le compte ;

#### **2.2.2 Modalités d'octroi de la carte de retrait/paiement interbancaire**

La carte doit être proposée par la direction de l'agence à la clientèle au montant de l'ouverture du compte.

L'octroi de la carte donne lieu à :

- La signature d'un contrat en double exemplaire dont modèle en ANNEXE VI, (l'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence)
- L'imputation directe et automatique au compte du porteur, du montant de l'opération (retrait ou paiement) effectuée par sa carte, majoré d'une commission pour les opérations de retrait en espèces sur le DAB ou le GAB. Les opérations de paiement quant à elles sont gratuites (sans commissions), conformément au tableau figurant en ANNEXE VII du présent guide.

#### **2.2.3 Etablissement du fichier de commande de cartes**

Une fois le contrat signé par le client et le directeur d'agence, l'exploitant procède à la saisie des informations ci-dessous pour chaque client sur un fichier Excel.

- L'indice de l'agence ;
- Le nom et prénom du client ;
- La date de naissance du client ;
- La profession ;
- L'adresse exacte du client ;
- Le numéro de compte du client et la clé ;
- La date d'ouverture du compte ;

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

- Le numéro d'ordre du contrat ;

Les fichiers de commande de cartes doivent être transmis à la direction des instruments de paiement et de la monétique « D.I.P.M 122 » par e-mail à l'adresse suivante : dipm\_carteabna.dz.

Cette dernière procède à la consolidation de tous les fichiers émanant du réseau avant de lancer une commande globale auprès de la « S.A.T.I.M » pour confection des cartes.

### **2.2.4 .Conservation et remise des cartes aux clients**

A la réception des cartes et des codes confidentiels émanant de la « D.I.P.M », et après le contrôle d'usage, l'agence doit :

- S'adresser à la « D.I.P.M » le deuxième « volet » du listing de remise des cartes après en avoir accusé réception ;
- Conserver soigneusement les cartes et les codes Pin dans un coffre-fort. Le rangement des cartes et des codes se fera dans deux (02) caisses différentes ;
- Inviter le client à prendre possession de sa carte et de son code confidentiel. Si le client ne répond pas aux convocations l'invitant à récupérer sa carte, l'agence doit engager la procédure d'oblitération (annulation) de la carte, le numéro et la date d'établissement du porteur, le numéro et la date d'établissement du contrat ainsi que la date de la remise de la carte à son titulaire.

### **2.2.5 Renouvellement de la carte**

La carte CIB est renouvelée automatiquement à échéance. Le non renouvellement doit être notifié à l'agence par une demande manuscrite faite par le porteur, deux (02) mois avant l'échéance.

L'agence maintiendra le contrat initial dès lors que le client répond toujours aux conditions d'octroi de la carte.

### **2.2.6 Mise en exception de la carte**

La mise en exception d'une carte consiste à bloquer temporairement cette carte.

La mise en exception est déclenchée lorsqu'il y a un incident de paiement occasionnel et non intentionné.

Pour bloquer temporairement une carte, l'exploitant doit renseigner le formulaire de mise en exception dont modèle en ANNEXE VIII, le faire signé par le directeur d'agence et le transmettre par voie de fax ou e-mail à la « D.I.P.M ».

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

### **2.2.7 Opposition sur la carte**

L'opposition sur la carte vaut son annulation définitive. Elle peut être effectuée soit :

- Par le porteur : en cas de perte ou de vol ;
- Par l'agence : en cas de non-respect des engagements contractés par le porteur (Ex : retraits abusifs) ou en cas de clôture du compte du porteur.

Dans ce cas, l'exploitant renseigne le formulaire de mise en opposition (Cf . modèle en annexe IV), le fait signer par le directeur d'agence et le transmet par les voies les plus rapides (e-mail ou fax ) à la « D.I.P.M ».

### **2.2.8 Capture de la carte par le DAB**

La carte est capturée par le distributeur automatique de billets de banque «DAB » pour les motifs suivants :

- Opposition sur la carte ;
- Utilisation de trois (03) codes faux ;
- Retard dans la saisie du code confidentiel ;
- Oubli de la carte à la fin de la transaction ;

### **2.2.9 annulation de la carte**

Le porteur et ou la banque peuvent à tout moment sans justificatifs ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au contrat d'octroi de la carte.

L'annulation de la carte signifie résiliation du contrat porteur et peut se faire soit à l'initiative :

- Du client (Ex : pour non utilisation) ;
- De l'agence (ex : pour utilisation abusive, décès du client ou clôture de son compte.

La carte peut également être annulée soit :

- A l'expiration de sa durée de validité.
- En cours de validité.

Dans les deux cas, la « D.I.P.M » doit être informée deux (02) mois avant échéance afin d'éviter son renouvellement automatique.

#### **▪ Incident de paiement par carte**

C'est le cas d'un porteur qui effectue des opérations de retrait ou de paiement sans avoir au préalable une provision suffisante au compte. Cette opération est assimilée à l'émission d'un chèque sans provision.

## **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

Dans ce cas, la carte doit immédiatement faire l'objet d'un blocage temporaire (mise en exception) et ce, à l'initiative de l'agence. Le client est ensuite, invité par l'agence à régulariser sa situation.

Dans le cas où le client ne se manifeste pas et que le compte demeure toujours débiteur, l'agence doit appliquer la procédure de résiliation du contrat (annulation de la carte).

La résiliation d'un contrat doit être précédée par la mise en opposition de cette carte.

### **▪ Contestation d'une transaction par le porteur de la carte :**

Toutes les réclamations liées aux retraits sur « DAB » effectuées par les porteurs de la banque doivent être adressées à la «D.I.P.M » dans un délai ne dépassant pas les trois (03) mois à compter de la date de la transaction, dans le cas contraire ladite réclamation sera rejetée conformément à la procédure de traitement des litiges approuvée par les banques adhérentes au réseau « R.M.I ».

Tout porteur de carte CIB doit adresser la contestation auprès de son agence domiciliataire.

Au cas où un client se présente à son agence pour contester une transaction sur « DAB » (Ex : débit à tort ou ravalement des billets par le DAB), l'exploitant renseigne et transmet par voie de fax ou e- mail à la « D.I.P.M », le formulaire de contestation conçu à cet effet (cf. ANNEXE IX) pour vérification

### **3.La gestion des opérations traitées au niveau services monétique**

La gestion des opérations au niveau du service monétique de la BNA est essentiel pour l'efficacité opérationnelle et la satisfaction client, des éléments importants pour une gestion optimale du portefeuille bancaire, ces aspects clés sont :

- Satisfactions clients
- Le temps de traitement des opérations

Qui seront étudiés à partir des données collectées via un sondage auprès des clients de la BNA

#### **3.1 Satisfactions clients**

La performance du service monétique de la Banque BNA 581 repose en grande partie sur la satisfaction de leurs clients. Afin d'évaluer ce critère crucial, nous avons réalisé un autre sondage auprès de leurs clients pour recueillir leurs avis sur la gestion des opérations de ce service. Plusieurs conclusions importantes ont émergé de cette enquête. D'après les résultats du sondage, la majorité des clients sont très satisfaits des services offerts par le

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

service monétique de la BNA. Ils ont fait part de leur reconnaissance pour la qualité de l'accueil et du service client, soulignant la bienveillance et la disponibilité du personnel.

Les clients ont manifesté une satisfaction notable quant à l'utilisation des cartes fournies par la BNA. Ils apprécient la commodité et la sécurité des transactions par carte.

Cependant, plusieurs clients ont manifesté une méfiance persistante envers les transactions électroniques, ce qui suggère qu'il est nécessaire de sensibiliser et d'éduquer d'avantage sur la sécurité des services monétiques

Les résultats du sondage montrent que les clients de la BNA sont généralement satisfaits de ces services notamment le service monétique, mais il reste une certaine méfiance envers les transactions électroniques. La sécurité de leur argent mérite une attention particulière afin de renforcer leur confiance et assurer une expérience utilisateur sans défaut.

Nous avons réalisé un questionnaire : 4 questions sur 50 clients

#### Questions :

Question N°1 :

- ❖ comment évaluez-vous votre satisfaction vis-à-vis des services monétique de la BNA ?

Question N°2 :

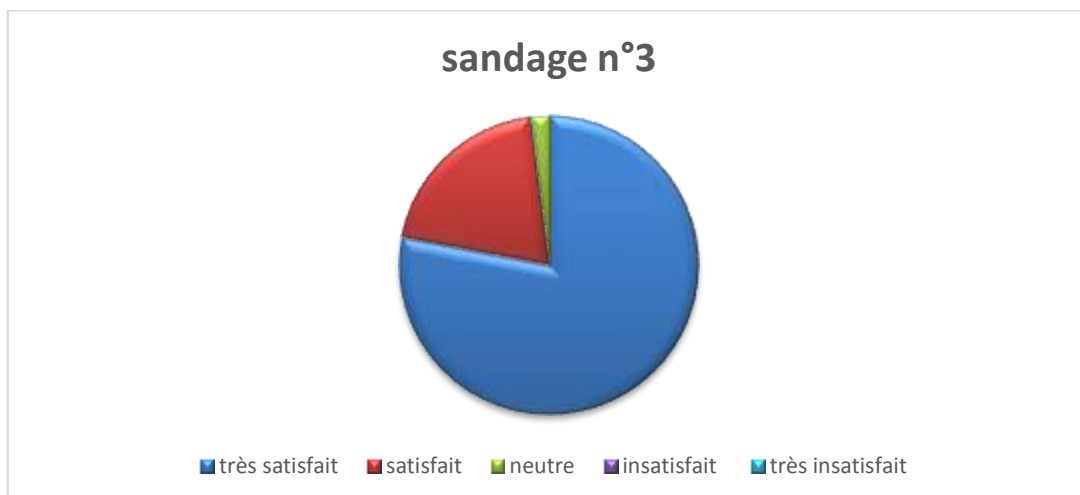
- ❖ La facilité d'utilisation des cartes bancaire

Question N°3 :

- ❖ Satisfaction concernent les retraits et dépôts aux guichets automatique

Le sondage des réponses obtenues :

- ❖ La réponse (01) :



Calcul du pourcentage du sondage :

- 39 personnes ont dit qu'ils sont « très satisfaits »

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 39 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$\frac{39 \times 100}{50} = 78\%$$

- 10 personnes ont dit qu'ils sont « satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 10 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$\frac{10 \times 100}{50} = 20\%$$

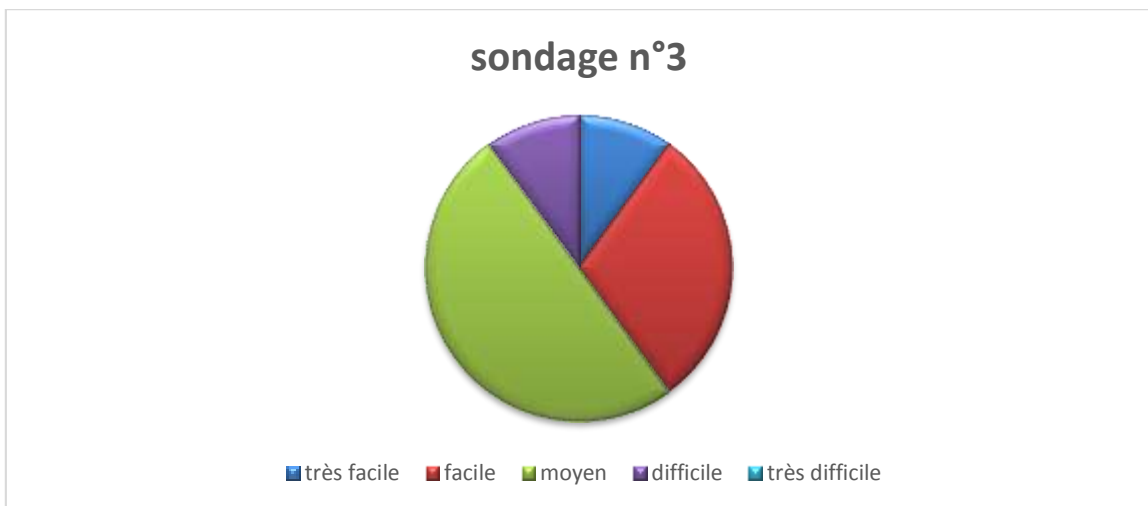
- 1 personnes ont dit qu'ils sont « Neutre »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 1 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$\frac{1 \times 100}{50} = 2\%$$

- 0 personne ont dit qu'ils sont « insatisfait »
- 0 personne a dit « très insatisfait »

❖ Réponse N°2 :



Calcule du pourcentage du sondage :

- 5 personnes ont dit qu'ils sont « très faciles »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 5 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

$$5 \cdot 100 = 10\%$$

50

- 15 personnes ont dit qu'ils sont « faciles »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 15 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$15 \cdot 100 = 30\%$$

50

- 25 personnes ont dit qu'ils sont « Moyen »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 25 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$25 \cdot 100 = 50\%$$

50

- 5 personnes ont dit qu'ils sont « difficiles »

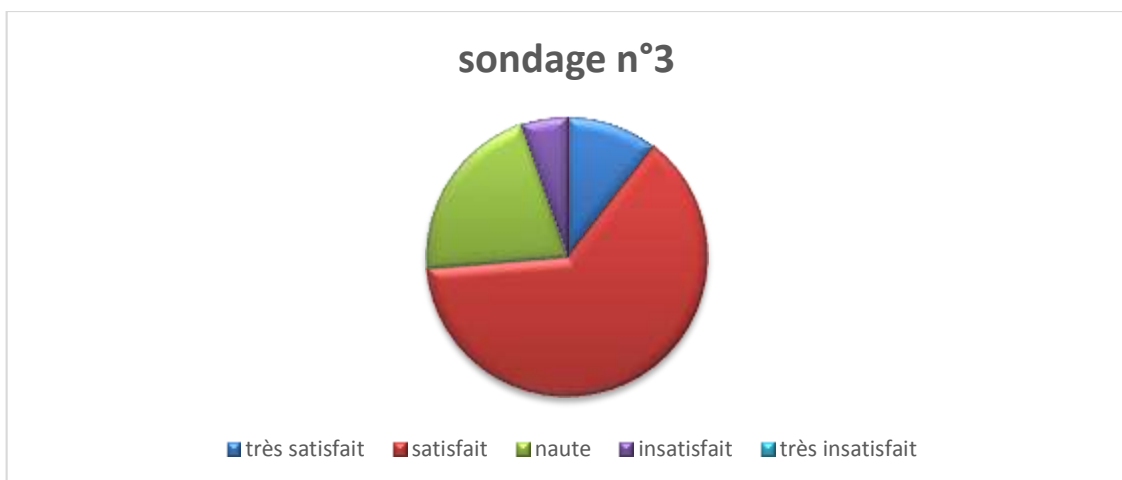
$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 5 \longrightarrow g \end{array} \right.$$

$$5 \cdot 100 = 10\%$$

50

- 0 personne a dit « très difficile »

❖ Réponse N°3 :



Calcule du pourcentage du sondage :

- 5 personnes ont dit qu'ils sont « très satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 5 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »

---

$$5 \cdot 100 = 10\%$$

50

- 30 personnes ont dit qu'ils sont « satisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 30 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$30 \cdot 100 = 60\%$$

50

- 10 personnes ont dit qu'ils sont « Neutre »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 10 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$10 \cdot 100 = 20\%$$

50

- 5 personnes ont dit qu'ils sont « insatisfaits »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 5 \longrightarrow g \end{array} \right.$$

$$5 \cdot 100 = 10\%$$

50

- 0 personne a dit « très insatisfait »

#### 3.2 Le temps de traitement des opérations

Temps de traitement Selon les résultats du sondage, la majorité des clients expriment une grande satisfaction quant à la rapidité des services proposés par la banque BNA 581.

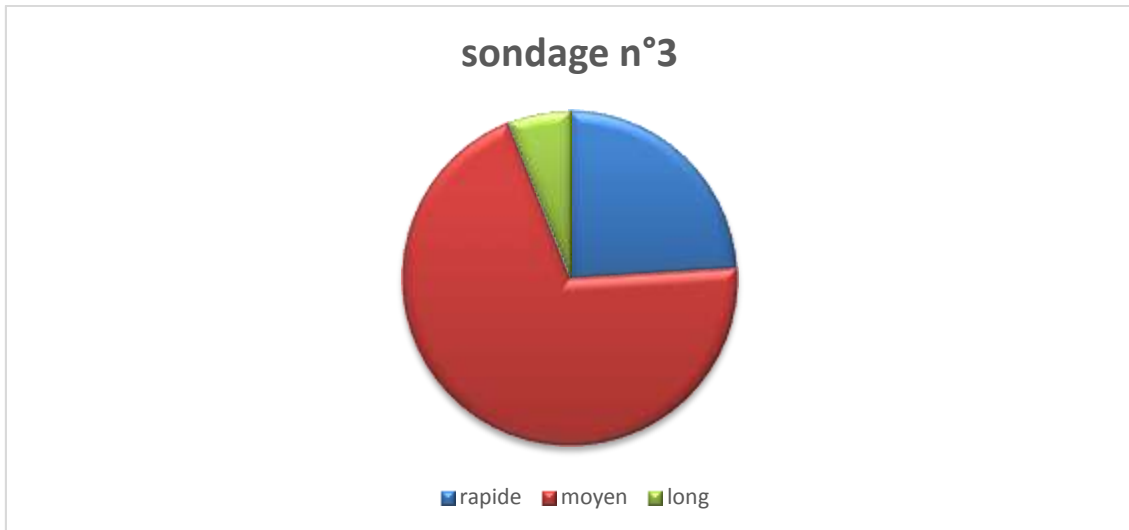
Question :

- Est-ce que le service est rapide ?

Le sondage des réponses obtenues :

Réponse :

### Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »



Calcule du pourcentage du sondage :

- 12 personnes ont dit qu'ils sont « rapides »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 12 \longrightarrow x \end{array} \right.$$

$$\frac{12 \cdot 100}{50} = 24\%$$

- 35 personnes ont dit qu'ils sont « moyens »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 35 \longrightarrow Y \end{array} \right.$$

$$\frac{35 \cdot 100}{50} = 70\%$$

- 3 personnes ont dit qu'ils sont « longs »

$$\left\{ \begin{array}{l} 50 \longrightarrow 100\% \\ 3 \longrightarrow Z \end{array} \right.$$

$$\frac{3 \cdot 100}{50} = 6\%$$

### **Chapitre III « Étude de cas : la gestion du portefeuille au niveau de la banque nationale d'Algérie (AP TO 581) »**

---

#### **Conclusion**

En conclusion, ce troisième chapitre a permis d'explorer en profondeur la gestion du portefeuille au sein de la BNA 581, en se concentrant sur deux services clés : le service caisse et le service monétique.

La section deux a souligné la gestion des opérations au sein du service de caisse, où les principales activités ont été exposées à partir de notre stage pratique. Le sondage effectué auprès des clients a mis en évidence une satisfaction générale, ce qui témoigne de l'efficacité et de la fiabilité de ce service.

Ces résultats encourageants confirment que les clients apprécient la gestion du portefeuille via le service de caisse, ce qui renforce leur confiance dans les opérations bancaires classiques.

La troisième section s'est focalisée sur le service monétique notamment les opérations associées à la carte interbancaire de la BNA. Bien que la gestion ait été efficace et que les retours des clients soient généralement positifs, le sondage a mis en évidence une certaine méfiance envers les transactions électroniques.

Ceci met en évidence la nécessité d'améliorer la sensibilisation et la sécurité des transactions monétiques afin de renforcer la confiance des clients dans ce genre de transactions.

En résumé, même si les deux services jouent un rôle essentiel dans la gestion du portefeuille, le service de caisse obtient des résultats légèrement plus positifs. Cependant, il est primordial de poursuivre la croissance et la sécurité du service monétique afin de satisfaire les attentes des clients et garantir une gestion de portefeuille optimale.

Ces résultats soulignent l'importance d'une harmonie entre les services traditionnels et numériques afin de garantir une expérience client exhaustive et satisfaisante.

## Conclusion générale

---

### Conclusion générale

Grâce à cette analyse approfondie de la gestion du portefeuille au sein de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) - Agence principale 581, nous avons pu examiner et analyser différents aspects essentiels de cette fonction bancaire. Les conclusions des trois chapitres fournissent une vision globale des pratiques actuelles et des défis liés à la gestion de portefeuille, en soulignant les atouts et les lacunes des services concernés. Notre objectif était de savoir comment la gestion de portefeuille peut vraiment contribuer au bon fonctionnement de la banque, à travers une étude basée sur la gestion des opérations traitées au niveau du service caisse, et monétique de la BNA AP TO 581.

Tout d'abord, nous avons approfondi l'analyse des concepts essentiels de la gestion de portefeuille bancaire. Il a été souligné que l'efficacité de cette gestion repose principalement sur la capacité du gestionnaire à diversifier et à optimiser le portefeuille afin de générer des bénéfices importants. En outre, on a clairement établi le rôle du service portefeuille dans la satisfaction des besoins des clients en garantissant une gestion efficace des actifs.

Ensuite, nous avons examiné de manière approfondie les services de caisse et de monétique, qui jouent un rôle crucial dans le bon déroulement des opérations bancaires. Ces services assurent à la fois la gestion des opérations financières et la sécurité des paiements, tout en offrant un service client de qualité supérieure. Nous avons aussi évoqué les obstacles rencontrés, tels que la fraude et les erreurs humaines, et mis en évidence l'importance de former le personnel et de mettre en place des procédures claires afin de garantir un service efficace.

Finalement, nous avons pu examiner la gestion concrète du portefeuille à la BNA 581, en mettant l'accent sur les services de caisse et de monétique. Les enquêtes menées auprès des clients ont révélé une satisfaction générale envers le service de caisse, ce qui démontre son efficacité et sa fiabilité. Par contre, même si le service monétique est également accueilli favorablement, une certaine méfiance envers les transactions électroniques demeure. Cela met en évidence l'importance d'accroître la prise de conscience et la sécurité des transactions monétiques afin de renforcer la confiance des clients.

Pour conclure, notre recherche met en évidence que la gestion du portefeuille au sein de la BNA 581 joue un rôle crucial dans la satisfaction des clients et le bon déroulement de la banque. Malgré une légère amélioration des résultats du service de caisse, c'est pour cela il est essentiel de poursuivre le développement et la sécurité du service monétique. Il est primordial

## **Conclusion générale**

---

d'assurer une gestion équilibrée entre les services traditionnels et numériques afin de garantir une expérience client complète et satisfaisante.

Pour aller loin il est recommandé d'approfondir la sécurité des transactions électroniques en investissant dans des technologies avancées et de sensibiliser les client, continuer à former le personnel afin d'assurer leur bonne connaissance et leur compétence, optimisation des procédures internes afin de réduire les erreurs et optimiser l'efficacité, ainsi que d'améliorer la communication avec les clients afin de les informer des bénéfices et de la sécurité des services de paiement mobile La mise en place de ces mesures permettra à la BNA de préserver et d'améliorer sa gestion de portefeuille, ce qui renforcera la satisfaction des clients et sa compétitivité sur le marché financier.

# **Bibliographie**

## Ouvrages

- BOULEY François, « Moyens de paiements et monétique » Ed EYROLLES, Paris, 1990, P 130.
- COLLINS et VALIN.G « Audit et contrôle interne, aspects financiers, opérationnels et stratégiques » 4<sup>ème</sup> édition, édition Dollg 1992, p35
- DESCAMPS Christian et SOICHOT. Jacques, « Economie et gestion de la banque », édition EMS, 2002 ;
- Gestion de portefeuille, disponible sur fbngb.com ; consulté le 24/04/2024 à 12H18
- GRESLIER HENN 1979 « Aide-mémoire banque/31<sup>ème</sup> édition » p 188
- LUC BERNET Rolande 2004 « Principe de technique bancaire/23<sup>ème</sup> édition » Lieve page 37.
- MONNIER Philippe, MAHIER Sandrine-Le François, « Les techniques bancaires », édition Dunod, Paris, 2008 ;
- PETER S.Rose and Sylvia C.Hudgins Mc Graw-Hill Education 2017 « Boule Management and Financial Services ».P445
- TORING Jean-Pierre, BRION. François, « Les Moyens de paiement (Français) Poche », éditions Presses universitaires de France, 1 octobre 1999 ;

## Texte réglementaires

- Article (responsable commercial EMEA francophone publié le 6 juin 2018 d'Auriga à 12H49 Stéphane Piédelièvre, « instruments de crédit et de paiement » ; 10<sup>e</sup> Éd, Paris, 2018, P.344
- Article 172 loi monnaie et crédit
- Article 2 de l'instruction n°03-2012 du 26 décembre 2016 fixant la procédure relative au droit au compte
- Article 4 de l'instruction n°03-2012 du 26 décembre 2016 fixant la procédure relative au droit au compte
- Article 490 du code commerce algérien
- Article 52 de l'ordonnance 03-11 toutes les banques primaires installées sur une place banquable doivent avoir un compte courant ouvert au niveau de la BANQUE D'ALGERIE
- Article Banque pour profession libérale, disponible sur capitane banque.com, consulté le 07/05/24 à 13h05

- Article L131-15 du Code monétaire et financier
- Article L131-16 du Code monétaire et financier Article L131-17 du Code monétaire et financier
- Article L132-1 du Code monétaire et financier
- Règlement de la banque d'Algérie n°20\_04 du 15 mars 2020, relatif au marché interbancaire des changes.

### Travaux universitaires

- BENBOUZIANE Mohamed la bonne gouvernance : un préalable à la modernisation et au développement du système bancaire, séminaire, université de Tlemcen p09
- BRIKH. F et RABHI .B « Essai d'analyse des obstacles au développement de la monétique en Algérie »Mémoire de Master en Sciences Economiques, FECG Abderrahmane mira Bejaia, 2015, P 50.
- IOUALITENE Henaia et KESRI Ahlam mémoire de fin d'étude 2018/2019 Les mesures de contrôle interne dans le cadre de la télé-compensation des moyens de paiement : cas de la CNEP.
- mémoire de fin d'étude «l'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : cas CPA (120), Tizi OUZOU » consulté le 13/05/24 à 14h43
- mémoire de fin d'étude «le paiement électronique en Algérie état des lieux et perspectives cas de la BADR, agence 626 naciria » p 20 consulté le 14/05/24 à 16h43
- mémoire de fin d'étude  
[file:///C:/Users/HP/Downloads/memoire%20%20\(5\).Pdf.34](file:///C:/Users/HP/Downloads/memoire%20%20(5).Pdf.34) consulté le 07/05/24 à 14h43
- MOUAS cilia MANCER Katia mémoire de fin d'étude 2016/2017 «l'analyse d'un cas de crédit dans le cadre de la gestion de portefeuille cas : banque Nataxis de tizi ouzou » p35 consulté le 22 /04/2024 à 10H41
- OUBAYA Hocine, TOUABI dahmane mémoire de fin d'étude 2022/2023 « l'analyse de l'efficacité des opérations bancaires caisse et portefeuille cas : banque extérieure Algérie. p83 ,84 consulté le 23/04/2024 à 14H38

- SIDIBE HAROUNA Ibrahim avril 2011 cartographie des risques liés à la compensation interbancaire : cas de la banque atlantique du mai, p 9

#### Autre document

- Extrait d'un document interne de la banque nationale d'Algérie AP tizi ousou / 581
- Circulaire a l'ensemble des agences et structures de la banque le 29 mai 2016 N°d'ordre 2124
- Circulaire à l'ensemble des agences et structures de la banque n° 2063 du 15/04/2014

#### Site internet

- Gestion de portefeuille, disponible sur fbngb.com ; consulté le 24/04/2024 à 12H18
- [https:// WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 06.pdf.article02](https://WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 06.pdf.article02) consulté le 25/04/2024 à 17h10
- [https:// WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 2005 06.pdf.article 03](https://WWW.BANK of algeria.DZ/WP.CONTENT/UPLODS/2021/03/Règlement 2005 06.pdf.article 03) consulté le 25/04/2024 à 17h10
- [https://plateforme\\_elsa.org/wp\\_content/2014/AD6\\_compte en banque\\_1.Pdf](https://plateforme_elsa.org/wp_content/2014/AD6_compte en banque_1.Pdf) consulté le 06/05/24 à 13h35.
- <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-cheque-certifie-845.php>
- <https://www.chequesplus.com/cheques-personnels/commander-des-cheques-en-ligne>
- <https://www.dougs.fr/blog/quels-sont-les-divers-types-de-cheques-existants/>



Nom et prénoms : .....

Adresse : .....

COMPTÉ N° .....

Siège tenant le compte du donneur d'ordre { .....

**VEUILLEZ PAR LE DEBIT DE MON COMPTE**

VIRER AU CREDIT DU COMPTE DE - FAIRE TENIR A SA DISPOSITION DE (1)

MONTANTS (en chiffres)

Bénéficiaire (Nom et Prénoms) .....			
Adresse .....			
Destinataire (1) {	Etablissement Bancaire .....		
	ou Centre de Chèques Postaux .....		
COMPTÉ N° .....			
VIRER AU CREDIT DU COMPTE DE - FAIRE TENIR A LA DISPOSITION DE (1)			
Bénéficiaire (Nom et Prénoms) .....			
Adresse .....			
Destinataire (1) {	Etablissement Bancaire .....		
	ou Centre de Chèques Postaux .....		
COMPTÉ N° .....			
TOTAL (en lettres) .....			

A ....., le .....

Signature du donneur d'ordre :

(1) Rayer la mention inutile.



ب و ج  
B.N.A

# FICHE D'ENCAISSEMENT

COPIE

Agence : ..... الوكالة

Le : ..... في

تسليم الصك للتحصيل

Remise de Chèques à l'Encaissement

- Sur place

(1)

- Hors Place

محلي  
غير محلي

يقيد المبلغ المذكور في الجانب الدائن لحسابكم بعد التحصيل

Le montant ci-contre sera porté au crédit du compte du bénéficiaire après encaissement

اسم و عنوان الوكالة

Nom et Adresse du Bénéficiaire

مفتاح Clé	رقم الحساب N° de Compte	حساب عام Cpte Général	ورقم استدلالي Indice
--------------	----------------------------	--------------------------	-------------------------

المصارف و مكان الدفع Ets et lieu de paiement	اسم الساحب Nom du tireur	رقم الصك N° de Chèque	مصير Sort	المبلغ Montant

اشطب العبارة غير مناسبة  
(1) Rayer la mention inutile

تقبلوا تحياتنا الفاتحة

Veillez agréer nos salutations distinguées

مجموع الاحالة  
TOTAL DE LA REMISE

PF 34



CHEQUE N°  
**BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**  
AGENCE « 581 »



**DEMANDE DE CHEQUE DE BANQUE**

Nom / raison sociale : .....

Adresse / siège : .....

Compte N° : 00100581 .....

Monsieur le Directeur,

Par le Débit de mon compte, je vous prie de bien vouloir me délivrer un cheque  
De banque d'un montant en DA :

En chiffre .....

En lettre .....

MOTIF :

Libellé à l'ordre de fournisseur : .....

Vous Voudrez bien remettre ce chèque à

Mr : .....

CNI/PCN° ..... Délivré le .....

DAIRA .....

Il bien entendu que je vous décharge des conséquences qui pourraient résulter  
De cette opération.

TIZI-OUZOU, le ...../...../ 2024

Cachet et signature



CHEQUE N°



**BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**  
**AGENCE « 581 »**

**DEMANDE D'ANNULATION CHEQUE DE**  
**BANQUE**

Nom / raison sociale : .....

Adresse / siège : .....

Compte N° :00100581 .....

*Monsieur le Directeur,*

*Je vous prie de bien vouloir procéder à l'annulation de chèque BANQUE*  
*N°..... d'un montant en DA :*

*En chiffre* .....

*En lettre* .....

**MOTIF :**

*Libellé à l'ordre de fournisseur :* .....

**TIZI-OUZOU, le ...../...../ 2024**

*Cachet et signature*

**ANNULÉ**

# DEMANDE DE CARNETS DE CHEQUES

DESTINATAIRE

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

Siège

Je vous prie d'établir :  
Carnet de 25 CHEQUES  
Carnet de 50 CHEQUES  
Carnet de 100 CHEQUES

CES CHEQUES SERONT { A TENIR A MA DISPOSITION (1)  
A EXPEDIER A L'ADRESSE CI-DESSOUS

LA BANQUE NATIONALE D'ALGERIE est déchargée de toute responsabilité en cas de perte ou de soustraction de chèques à moins qu'elle n'ait été prévenue à temps pour empêcher tout paiement irrégulier.

Le

Signature

N° DE COMPTE NOM ET PRENOM OU RAISON SOCIALE

(1) Rayer la mention inutile.

ARCH. 30

CA. 38 - Imp. BNA



**ANNEXE VII**

**TARIFICATION DES TRANSACTIONS ET PRESTATIONS  
MONETIQUES**

**A) Les transactions de retrait :**

Type de transaction	Libellé de la commission	Coût de la transaction TTC	Payeur	Bénéficiaire
Retrait	Commission porteur retrait interne	23,40 DA	Porteur	Banque du porteur 14,62 DA
Retrait	Commission de traitement de la transaction	8,78 DA	Porteur	SATIM
Retrait	Commission porteur retrait externe	29,25 DA	Porteur	Banque du porteur 7,89 DA
Retrait	Commission de traitement de la transaction	8,77 DA	Banque du porteur	SATIM
Retrait	Commission d'inter change	8,19 DA	Banque du porteur	Banque confrère qui gère le DAB
Retrait	Commission de télécommunication	4,39 DA	Banque confrère qui gère le DAB	C.P.I

**B) Les transactions de paiement :**

**1- En Interbancaire :**

Payeur Bénéficiaire	Commerçant	
	Montant de la transaction ≤ 2000 DA Commission 2 DA	Montant de la transaction > 2000 DA Commission 6 DA
Acquéreur	0,5	2,5
Emetteur	0,5	1,5
SATIM	0,5	1,5
CPI	0,5	0,5

**2- En intra bancaire :***suite ANNEXE VII*

Payeur	Commerçant	
Bénéficiaire	Montants de la transaction ≤ 2000 DA	Montant de la transaction > 2000 DA
	Commission 2 DA	Commission 6 DA
Acquéreur/Emetteur	1	4
SATIM	1	2

**C) Les transactions de remboursement :****1-En Interbancaire :**

Payeur	Commerçant
Bénéficiaire	Commission 2 DA
Acquéreur	0,5
Emetteur	0,5
SATIM	0,5
CPI	0,5

**2-En Intra bancaire :**

Payeur	Commerçant
Bénéficiaire	Commission 2 DA
Acquéreur/Emetteur	1
SATIM	1

**D) Les prestations monétiques :**

Type de carte	Type de la prestation	Coût de la prestation HT	Payeur	Bénéficiaire
Carte de retrait/paiement classique	Réédition du code confidentiel	150DA	Porteur	Banque du porteur
	Mise en exception	40 DA	Porteur	Banque du porteur
	Mise en opposition	75DA	Porteur	Banque du porteur
Carte de retrait/paiement Gold	Réédition du code confidentiel	200DA	Porteur	Banque du porteur
	Mise en exception	100DA	Porteur	Banque du porteur
	Mise en opposition	150DA	Porteur	Banque du porteur



ANNEXE VIII

V/REFERENCE : .....  
( A rappeler dans la réponse)

N/REFERENCE : .....  
N.B.Ne traiter qu'une opération par lettre

.....,le .....

Agence :

Indice :

TELEFAX à l'attention de la  
Direction des Instruments  
de Paiement et de la Monétique  
D.I.P.M « 122 »  
Tél/fax n° 021.35.08.37

**Objet : \* Mise en exception**  
**\* Levée d'exception**

Nous vous prions de bien vouloir mettre dès réception de ce fax, les cartes ci-dessous désignées en :

- \* Mise en exception
- \* Levée d'exception

Noms et prénoms	N° comptes	N° cartes	Motifs d'exception

Le directeur d'agence

(\*) Barrer la mention non utilisée



# **Table des matières**

<b>Remerciements</b>	
<b>Dédicaces</b>	
<b>Sommaire</b>	
<b>Liste des abréviations</b>	
<b>Liste des schémas</b>	

<b>Introduction générale.....</b>	<b>01</b>
-----------------------------------	-----------

<b>CHAPITRE I : Les notions liées au portefeuille bancaire et ses services .....</b>	<b>04</b>
--	-----------

Introduction du chapitre .....	04
<b>Section 1 : généralistes sur le portefeuille bancaire .....</b>	<b>05</b>
1. définition et explication du concept de portefeuille bancaire.....	05
1.1. Définition d'un portefeuille bancaire .....	05
1.2. Explication du concept de portefeuille bancaire .....	05
2. La gestion du portefeuille bancaire .....	05
2.1. Notion de la gestion du portefeuille .....	05
2.2. Mode de gestion .....	06
2.2.1 La gestion libre : .....	06
2.2.2 La gestion conseillée .....	07
2.2.3. La gestion collective : .....	07
2.2.4. Le système de gestion sous mandat (GSM) ou la gestion déléguée : .....	07
3. L'organisation des fonctions de gestion du portefeuille .....	07
3.1. Le front office : .....	07
3.2. Le back office .....	07
<b>Section 2 : Présentation du service portefeuille bancaire .....</b>	<b>08</b>
1. Définition du service portefeuille :.....	08
2. Rôle et organisation de service portefeuille .....	09
2.1. Le rôle du service portefeuille .....	09
2.2. Organisation du service portefeuille .....	09
3. Administration du service portefeuille .....	10
3.1. Le chef du service .....	10
3.2. Le personnel chargé des opérations de guichets .....	10
4. Attribution et responsabilités des agents du service portefeuille .....	10
<b>Section 3 : La gestion du service portefeuille bancaire .....</b>	<b>12</b>
1. Les différents titres traités par le service portefeuille .....	12
1.1 Les effets de commerce .....	12
1.1.1 La définition .....	12
1.1.2 Intérêt économique des effets de commerce .....	12
1.1.3 Intérêt bancaire des effets de commerce .....	13
1.1.4 Les Caractéristiques des effets de commerce.....	13

1.1.5 Les différents types effets de commerce .....	13
2 la compensation et la télé compensation .....	22
2.1. La compensation .....	22
2.1 .1 La définition de la compensation .....	23
2.1.2 Les contraintes de la compensation manuelle .....	24
2.2. La télé compensation.....	22
2.2.1. Définition de la télé-compensation : .....	24
2.2.2. Présentation le système interbancaire de télé compensation en Algérie ATCI 23.....	25
Conclusion du chapitre .....	26

## **CHAPITRE I : La gestion du portefeuille dans le secteur bancaire..... 27**

Introduction du chapitre .....	28
<b>Section 1 : Les comptes bancaires.....</b>	<b>29</b>
Définition, gestion et administration du compte bancaire .....	29
1.1 Définition : .....	29
1.2 La gestion du compte bancaire .....	29
1.3 L'administration d'un compte bancaire .....	29
Les objectifs .....	30
Les divers comptes bancaires .....	30
3.1 Les compte à vue : .....	30
3.1.1/Le compte chèque : .....	30
3.1.2/le compte courant : .....	31
3.1.3/ Les autres formes de comptes à vue.....	31
3.2/Les comptes d'épargne et de placement : .....	32
3.2.1/Le compte livret d'épargne : .....	30
3.2.2/Les comptes à terme : .....	33
3.3 Les comptes spéciaux : .....	33
<b>Section 2 : Présentation de la caisse .....</b>	<b>35</b>
Définition et le rôle de la caisse bancaire.....	35
1.1 Définition de la caisse bancaire .....	35
1.2 Le rôle de la caisse bancaire .....	35
2. Le fonctionnement de la caisse .....	35
3. Les différents types de caisse .....	36
3.1 La caisse de change .....	36
3.2La caisse régie .....	36
3.3La caisse principale .....	36
3.4Les guichets automatiques bancaires (GAB) .....	36
4. Contrôle et sécurité de la caisse bancaire .....	37
4.1 Les mécanismes de contrôle interne .....	37
4.2 Prévention des fraudes et des billets falsifiés : .....	38
4.3 Mise en œuvre des technologies de sécurité pour gérer la caisse .....	38

<b>Section 3 : La présentation de la monétique</b> .....	<b>39</b>
1. La définition et les partis actifs de la monétique .....	39
1.1 La définition : .....	39
1.2 Les partis actifs de la monétique : .....	39
1.2.1 L'émetteur .....	40
1.2.2 Le porteur : .....	40
1.2.3 L'accepteur : .....	40
1.2.4 L'acquéreur : .....	40
2. L'Histoire et l'évolution de la monétique .....	40
3. les caractéristiques de la monnaie électronique (monétique) .....	41
4. Les types de la monétique .....	42
4.1 Le système monétique interbancaire : .....	42
4.2 la carte de retrait/paiement interbancaire .....	42
4.3 le distributeur automatique de billets de banque « DAB » .....	45
4.4 Le terminal de paiement électronique « TPE » .....	45
Le guichet automatique de banque « GAB » .....	45
4.5 L'espace automatique : .....	46
5. Les avantages et les inconvénients de la monétique .....	46
5.1 Les avantages .....	46
5.2 les inconvénients .....	46
5.2.1 les inconvénients techniques et financiers .....	46
5.2.2 Les inconvénients culturels .....	47
5.2.3 Les inconvénients de la sécurité .....	47
5.2.4 Les inconvénients commerciaux .....	48
5.2.5 Les inconvénients juridiques .....	48
Conclusion .....	49

<b>Chapitre III : Étude de cas : la gestion du portefeuille au Niveau De la banque Nationale d'Algérie (AP TO 581)</b> .....	<b>50</b>
Introduction .....	51

<b>Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil de la banque nationale D'Algérie agence 581</b> .....	<b>52</b>
1. Présentation de la banque nationale d'Algérie .....	52
1.1 Identification de la BNA : .....	52
1.2. Historique et mission de la BNA .....	53
1.2.1 Historique de la BNA .....	53
1.2.1.1 la période entre réforme économique (1962-1988) .....	53
1.2.1.2 les réformes économiques (1998 à ce jour) .....	53
1.2.2 Missions de la BNA .....	55
2. Organigramme de banque centrale et organigramme de BNA AP/581 .....	57
2.3 Organigramme de la banque centrale .....	57

<b>2.4 Organigramme de la BNA agence principale 581</b> .....	58
2.4.1 Service caisse .....	59
2.4.2 Service portefeuille .....	60
<b>Section 2 : La gestion des opérations traitées au niveau du service caisse de l'AP BNA 58156</b>	
1. Le service caisse de la BNA .....	61
2. Les opérations traitées au niveau de BNA AP/581 .....	61
2.1 Opération de retrait par chèque .....	61
2.1.1 opération de retrait par chèque guichet .....	61
2.1.1.1 les pièces .....	61
2.1.1.2 les références à vérifier .....	61
2.1.2 opération de retrait par chèque client .....	62
2.1.2.1 les pièces .....	62
2.1.2.1 les références à vérifier .....	62
2.2 les opérations de versement : .....	63
2.2.1 Les pièces.....	63
2.2.2 les montions à vérifier .....	63
2.3 les opérations de change manuel .....	63
2.3.1 les pièces .....	63
2.3.2 les montions à vérifier .....	64
2.4 les opérations de GAB .....	64
2.4.1 Les pièces : .....	64
2.4.2 Mentions à vérifier .....	64
2.5 les arrêtés de caisse .....	64
2.5.1 les pièces .....	65
2.5.2 mentions à vérifier .....	65
2.6 chèque de banque : .....	65
2.7 virement : (ordre de virement) .....	65
2.8 La télé-compensation .....	66
2.8.1 La remise des chèques .....	66
2.8.2 Remise d'effet de commerce à l'encaissement (billet à ordre, lettre de change).....	66
2.8.2 La validité de la remise de chèque, billet à ordre, lettre de change au confrère : .....	66
3 la gestion de l'opération traitée au niveau de service caisse de la BNA AP/581 .....	67
3.1 La conformité des opérations .....	67
3.2 satisfaction client .....	70
3.3 temps de traitement .....	75
<b>Section 3 : La gestion des opérations traitées au niveau du service monétique de l'AP BNA 581</b> .....	77
1. La monétique au sein de la BNA 581 .....	77
1.1 carte interbancaire (CIB) .....	77
1.2 terminaux de paiement électroniques (TPE) .....	77
1.3 distributeurs automatiques de billets (DAB) .....	78
2. les opérations traitées au service monétique .....	78

2.1 Les opérations effectuées avec la carte interbancaire .....	78
2.1.1 Retrait d'espèces : .....	78
2.1.2 Consultation du solde de compte .....	78
2.1.3 consultation des dix (10) dernières opérations .....	78
2.1.4 consultation du relevé d'identité bancaire « RIB » .....	78
2.1.5 virement intra bancaire .....	79
2.1.6 commande du chéquier .....	79
2.1.7 Dépôt (espèces et chèques) .....	79
2.1.8 Opérations sur livret épargne électronique .....	79
2.2 La gestion de la carte interbancaire de la BNA AP/581 : .....	80
2.2.1 titulaire de la carte de retrait /paiement interbancaire .....	80
2.2.2 modalités d'octroi de la carte de retrait/paiement interbancaire .....	80
2.2.3 Etablissement du fichier de commande de cartes .....	80
2.2.4 Conservation et remise des cartes aux clients .....	81
2.2.5 Renouvellement de la carte .....	81
2.2.6 Mise en exception de la carte .....	81
2.2.7 Opposition sur la carte .....	82
2.2.8 Capture de la carte par le DAB .....	82
2.2.9 annulation de la carte .....	82
2.2.10 incident de paiement par carte .....	83
2.2.11 contestation d'une transaction par le porteur de la carte .....	83
3 La gestion des opérations traitées au niveau services monétique : .....	83
3.1 Satisfactions clients .....	83
3.2 Le temps de traitement des opérations .....	87
<b>Conclusion.....</b>	<b>89</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>90</b>
<b>Annexes</b>	
<b>Références bibliographiques</b>	
<b>Résumé</b>	

## Résumé

Cette étude examine la gestion du portefeuille au sein de la banque Nationale d'Algérie BNA- Agence principale 581. Nous avons analysé les pratiques de gestion, identifié les atouts et les faiblesses, et proposé des recommandations pour les améliorer. Pour ce faire, nous avons mené un sondage auprès des clients des services caisse et monétique.

Selon notre étude qualitative, il est démontré que la gestion du portefeuille efficace repose sur la diversification et l'amélioration des actifs afin de répondre aux besoins des clients. Malgré la fiabilité du service de caisse, il reste une méfiance envers les transactions électroniques du service monétique, mettant de renforcer la sécurité et la sensibilisation.

**Mots clés :** Gestion du portefeuille, banque, service caisse, service monétique, satisfaction client.

## Abstract

This study examines portfolio management within the National Bank of Algeria BNA - Main Agency 581. We analyzed management practices, identified strengths and weaknesses, and proposed recommendations to improve them. To do this, we conducted a survey among customers of cash register and payment services.

According to our qualitative study, it is demonstrated that effective portfolio management relies on diversification and enhancement of assets to meet client needs. Despite the reliability of the cash register service, there remains a distrust of electronic transactions in the electronic payment service, calling for strengthening security and awareness.

**Keywords:** Portfolio management, banking, cashier service, electronic payment service, customer satisfaction.