

UNIVERSITÉ MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION

DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET
COMPTABILITE

Mémoire de fin de cycle

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

Option : Finance et banque

Thème

*Expérience du paiement électronique en Algérie :
défis, enjeux et perspectives.*

Cas de l'agence BNA n°583 Tizi-Ouzou

Présenté par :

Mlle. KABOUCHE Chahinez

Mlle. KOLIAI Melissa

Dirigé par :

Mr. SAM Hocine

Devant le jury composé de :

Président : Mme Igergaziz Wassila

Rapporteur : Mr SAM Hocine

Examineurs : Mme Boulifa Yamina

Année Universitaire : 2020-2021

Remerciements

Nous adressons tous particulièrement nos remerciements les plus vifs à notre cher promoteur, Mr SAM HOCINE, pour avoir accepté de diriger ce travail, pour sa sympathie et sa disponibilité et nous lui sommes très reconnaissantes pour ses précieux conseils.

Nous présentons également nos remerciements aux membres du jury qui ont accepté de lire et d'évaluer notre modeste travail.

Nous tenons à exprimer également notre sincère gratitude à Mme HARCHAOUI YASMINA la chargée de la monétique et Mr FEDDAK le chargé de la clientèle au sein de l'agence 583 de la BNA de Tizi-Ouzou, pour le temps précieux qu'ils nous ont consacré, pour leurs conseils qui nous ont permis de mener à bien ce travail et qui ont eu la gentillesse de répondre à nos questions afin de nous éclairer sur leur pratique.

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

Dédicaces

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

Du profond de mon cœur je dédie ce travail à tous ceux qui me sont chers

A la mémoire de mon cher père

Ce travail est dédié à mon père, décédé très tôt, j'aurais tant aimé que tu sois à mes côtés en ce jour

A ma très chère mère

A la plus belle perle du monde, à la lumière de mes jours, ma vie et mon bonheur... maman que j'adore

En témoignage à ton affection, tes sacrifices et tes précieux conseils qui me conduisent à la réussite dans tout ce que j'entretiens, Je t'aime maman

*A ma très chère sœur Nour El Houda
A mon très cher frère Abd Errahmane*

A mes chers grands parents Belkacem et Dahbia

A tous mes amis

Phahinez

Dédicaces

J'ai toujours pensé faire où offrir quelque chose à mes parents en signe de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont consenti d'efforts rien que pour me voir réussir, et voilà l'occasion est venue.

A ma très chère mère

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

A mon très cher père

Tu as toujours été à mes côtés pour me soutenir et m'encourager, me guider et m'offrir les moyens d'atteindre mes objectifs, que ce travail traduit ma gratitude et mon affection.

A mon très cher et unique petit frère Idir

A ma très chère tante Hassina, que dieu seul sait l'amour que je te porte

A mes chers grands-pères qu'ils reposent en paix

A ma source d'inspiration et de bonheur qui a toujours été là pour moi
y

A tous mes amis qui se reconnaîtront A, R, M, L, O

Melissa

Liste des abréviations

- **ABEF** : Association des banquiers et des établissements financiers
- **ABC Algeria** : Arabe banking corporation Alegria
- **ART** : Article
- **ATCI** : Alegria télé-compensation interbancaire
- **ARTS** : Algerian reel time settlements
- **BRI** : Banque de Règlements Internationaux
- **BCE** : Banque Centrale Européenne
- **BADR** : Banque de l'agriculture et du développement rurale
- **BNA** : Banque nationale d'Algérie
- **BEA** : Banque extérieure d'Algérie
- **BDL** : Banque du développement locale
- **BNP-Paribas** : Banque Nationale de Paris
- **CIB** : Carte Interbancaire
- **CPA** : Crédit Populaire d'Algérie
- **CNEP-Banque** : Caisse nationale d'épargne et de prévoyance banque
- **CNMA** : caisse nationale de mutualité agricole
- **CPI** : Centre de pré-compensation interbancaire
- **CA** : Conseil d'administration
- **CVC** : Carde verification code
- **COSOB** : commission d'organisation et de surveillance des opérations de bourse
- **DAB** : Distributeur automatique de billets
- **DNS** : Defered net settlement system
- **DA** : Dinar algérien
- **DMP** : Direction des moyens de paiement
- **DGI** : Direction générale des impôts
- **EDI** : Echange de données informatisés
- **E-Banking** : Banque électronique
- **E-Paiement** : Paiement électronique
- **GIE** : Groupement d'intérêts économiques monétiques
- **GSM** : global system for Mobil communications
- **GPRS** : general packet radio service
- **IFIS** : Interbank funds transfer system
- **LIFO** : Last in / First out
- **NTIC** : Nouvelles technologies d'information et de la communication
- **OCDE** : organisation de cooperation et de developpement economiques
- **PME** : Porte-monnaie électronique
- **PV** : Procès verbale
- **QR code** : Quick response code
- **QCM** : Question à choix multiple
- **RTGS** : Real time Gross settlement
- **RMI** : Réseau monétique interbancaire algérien
- **RBTR** : Système de règlement brut en temps réel
- **RIB** : Relevé d'identité bancaire
- **SWIFT** : Society for Worldwide: Interbank Financial Télécommunication

- **SATIM** : Société d'automatisation des transactions interbancaires et monétique
- **SGBV** : société de gestion de la bourse des valeurs mobilières
- **SPA** : Société par action
- **SMS** : short message system
- **TIC** : Technologies d'information et de la communication
- **TPE** : Terminal de paiement électronique

Sommaire

Introduction générale

Chapitre I : Approche théorique des TIC et du système de paiement.....04

Introduction 05

Section 01 : Généralités sur les technologies d'information et de communication..... 06

Section02 : Les technologies de l'information et de communication au sein des banques.... 11

Section 03 : présentation des systèmes de paiement..... 21

Conclusion..... 28

Chapitre II : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie 29

Introduction 30

Section 01 : L'apparition et développement de la monétique en Algérie..... 31

Section 02 : Modernisation du système de paiement électronique en Algérie 38

Section 03 : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie 45

Conclusion..... 53

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique..... 54

Introduction 55

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil (la banque nationale d'Algérie, agence n°583 Tizi-Ouzou) 56

Section 02 : Produits et services monétique proposés par la BNA..... 60

Section 03 : Démarche méthodologique et interprétation des résultats de l'étude relative au niveau d'utilisation de la carte CIB par les clients de BNA agence 583 pour le paiement électronique 78

Conclusion..... 94

Conclusion générale..... 96

Bibliographie

Listes des figures, schémas, graphiques.

Annexes

Table des matières

Introduction générale

Durant les dernières décennies le monde connaît une période de transformations profondes et de changements qui ont provoqué une vague d'innovations dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

Face à ces innovations le secteur bancaire est amené à investir progressivement dans les technologies de l'information et de la communication. Ces dernières ont un rôle primordial dans la conception et la mise en place de nouveaux systèmes de paiement qui constituent une pratique essentielle pour le développement économique et pour soutenir le commerce de biens et services.

Les progrès réalisés dans le domaine technologique ont abouti à l'apparition de nouveaux instruments de paiement modernes tel que la carte bancaire. Ce nouveau moyen de paiement électronique est apparu dans les années 50 aux Etats Unis, mais la carte bancaire a connu un essor incontournable à la fin des années 90 principalement grâce au succès du réseau internet. Depuis, le paiement par carte bancaire ne cesse d'évoluer en offrant d'avantage de services aux utilisateurs tout leur assurant liberté, portabilité, mais surtout la sécurité dans leurs transactions.

Afin de garantir la durabilité du métier des banquiers, l'Algérie s'est engagé depuis 1990 dans un large processus de réformes, à travers la promulgation de la loi N°90-10 du 14 avril relative à la monnaie et au crédit. Dans ce cadre une œuvre de modernisation du système de paiement s'est inscrite dans le développement de la monétique qui a été également le centre d'intérêt des autorités au regard de l'importance qu'elle requière dans la facilité des transactions commerciales.

Dans cette optique les autorités monétaires algériennes ont instauré un projet monétique national qui a pour principale mission d'accompagner les banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques, cette motivation s'est concrétisée par le lancement du projet de paiement et de retrait par carte interbancaire à partir du réseau monétique interbancaire (RMI), qui offre à l'ensemble des clients de la banque l'accès au différents services fournis par les automates (DAB, GAB et TPE).

La Banque d'Algérie, de son côté, a procédé à l'introduction de deux systèmes de paiement, de gros montants et de paiement de masse, conformes aux standards internationaux pour assurer le bon fonctionnement des fonds de façons sure, rapide et sécurisée.

Introduction générale

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

Quel est le degré de pénétration de la carte CIB BNA et quels sont les principaux freins ?

Afin de bien cerner cette problématique, nous avons posé les sous questions suivantes :

- Que signifie le paiement électronique ? Quels sont les différents moyens de paiement électronique ?
- Qu'est-ce que la monétique ? Quels sont les produits monétiques proposés par la BNA et quels sont leurs fonctionnalités ?
- Quelles sont les entraves au développement de la culture d'utilisation de la carte bancaire par les clients de la BNA ?

Objectifs de recherche

L'objectif de notre recherche est double. Sur le plan théorique, il s'agit de présenter des éléments théoriques relatifs à la problématique posée. Sur le plan pratique, il s'agit d'analyser le degré d'utilisation de la carte bancaire comme moyen de paiement électronique en Algérie mais aussi d'identifier les raisons principales de sa sous-utilisation et d'essayer de formuler quelques perspectives qui pourraient être utiles à la généralisation de la culture monétique et du paiement électronique.

Choix et intérêt du sujet

Le sujet est important en raison de la tendance observée au cours des deux dernières décennies. De ce fait notre travail de recherche s'inscrit dans l'initiative prise pour l'étude du niveau d'utilisation de la carte CIB par la clientèle de la Banque Nationale d'Algérie pour effectuer des paiements électroniques.

Méthodologie de travail

Dans le but d'apporter des éléments de réponses à notre problématique, nous avons eu recours à des investigations théoriques basées sur la consultation d'ouvrages, revues, articles, rapports, sites internet, mémoires et thèses.

Nous avons également tenté de mettre en relief une application sur le terrain à travers un cas empirique, en effectuant un stage au niveau de l'agence BNA n°583 de la wilaya de Tizi-Ouzou, nous avons ainsi eu recours à une enquête par questionnaire destiné à la clientèle et un entretien directif mené avec la chargé monétique de l'agence.

Introduction générale

Structure de travail

Dans le but de porter des éléments de réponses aux questions mentionnées ci-dessus, nous avons établi un travail structuré autour de trois chapitres, le premier chapitre intitulé «Approche théorique des TIC et du système de paiement» nous traiterons ici les notions générales sur les technologies de l'information et de la communication, les systèmes de paiement.

Dans le deuxième chapitre intitulé «Etat des lieux du paiement électronique en Algérie», nous retracerons un aperçu sur l'apparition de la monétique en Algérie, son développement, puis nous présenterons l'opérateur monétique en Algérie et son réseau interbancaire, par la suite nous nous intéresserons à la modernisation du système de paiement Algérien, nous terminerons par une étude de l'état des lieux du paiement électronique en Algérie.

Le troisième chapitre intitulé «Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique», ce dernier chapitre sera réserve au cas pratique ayant objet en premier lieux d'analyser et d'interpréter les résultats de l'entretien tenu avec la chargé monétique, ainsi que ceux du questionnaire destiné à la clientèle de l'agence BNA n°583. Nous apporterons par la suite quelques explications sur l'absence de l'engouement vers l'utilisation de la carte bancaire comme moyens de paiement. Enfin nous essayons de proposer quelques recommandations qui pourraient être utiles au développement et à la généralisation de l'utilisation de carte CIB de paiement.

Chapitre I

Approche théorique des TIC et du système de paiement

Introduction

Au cours des dernières décennies, les technologies de l'information et de la communication ont provoqué de profondes mutations dans le monde, et ont imprégnés le secteur économique. Ainsi ces technologies sont utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées

Les TIC ont fortement bouleversé les métiers, les fondements et les pratiques bancaires. Et comme tout autre domaine d'activité, le secteur bancaire tente de les intégrer pour peaufiner leurs services proposés et répondre au mieux aux exigences de leurs clientèles.

Aujourd'hui avec le développement de l'information et de la communication, les systèmes de paiement dans le monde connaissent une véritable mutation. De ce fait, elles permettent l'amélioration et la modernisation du système de paiement ; elles ont aussi permis d'automatiser les paiements et de faciliter le traitement des ordres de paiements dans de meilleures conditions de coûts, de rapidité et de sécurité.

Les systèmes de paiement sont d'une importance essentielle en permettant un traitement efficace des paiements. Ils contribuent au bon fonctionnement d'une économie de marché. Il en existe plusieurs modèles qui se différencient par les montants ou par les modalités de traitement.

Section01: Généralités sur les technologies d'information et de communication.

Nous allons débiter la section par une présentation générale des nouvelles technologies d'information et de communication et par une définition des mots clés.

1. Notions fondamentales sur les Technologies d'Information et de Communication

1.1. Définition de la technologie

La technologie est l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises isolément, en groupe ou dans leur ensemble qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuel en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production, de la consommation, de l'information, de la communication, des loisirs de construction et de la destruction, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique. Autrement dit ; une étude des outils et des techniques qui peuvent être dit sur plusieurs périodes historiques.

1.2. Définition de la communication

La communication est l'ensemble des informations, les messages, les signaux de toute nature émis par l'entreprise en direction de ses clients actuels ou potentiels, des prescripteurs des distributeurs et toutes autres cibles.

1.3. Définition des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Par définition, les NTIC désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, l'internet et les télécommunications.

Le terme NTIC (Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication) ou TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) est une inspiration des ingénieurs réseaux. C'est la naissance de l'internet comme média de masse et le succès des blogs, des wikis ou technologies Peer to Peer qui ont attribué aux NTIC une dimension sociétale.

Nous allons voir maintenant différentes définitions et inscriptions des TIC de ces différentes parties : Etats-Unis, Union européenne et France, ainsi que certains auteurs¹ :

¹ Coutinet, Nathalie : « Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », P 5. Format PDF. Disponible sur : [https:// halshs .archives –ouvertes.fr /halshs-00199011](https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00199011).

Selon les Etats-Unis «L'industrie des technologies de l'information comprend les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatique ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs ; les industries d'équipements de communication et des services recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateurs et serveurs» .

D'après **l'Union européenne et la France (1998)** «Le secteur TIC apparaît sous forme d'une liste d'activité recouvrant trois filières l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique».

Selon SPERANDIO, J.-C.² « L'expression NTIC désigne... des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons... en plus des traditionnelles, données numériques... elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés..., une grande capacité de diffusion et de transport en réseau..., une forte interactivité avec les utilisateurs... »

Selon Herbert Simon « les Technologies de l'Information et de la Communication aident à rendre toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques ».

Selon Desroches et Delisle « les Technologies d'Information et de la Communication sont l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement, la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs, les communications et le réseau qui relie les appareils tel que le fax et d'autres matériaux ».

Enfin selon, l'UNESCO « les Technologies de l'Information et de la Communication désignent l'ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'Internet (sites web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs

² SPERANDIO, J.-C. (2000). Les NTIC. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie. Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières 2000. Toulouse. P.17-25

audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.)».

D'après les définitions précédentes, nous pouvons dire que les Technologies d'Information et de la Communication (TIC), représentent l'ensemble des technologies permettant de traiter, de stocker, d'échanger des informations via des supports numériques tel que : les ordinateurs, les téléphones, les logiciels, etc.

D'une façon spécifique, les TIC constituent la matière grise des organisations bancaires. Cette idée a été appuyé par Nathalie Greenan en 1998 en confirmant que le secteur bancaire est le secteur leader dans l'utilisation des TIC, et sont qualifiés comme le système nerveux de l'activité bancaire et ne sont plus considérés comme de simples outils d'amélioration de la productivité administrative.

2. Genèse des Technologies de l'information et de la communication

Après l'avènement de l'écriture puis l'apparition de l'imprimerie, les débuts d'une société de l'information ont été marqués par le télégraphe électrique, puis le téléphone et la radiotéléphonie, quant à la télévision, le Minitel et l'Internet puis la télécommunication mobile ont associé l'image au texte et à la parole, "sans fil". Avec le téléphone portable, on a accès à l'Internet et à la télévision.

Ce phénomène circule dans tous les secteurs de l'économie, notamment dans le secteur bancaire, qui d'ailleurs fait partie d'un des domaines fondateurs en matière d'utilisation des NTIC.

Dans les années 1970, la banque a subi une première révolution informatique, celle des grands systèmes capables de traiter des millions d'opérations autrefois exécutées par des gros bataillons de collaborateurs. Dix ans plus tard, l'informatique répartie a touché chaque agence et a permis d'effectuer, à partir de terminaux décentralisés, des opérations affectant la comptabilité clients tenue par les ordinateurs centraux. Aujourd'hui, la généralisation de l'informatique et l'ensemble des NTIC (messagerie électronique, téléphones portables...), bouleversent l'activité du secteur bancaire.

Les NTIC ont déjà provoqué deux évolutions au sein des banques. Dans le premier temps, elles ont été le support logistique au traitement interne des informations et aux relations au sein de la profession (développement des réseaux interbancaires).

Dans le deuxième temps, elles sont devenues le moyen le plus rapide pour accéder aux marchés de capitaux, et ont permis la création de marchés électroniques globaux, ainsi que la modernisation des bourses de valeurs.³

3. Les composantes et les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication

Nous aborderons successivement dans cette partie les composantes et les caractéristiques des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) :

3.1. Les composantes du secteur des technologies de l'information et de la communication

Le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. On distingue donc les catégories suivantes relatives au secteur des TIC :

3.1.1. Le secteur informatique

Dans lequel on a : les machines de bureau, les ordinateurs personnels, les grands ordinateurs, les serveurs, les matériels de réseaux, les périphériques, les cartes, etc.

3.1.2. Le secteur électronique

Dans lequel on a : les composants électroniques, les semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs, productique, etc. ;

3.2. Les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication

Parmi les caractéristiques des Technologies d'Information et de la Communication (TIC), il y a lieu de retenir ce qui suit :

- **Plus innovants** : les TIC permettent d'apporter des nouveaux moyens de communication, de travailler, de s'exprimer, d'apprendre avec une vitesse accélérant de plus en plus.
- **Plus vite** : ce que l'on pouvait faire avant sans les TIC, on peut le faire dorénavant beaucoup rapidement avec les TIC, et encore toujours de plus en plus rapidement.

³ Jean-Michel SAHUT. L'impact des NTIC sur le secteur bancaire, publié dans le cahier du numérique, n°3, Hermès Sciences, septembre 2000

- **Plus petit** : les TIC permettent aussi la miniaturisation des appareils et les supports d'information.
- **Plus abordable (coût, convivialité)** : le coût de l'acquisition et de l'utilisation des TIC est semble-t-il, constamment à la baisse pour un niveau d'utilisation donné, ce qui les rend accessible à une partie toujours croissante de la population, donnant ainsi à chacun des moyens puissants (démocratisation des médias) ; leur utilisation est également, pour la plupart, de plus en plus aisée, ce qui en facilite évidemment l'expansion
- **Plus puissant, plus grand** : la capacité des outils des TIC (appareils et logiciels) s'accroît de plus en plus.
- **La multi-canalité** : les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel (Informations concernant l'utilisation du site, type expositif, narratif, article, texte littéraire), le canal image (fixe, animée, de synthèse, icônes) et le canal sonore (musique, chansons, paroles).

4. Les avantages et limites des technologies de l'information et de la communication

L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises et selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique. D'un point de vue général, les avantages des TIC peuvent être définis à trois niveaux :⁴

4.1. Point de vue du système d'information :

- Une meilleure connaissance de l'environnement ; réactivité plus forte face à cet environnement ;
- Hausse de la productivité du travail pour la saisie et réutilisation de l'information, donc baisse des coûts ;
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une stratégie plus performante.

4.2. Point de vue organisationnel et professionnel :

- Fonctionnement et organisation moins hiérarchisée et partage d'information de l'entreprise ;
- Meilleure gestion des ressources humaine comme le recrutement et gestion des carrières plus facile ;
- Création de nouveaux emplois.

⁴ Avantages et inconvénients des TIC. [Http://experts-univers.com/inconvenients-avantagesdes-ntic.html](http://experts-univers.com/inconvenients-avantagesdes-ntic.html), consulté le 10 /2021.

4.3. Point de vue commercial :

- industries augmentent les canaux de désintermédiation pour deux raisons : elle leur permet d'en apprendre davantage de leurs clients et permet de les servir plus efficacement.⁵
- Développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs ;
- Nouveau circuit de production grâce à l'extension potentielle du marché dont le commerce électronique.

Section2 : Les technologies de l'information et de communication au sein des banques

Dans le cadre de cette deuxième section, nous allons présenter quelques concepts relatifs à l'activité bancaire, suivie par un bref historique de cette dernière ainsi que les différents TIC et leurs évolutions au sein des banques et enfin leurs impacts.

1. origine de la notion «banque»

Banque vient du mot "banc", "table" qui signifie initialement un "comptoir de vente". Étymologiquement, "banque" nous vient de l'Italien "banca" qui était la table de change, un comptoir. Ce "comptoir" est le terme qui nous vient des "trapezai" grecs qui changeaient et prêtaient de l'argent. Ce terme deviendra "mens" (table) en latin puis "banca" en italien.⁶

2. Définitions de la banque

La banque est une entreprise qui a un statut juridique, une organisation, et une stratégie différente des autres entreprises. La banque utilise comme matière première l'argent qu'elle transforme en produit appelé en cours, échange de la monnaie, prête de l'argent à des taux moyennant des commissions et se charge de tout service financier. On peut dire que la banque est un élément clé de la stabilité de l'économie.

La banque peut être considérée comme une entreprise spécifique dont la définition se situe à plusieurs niveaux : traditionnel, juridique, économique et moderne.

⁵ Les TIC dans le secteur des services financiers// évaluer les besoins en matière de ressources humaines http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2012/09/ICTC_ICT_in_FinancialService_FR_9_12.pdf, consulté le 01/10/2021.

⁶ <https://sites.google.com/site/etymologielatingrec/home/b/banque> consulté le 03/10/21 14h23

2.1. Définition traditionnelle

« La banque est une institution habilitée à recevoir les dépôts des particuliers et à en disposer à condition de respecter les règles de gestion édictées par les autorités monétaires »⁷

2.2 Définition juridique

Le cadre juridique commun définit les « établissement de crédit comme l'ensemble des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque, ces opérations comprenant la réception de fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à la disposition de la clientèle, ou la gestion de moyens de paiements. »⁸

Et aussi « la banque est un établissement qui reçoit du public des dépôts de fonds qu'elle remploie pour son propre compte en opérations de crédit. »⁹

2.3 Définition économique

Dans leur définition de la banque, les économistes ont tendance à mettre l'accent sur la fonction économique de celle-ci. Dans ce sens, elle est définie comme suit : « la banque est l'intermédiaire entre offreurs et demandeurs de capitaux et ceci à partir de deux processus distincts :

- En intercalant son bilan entre offreurs et demandeurs de capitaux : c'est l'intermédiation bancaire.
- En mettant en relation directe offreurs et demandeurs de capitaux (marché, financier, monétaire...), c'est le phénomène de désintermédiation ».¹⁰

2.4 Définition moderne

Aujourd'hui, la meilleure définition que l'on puisse donner d'un établissement de crédit pourrait être : « La banque moderne est un ensemble de processus industriels mis au service de la clientèle. Pour la plupart, ces processus mettent en action un grand nombre de fonctions ou de métiers».

De ce qui précède, la banque se situe au centre de l'activité économique, elle est à la fois un secteur, une entreprise et une profession.

⁷ BOUKARMI Sid Ali, «vade-mecum », édition O.P.U, Paris, 1992, p.535

⁸ ILMANE Med chérif : « Dictionnaire d'économie et de science sociales », BERTI, Alger, 2009

⁹ CELLE Georges: « l'entreprise et la banque, évolution et financement bancaire de l'entreprise » 1ere édition, édition banque, Paris, Novembre 1983, p.11

¹⁰ GARSIAULT Philippe, PRIAMI Stéphane : « la banque : fonctionnement et stratégie », édition ECONOMICA, Paris, 1995, p.8.

3. Spécificité des banques

La spécificité des banques se trouve dans la création monétaire : les crédits font les dépôts. Lorsqu'une banque accorde un crédit, elle ne prête pas un dépôt préexistant. Elle crée indissolublement un dépôt nouveau au bénéfice de l'emprunteur. La quantité de monnaie dans l'économie est donc augmentée. Dans le sens inverse, lorsqu'un crédit est remboursé à une banque, une quantité équivalente de monnaie est détruite.¹¹

4. l'application et l'évolution des TIC au sein des banques

Le secteur bancaire est un domaine qui utilise beaucoup les TIC. En effet, ces technologies sont très utilisées dans les télécommunications, dans les moyens de paiement et même dans la fonction principale de services par la banque à distance.

La télécommunication est un élément important pour la banque dans ses relations avec les clients et les autres institutions. Les nouvelles technologies ont apporté de nouveaux moyens plus performants.

4.1. La banque par fil

La banque par fil regroupe la consultation par serveur vocal qui fonctionne 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Comme exemple, nous citons la consultation du solde et les dernières opérations ainsi que le service fax qui consiste à informer les abonnés de leurs mouvements bancaires de la semaine. L'abonné reçoit par fax son relevé des comptes détaillé de toutes les transactions effectuées.

4.2. La banque par écran

4.2.1. L'internet

C'est un outil d'aiguillage vers l'information¹², il est donc à la fois un canal d'information simplifiant ainsi les interactions sociales, un lieu de communication qui peut attraper la forme d'envoi et de réception de fichiers et un circuit de distribution sur des messageries instantanées.

L'internet marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance. En effet, c'est avec Internet que sont apparues les banques à réseau sans guichet ;

¹¹ Les Meilleurs Professeur : « Economie », édition Groupe Eyrolles, Paris, 2008, p.114.

¹² D'Internet aux autoroutes de l'information (1996), La documentation française, Regards sur l'actualité, no 21

inciter les banques plus traditionnelles à étudier les avantages d'Internet notamment afin de renforcer leur compétitivité face à ces spécialistes de la banque à distance.¹³

L'Internet permet de relier entre les systèmes d'information interne de l'entreprise.

4.2.2. L'intranet

C'est le système d'information commun qui relie et qui partage l'ensemble des employés d'une même banque, aussi bien au niveau du siège que sur la totalité de son réseau d'agences. C'est l'ensemble des applications et des informations bureautiques et de télécommunication au service du fonctionnement interne de la banque¹⁴.

4.2.3. L'extranet

Un Extranet est un Internet particulier qui implique une entité administrative et ses partenaires ; on parle également d'Extranet lorsqu'on relie deux Intranets.

L'appartenance à un Extranet n'implique pas la mise en commun de toutes les informations mais simplement un accès maîtrisé à certaines informations communes¹⁵.

Il peut être vu comme l'élargissement d'intranet et constitue un réseau privé limité permettant à l'entreprise d'échanger et de partager, de manière sécurisée, des informations avec les partenaires de son choix (clients, fournisseurs, distributeurs, partenaires...)¹⁶.

4.2.4. Échange de Données Informatisé

L'EDI est un outil au service de l'échange électronique consistant à transporter automatiquement de l'application informatique d'une entreprise à l'application informatique d'une autre entreprise, par des moyens de télécommunication. Mais l'EDI est d'abord un effort d'organisation consistant à analyser les procédures d'échanges et leurs flux de données pour les rationaliser, les codifier et en déduire une automatisation (machine to machine) des relations répétitives entre des acteurs qui communiquaient jusqu'ici par papier, fax ou message électronique (Human to Human).

Le secteur bancaire utilise l'EDI de manière intensive, pour favoriser les échanges de masse avec les clients. Depuis de nombreuses années, il considère de plus en plus souvent

¹³ BERNARD MICHEL, Directeur. Général adjoint de crédit agricole S.A.P21.

¹⁴ Thoniel, P., « Usage de l'authentification dans le domaine bancaire », Éd. Techniques de l'Ingénieur, Paris, 2010.

¹⁵ GREMAIN, MICHEL (1998), Intranet, gestion de poche, Economica, Paris, P.112

¹⁶ JEAN-LUC BERNAND et CLAUDE LEMOINE., Op.cit., P.642

cette technologie comme un vecteur important de service client. Parmi les avantages de l'EDI, on cite :¹⁷

- Réduction des coûts de fonctionnement.
- Une optimisation de l'organisation
- Une amélioration de l'activité.
- Les virements des salaires et les prélèvements automatiques.
- Le stockage et la représentation des banques des données autorisés.
- L'échange de l'information entre la banque et le client, entre client eux même.
- La transaction des informations et de stockage.

4.2.5. Le réseau SWIFT

C'est un réseau interbancaire qui offre une palette diversifiée de services (transferts de compte à compte, opérations sur devises ou sur titres, recouvrements, etc.) ainsi qu'un haut niveau de garantie en termes de rapidité, de fiabilité et de sécurité.

4.2.6. L'E-Banking

Face à l'évolution des nouveaux outils de télécommunication, il est désormais possible de faire de multiples opérations. Ainsi, plus besoin d'être physiquement sur place. Et grâce à la venue des banques en ligne (E-Banking), toutes vos transactions bancaires peuvent être réalisées de là où nous sommes.

4.2.6.1. Définition

Plusieurs définitions sont données par différents analystes mais toute reposant sur l'application des transactions à partir des supports électroniques différents, parmi elles on peut citer :

Pour Stamoulis (1994) définit la banque électronique ou e-banking comme un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuses.

Selon Diniz (1994) : l'e-banking est un service fourni par plusieurs banques, il permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un par PC mobile, etc.

¹⁷ Mahmoud Rosa et Amraoui Anis, L'introduction des TIC dans le domaine bancaire, mémoire de master, université Mouloud Mammeri, 2018 /2019, p.51.

4.2.6.2. Services de l'E-Banking

Plusieurs services bancaires peuvent être offerts sur Internet, les services Bancaires offerts en ligne sont classés en deux volets : un volet informationnel Et un volet Transactionnel.

En ce qui concerne le volet informationnel, le client peut avoir accès à plusieurs informations générales tel que des informations que la banque, être au courant des cours de devises, des actualités et aussi avoir des contacts. Aussi des informations individualisées comme la consultation des comptes, des encours et des relevés de comptes

Pour le volet transactionnel, le client peut ouvrir un compte, demander des produits et des sévices, peut effectuer des virements et paiements des factures.

4.2.6.3. Avantages de l'E-banking

- Economie de déplacement, de temps d'attente de la queue dans les lignes ;
- Consultation à distance des comptes ;
- Transaction possible à n'importe quelle heure au jour et de la nuit ;
- Utilisation optimale de la connexion internet ;
- Plus grande fidélisation des clients, possibilité à comprendre les besoins de la clientèle;
- Habilité pour introduire de nouveaux services en produits rapide avec Succès.

4.2.6.4. Les Inconvénients de l'E-banking

- Possible utilisation non autorisée à un compte d'une carte de crédits;
- Possibilité d'erreur technique pendant les transactions avec le système de la banque.

4.2.7. La banque à distance

La banque à distance désigne l'espace sécurisé auquel le client d'une banque peut accéder par internet.

4.2.8. La monnaie électronique

« La monétique appelée aussi monnaie électronique peut être définie comme l'ensemble de techniques informatiques magnétique, électronique et télématique. Elle permet l'échange de fonds sans support de papier »¹⁸.

¹⁸ Plihon, D ; « la monnaie et ses mécanisme », Ed. La découverte, Paris 2000/2001, p. 17.

4.2.8.1. Les cartes bancaires

La carte bancaire est devenue le moyen de paiement le plus sollicité et utilisé ces dernières années par les clients des banques.

- **La carte de débit** : c'est une carte de paiement qui permet différentes options au choix du porteur : débit direct, retardé, paiement ou retrait simple en DAB, et est à utilisation nationale ou internationale.
- **La carte de retrait** : comme son nom l'indique permet à son titulaire que des opérations de retrait de fonds dans les DAB.
- **La carte de crédit** : elle offre des services tels que le paiement sur terminaux en magasin, retrait simple dans des GAB. Parmi ses avantages on peut citer la facilité de son utilisation, des retraits et paiements à tout moment, ainsi que la sécurité lors de son utilisation, et permet le gain de temps.
- **Le porte-monnaie électronique (PME)** : C'est un instrument de paiement qui permet de régler des achats d'un faible montant présenté par une carte équipée d'une puce électronique. Cet outil est alimenté en unités qui correspondent à une somme d'argent créditée par le titulaire et rechargeable à l'aide de sa carte bancaire. Le fonctionnement de porte-monnaie électronique est effectué dans un terminal de paiement par la validation de l'autorisation de débit.

4.2.9. Les DAB/ GAB

- **GAB**

Les GAB sont des appareils automatiques. Ils sont aménagés à l'intérieur des agences et ils permettent au client d'effectuer eux même leurs opérations bancaire (retrait d'argent, consultation de compte, commande de chéquier), à l'aide de sa carte bancaire et de son code confidentiel¹⁹.

- **DAB**

Le Distributeur Automatique de Billets (D.A.B) est un Appareil permettant le retrait d'argent au moyen d'une carte bancaire et d'un code confidentiel individuel. Les sommes ainsi retirées sont ensuite portées au débit du compte du client.²⁰

4.2.10. Les TPE

Un terminal de paiement électronique (aussi appelé TPE) est un appareil électronique capable de lire les données d'une carte bancaire, d'enregistrer une transaction, et de communiquer avec un serveur d'authentification à distance²¹.

¹⁹ Colvert, Y, « Dictionnaire des Banques et Assurances », Paris.1998.

²⁰ Banque-info, www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets--dab-, 10/2021.

²¹ <http://blog.wikimemoires.com/2011/04/definition-du-paiement-electronique-e-paiement/>.

Les TPE permettent des encaissements de paiement par carte bancaire ainsi que des remboursements de transactions sur CIB.

5. Impact des technologies de l'information et de la communication sur l'activité bancaire.

Les TIC ont changées le mode de fonctionnement des banques notamment dans les aspects de production, de distribution et de productivité. Les TIC jouent un rôle croissant dans l'évolution des métiers bancaires. Dans cette partie nous allons découvrir quelles sont leurs influences sur l'activité bancaire.

5.1. L'impact des nouvelles technologies d'information et de la communication sur la fonction de production

5.1.1. Diminution des coûts de production

Pour diminuer leur coût de production, les banques recourent davantage à la mutualisation. Cette dernière leur permet de mutualiser les investissements et de réaliser des économies d'échelle en répartissant les coûts fixes sur des volumes plus importants.

5.1.2. Industrialisation de l'ensemble de processus

L'objectif suivi par les banques est de parvenir à une automatisation puis à une industrialisation de l'ensemble de leurs processus. Ce défi est d'autant plus important que dans le cadre d'une désintermédiation croissante, les banques doivent élargir leur cible de clientèle demandant d'avoir une vision globale, unique et immédiate de chaque client.²²

5.1.3. Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux

La gestion de flux est une technique de production visant à minimiser les délais d'attente dans le traitement des tâches. Une bonne gestion des stocks est indispensable pour assurer la pérennité de la banque.

En interne, les TIC modifient les traitements bancaires en permettant le passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux, c'est-à-dire le suivi et le contrôle des échanges, avec un double mouvement : une intégration des opérations de bout en bout et leur traitement continu.

²² Sahut. J. M. (1998), «Vers une révolution du système bancaire »,la Revue du Financier N° 131, 1998, p31-38.

5.2. Impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la fonction de distribution

En fonction de distribution les nouvelles technologies ont un effet très important sur la relation banque/client. « Ce qui distingue un établissement bancaire d'un autre est la qualité et l'efficacité qu'il est capable de promouvoir grâce à son système d'offre en déterminant un supplément de valeur ajoutée pour le client ».²³

L'effet de l'introduction des NTIC sur la relation banque/client est :

- Satisfaction et fidélisation du client ;
- Amélioration de la qualité des services ;
- Disparition des contraintes de place et de temps.

En effet, l'adoption des NTIC permet à la clientèle de la banque un gain énorme de temps et des coûts dans les transactions. Avec les exigences de plus en plus pointues de leurs clients, les banques doivent donc renouveler leur gamme en permanence. Il faut aussi qu'elles luttent contre tout formalisme et lenteur, et veillent à fournir un service rapide (plus que celui des concurrents), tant au niveau de l'élaboration des produits, que de leur distribution.

5.3. L'impact sur le coût des moyens de paiement

Le coût unitaire moyen des principaux moyens de paiement comporte deux composantes : un coût direct recouvrant une composante technique (frais de fabrication, traitement administratif ou technique, charge de personnel d'exécution, etc.) et une composante financière (englobant le coût d'immobilisation des espèces, de fraudes et d'incidents de paiements).²⁴

5.4. L'impact sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire

5.4.1. L'impact Sur l'efficacité des produits

Concernant l'efficacité des produits, les banques avaient investi dans le domaine des innovations technologiques afin d'offrir une variété de produits et de services. La technologie a permis aux banques d'étendre la prestation des services par le biais de nouveaux canaux tels que les guichets automatiques, les services bancaires sur internet, les services de distributeurs automatiques de billets sont les plus populaires des canaux de prestation de services dans les

²³ Bettaieb. K2001, « L'e-Banking, banque du future ? », Finances et Développement au Maghreb N° 26, mars 2001, p 6-13.

²⁴ RAJHI Mohamed Tahar et BEN ROMDHANE Syrine, « L'impact de la technologie sur les activités bancaires Tunisiennes », La Revue de financier, p.p. 5-7.

banques. A travers les distributeurs automatiques de billets, les banques ont été en mesure d'offrir divers services comme le transfert électronique de fonds entre les comptes, le paiement de factures, les demandes de solde et les demandes de prêt. L'innovation technologique a aussi permis aux banques d'augmenter leur offre de produits, améliorant ainsi la performance opérationnelle.²⁵

5.4.2. L'impact Sur la rentabilité bancaire

La rentabilité peut être définie comme « un indicateur de la capacité d'une banque à supporter les risques et /ou à accroître ses fonds propres »²⁶. La rentabilité est également un concept qui peut être défini comme étant la capacité d'un capital investi à produire un revenu, en d'autres termes c'est le rapport entre le résultat et les moyens mis en œuvre pour l'obtenir.

5.5. L'impact sur la démarche marketing

Le domaine du marketing a connu de profondes mutations en ce qui concerne les technologies. L'un des changements profonds est que l'importance des services et des relations dans le monde économique devient de plus en plus importante, tout comme l'influence des technologies de l'information.

Des concepts tels que le marketing de service, la personnalisation et le marketing relationnel ont été ajoutés à la littérature, donnant aux femmes au foyer et aux chercheurs la possibilité d'utiliser de nouveaux outils pour collecter et analyser des données de marché, à l'aide d'ordinateurs et de logiciels de plus en plus rapides et efficaces.

²⁵<http://fr.slideshare.net/MBA-ESG/L'impact-des-nouvelles-technologies-de-l'information-et-du-numérique-sur-l'évolution-des-banques>. Consulté le 21/01/2020

²⁶ GREUNING H. V et BRATANOVIC S.B (2004), « Analyse et gestion du risque bancaire », 1ere Edition Eska, Paris, p. 81.

Section 03 : présentation des systèmes de paiement

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les autorités bancaires à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication(TIC).

Ces dernières sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisations du système de paiement.

1. Définition du paiement

Payer est l'un des actes les plus ordinaires et les plus simples de la vie quotidienne de tout un chacun (particulier, commerçant, entreprise...),²⁷c'est le transfert d'une créance monétaire du payeur sur un tiers (comme une banque) acceptable par le bénéficiaire²⁸. Donc l'opération de paiement consiste à retirer des fonds déposés sur un compte bancaire ou de demander le transfert au profit de soi-même ou d'une autre personne.

Le paiement est un transfert par le débiteur d'une créance monétaire sur un tiers recevable par le créancier. Une telle créance prend généralement la forme de billets de banque ou de dépôt auprès d'un établissement financier ou de la banque centrale.²⁹

2. Définition du système de paiement

Un système de paiement (aussi appelé système interbancaire de transfert de fonds ou interbank funds transfer system, IFTS en anglais) est la composante la plus importante dans un système monétaire ou financier d'un pays, le bon fonctionnement de celui-ci assure le bon fonctionnement du système économique du pays.

Un système de paiement est le mécanisme qui permet de transférer les fonds. Le système de paiement assure la compensation et le règlement des ordres de paiement³⁰.

La définition la plus utilisée pour définir le système de paiement est celle attribuée par le comité sur le système de paiement et de règlements (CSPR) de la banque des Réglements Internationaux (BRI) : « un système de paiement est constitué d'un ensemble d'instrument, de

²⁷ Regis Bouyala , « le monde des paiements », Ed revue banque édition, Paris, 2005, P13.

²⁸ Dominique rambour :*les systèmes de paiement*, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P.12

²⁹ CSPR, Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement, BRI, mars 2003, P 37

³⁰ Dominique rambour P12RAMBURE,(D):*les systèmes de paiement*, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P.12

procédures bancaire et particulièrement de systèmes de transferts de fonds interbancaires qui assurent la circulation de la monnaie »

Techniquement un système de paiement est à la fois un réseau de communication, une base de données, un centre de traitement d'informations, un ensemble d'actifs matériels et immatériels, d'infrastructures et de personnels, de connaissances et de savoir-faire, de protocoles, etc.³¹.

Selon le droit canadien : « un système de paiement est un ensemble de procédure, d'accord, d'arrangements et de règles régissent l'échange aux fins de la compensation et du règlement entre les membres. L'échange de fonds peut être effectué par un certain nombre de moyens, notamment : les chèques, les cartes de débit ou les moyens de lignes ».

3. Les composantes d'un système de paiement

Le système de paiement est constitué d'un ensemble d'instruments, de procédures bancaires et de systèmes interbancaires de transfert de fonds, destiné à assurer la circulation de la monnaie.³²

Alors, les principales composantes d'un système de paiement national sont les suivantes³³ :

- Instrument de paiement servant à orienter et inciter le transfert de fonds entre les comptes des bénéficiaires et des payeurs auprès des établissements financiers ;
- Réseaux nécessaires pour le traitement et la diffusion des informations sur les paiements, l'exécution et la compensation des instruments aussi que pour le transfert des fonds entre les établissements des payeurs et des receveurs ;
- Etablissement qui propose des produits financiers et des services de paiement aux particuliers, entreprises et aux organismes qui gèrent des réseaux de services pour l'exécution, la compensation et le règlement des opérations de paiement pour ces établissements financiers ;
- Convention, contacts et réglementation de : la production, la tarification, la fourniture et l'acquisition de divers services et instruments de paiement ;

³¹RAMBURE, (D) : les systèmes de paiement, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P13.

³² CSPR, Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement, BRI, mars 2003, P53.

³³ CSPR, Orientations générales pour le développement d'un système de paiement national, BRI, janvier 2006, P 02.

- Lois, normes, procédures et réglementation établis par les tribunaux et les législations pour encadrer le processus de transfert des paiements et le fonctionnement des marchés des services de paiement.

4. Les acteurs du système de paiement

Le système de paiement fait intervenir différents acteurs qui participent au cheminement des opérations de paiement, on cite donc :

4.1. Les banques

Les banques sont les intermédiaires obligés entre les utilisateurs et les systèmes de paiement. En tant qu'institution, la banque dispose d'une licence bancaire l'autorisation à prendre dépôts et à faire des paiements. En tant que membre d'un système de paiement, la banque assure la compensation et le règlement des créances interbancaires³⁴. Le paiement est lié à l'opération de dépôts (ou l'inscription en compte dans le cas d'un crédit), les banques opèrent donc à deux niveaux : celui des paiements intra-bancaire et celui des paiements interbancaire.

Si les deux comptes (débitaire et créditaire) à mouvementer sont ouverts dans les livres d'un même établissement de crédit, le paiement se fera par simple virement intra-bancaire de compte à compte, si elle reçoit des instructions de paiement en faveur d'un bénéficiaire dont le compte est ouvert dans un autre établissement, la banque émettra un ordre de paiement en faveur de cet établissement.

4.2. Le centre de compensation

Une banque de compensation ayant un accès direct à la compensation est en mesure d'offrir à ses clients de meilleures conditions en matière de délais de paiement, de frais de transaction, de gestion de trésorerie. La banque de compensation admet des ordres de paiement plus tard et crédite son client plus tôt.³⁵

³⁴ RAMBURE, (D) : *les systèmes de paiement*, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P.176

³⁵ RAMBURE, (D) : *les systèmes de paiement*, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P78.

4.3. La banque de règlement

La banque de règlement est une entité qui gère les comptes avec l'agent de règlement afin de régler les obligations de paiement résultant des transferts de titres, pour son compte propre et celui des autres participants.

La banque de règlement peut être une banque centrale ou banque commerciale dont les services sont utilisés pour opérer des règlements.³⁶

Les banques commerciales sont des systèmes de paiement, elles effectuent des virements entre les comptes ouverts dans leurs livres (paiements intra bancaires).

En tant que banque de règlement, la banque centrale effectue la finalisation des paiements. Elle est aussi responsable de la supervision et du bon fonctionnement du système de paiement et est chargé de promouvoir l'efficacité et la sécurité du système.³⁷

4.4. Le marché monétaire

Le marché monétaire ne fait pas partie du système de paiement, mais il en est une composante essentielle. C'est en effet par ce moyen que les banques de compensation couvrent leurs positions auprès de la banque centrale³⁸.

5. Typologie des systèmes de paiement

Les systèmes de paiement sont de natures différentes, selon qu'ils traitent des paiements de petites ou de grandes valeurs. On retrouve généralement deux types de systèmes :

- Les systèmes à règlement net en temps différé de type DNS
- Les systèmes à règlement brut en temps réel de type RTGS

5.1. Les systèmes à règlement net en temps différé ou deferred net settlement

Les systèmes de paiement à règlement net différé ont représenté la forme prépondérante de système de paiement jusqu'au début des années 90.

Dans un système net de type DNS (déféré net settlement système) les ordres de paiement sont adressés au centre de compensation tout au long de la séance de compensation, mais le règlement final n'a lieu qu'à intervalles réguliers (normalement en fin de journée).

³⁶ CSPP, Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement, BRI, mars 2003, P 11.

³⁷ RAMBURE, (D) : *les systèmes de paiement*, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P.83

³⁸IDEM, P 86.

Le paiement des soldes auprès de la banque de règlement se fait donc en deux temps :

Dans un premier temps, le centre de compensation calcule les soldes interbancaire et les communique aux membres du réseau et à la banque centrale.

Dans un deuxième temps, les banques procèdent à des opérations de prêts/emprunt en monnaie centrale pour ajuster leurs positions et maintenir leurs balances positives avec la banque centrale. Cette deuxième opération est alors limitée aux banques de compensation qui disposent d'un compte de compensation auprès de la banque centrale.

Le compte de compensation a précisément pour objet d'enregistrer et de solder les opérations de paiement. C'est pourquoi on parle de système net/net afin de distinguer les deux phases de processus de compensation et de règlement.³⁹

5.2. Les systèmes à règlement brut en temps réel ou real-time gross settlement (RTGS)

Ces systèmes fonctionnent principalement en règlement brut, les opérations sont traitées individuellement, en temps réel, et en monnaie centrale, c'est-à-dire que les fonds utilisés proviennent des comptes des banques à la banque centrale.

Le traitement des ordres se fait en continu, opération par opération. Le règlement est immédiat. Les opérations de crédit/débit relatives à chaque ordre de paiement sont exécutées dès réception, dans la mesure où le compte de compensation est suffisamment approvisionné.⁴⁰

Dans le cas contraire, un système de file d'attente permet de moduler le règlement en fonction de la liquidité disponible. Si le compte de compensation n'est pas suffisamment approvisionné, l'ordre de paiement est mis de côté dans une file d'attente qui fait l'objet d'un réexamen régulier. Dès que la liquidité est reconstituée, les ordres de paiement en attente sont exécutés dans la limite de la liquidité générée par le système de paiement. Et sont enregistrés suivant le principe de LIFO (*first in/first out*).⁴¹

³⁹ RAMBURE, (D) : *les systèmes de paiement*, édition ECONOMICA, Paris, 2005, P.90-91.

⁴⁰ IDEM P 91.

⁴¹ IDEM P 91.

6. Critères d'efficacité d'un système de paiement⁴²

L'efficacité du système de paiement se mesure selon trois critères :

6.1. Les délais de paiements

- **Sur le plan macro-économique**, Le raccourcissement des délais de paiement augmente la vitesse de circulation de la monnaie, améliore la liquidité des marchés et favorise une meilleure réactivité des marchés. En sens inverse, l'allongement des délais de paiement augmente le volume des moyens de paiement en circulation et en cours de traitement.
- **Sur le plan micro-économique**, l'immobilisation des moyens de paiement dans les circuits de paiement engendre un coût d'opportunité qui se traduit par un manque à gagner (fonds indisponibles), soit par un coût de substitution (il faut emprunter les fonds manquants).

6.2. La gestion du risque

- **Sur le plan macro-économique**, la défaillance d'un membre peut entraîner la défaillance du système dans son ensemble (risque systémique).
- **Sur le plan micro-économique**, la gestion des risques entraîne un coût, qu'il s'agisse du coût d'investissement (le financement des mesures de sécurités) ou du coût d'opportunité (l'immobilisation de liquidités sous forme de cash).

6.3. Les coûts directs de transaction

- **Sur le plan macro-économique**, les coûts de transaction réduisent la fluidité et la volatilité des marchés par le surcoût imposé aux transactions.
- **Sur le plan micro-économique**, les coûts présentent des charges d'exploitation de tous les participants.

7. Les systèmes de paiement électronique

7.1. Définition d'un paiement électronique

Paiement électronique ou transaction électronique, est une transaction (désigne généralement une transaction commerciale électronique ou une transaction bancaire électronique) sécurisée qui est effectuée, lors d'un achat, d'une vente ou d'un paiement en ligne, par l'intermédiaire du réseau Internet.

⁴² IDEM P 91.

7.2. Définition d'un système de paiement électronique

C'est un système de paiement informatisé qui permet d'opérer un transfert de fonds instantané d'un compte bancaire vers un autre.⁴³

7.3. Typologie des systèmes de paiement électronique sur internet

On retrouve principalement trois systèmes de paiement sur internet.⁴⁴

7.3.1. Système de paiement électronique articulé autour d'un compte bancaire

Ce système permet de sécuriser en ligne la transmission des ordres de paiement réalisés à partir de la carte bancaire. La sécurisation des ordres de paiement peut être assurée par des institutions bancaires ou non bancaires.

7.3.2. Système de paiement électronique articulé autour d'un compte non bancaire

Dans ces systèmes, les ordres de paiement sont transmis avec sécurité depuis des comptes non bancaires. Pour accéder à son compte, l'utilisateur doit utiliser un support logiciel ou physique garantissant son authentification. Ici, la carte bancaire est utilisée pour avoir accès et être authentifié au compte bancaire.

7.3.3. La monnaie électronique

La Banque des Règlements Internationaux (BRI) a défini le concept de la monnaie électronique comme étant : « l'ensemble des systèmes électroniques de dépôt d'unité de valeur monétaire, en possession du consommateur, qui les utilise pour effectuer des règlements. Ces systèmes peuvent être matérialisés sous deux formes : le porte-monnaie électronique et la monnaie virtuelle».⁴⁵

la Banque centrale européenne (BCE), définit la monnaie électronique comme étant « un moyen de stockage électronique de valeur monétaire reposant sur un support technique, qui peut être largement utilisé pour effectuer des paiements à des entreprises autres que l'émetteur, sans faire intervenir nécessairement des comptes bancaires dans la transaction, mais faisant fonction d'un instrument au porteur prépayé »⁴⁶.

⁴³ www.larousse.fr consulté le 06/10/2021 à 21h39.

⁴⁴ D.Bounie & S. Soriano «La monnaie électronique, Principes, fonctionnement et organisation». P315 317.

⁴⁵ Banque de France, Bulletin n° 91, juillet 2001, P.52.

⁴⁶ IDEM.

Conclusion

Les TIC ont une place importante sur presque tous les aspects de notre vie quotidienne et il devient très difficile d'entourer tous les concepts.

Les banques intègrent sans cesse de nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs fonctions et dans leurs systèmes, qui s'intéresse à l'internet, l'extranet, ainsi que d'autres outils tels que l'e-banking et la monétique qui constituent une réponse technique et stratégique à la révolution technologique et aux nouvelles conditions économiques.

La modernisation des moyens et systèmes de paiement, ont abouti à l'instauration du développement de la monétique afin de satisfaire davantage les clients, tout en favorisant l'apparition du paiement électronique, ce dernier connaît une évolution spectaculaire et source inépuisable de profit grâce à son efficacité en matière de gain.

Chapitre II
Etat des lieux du paiement électronique
en Algérie

Introduction

Le système bancaire algérien a connu une évolution depuis les années 90 avec la promulgation de la loi bancaire sur la monnaie et le crédit, caractérisant différentes étapes de réformes au sein du secteur bancaire algérien ayant pour but de mettre en place et de moderniser de nouveaux systèmes et moyens de paiement électronique.

De ce fait une nouvelle donnée pour la monnaie se met en place, les paiements et les transferts des fonds peuvent être effectués à n'importe quel moment en temps réel et dans des conditions de coûts et de risques de plus en plus minimales. Dès lors, on parle de la télécompensation, de l'avènement de la monétique et du lancement du paiement électronique.

Dans ce chapitre, nous allons exposer la situation du système de paiement algérien dans la première section. Et dans la deuxième section nous nous intéresserons à l'introduction de la monétique en Algérie pour terminer avec des statistiques sur l'état des lieux du paiement électronique en Algérie dans la troisième section.

Section 01 : L'apparition et développement de la monétique en Algérie

Les réformes économiques menées en Algérie depuis la fin des années 80 ont entraîné de profonds changements dans la planification économique, d'une part et dans la configuration du secteur bancaire d'autre part, les banques algériennes ont engagés des efforts continus pour diversifier et mettre à jour leurs produits et services fournis aux clients.

Cependant, les systèmes de paiement électroniques et la monétique étaient en marge de ces transitions et ne se sont matérialisés qu'au début des années 90.

1. Définition de la monétique

Selon PLIHON.D : « La monnaie électronique peut être définie comme l'ensemble des techniques informatiques, magnétique, électronique et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier »⁴⁷.

Selon ZOLLINGER.M : La monétique est « un ensemble des moyens électronique mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires (carte de paiement, retrait,...) ou encore : « L'ensemble des technologies, procédés et équipements permettant une électrification de transferts de fonds, de mise à disposition de liquide et d'information de la clientèle sur ses comptes »⁴⁸.

De ce qui précède on peut dire que la monétique représente l'ensemble de technologies informatiques, électroniques, magnétiques et de télécommunications qui permettent d'effectuer des transferts d'argent dans lesquels le support papier est échangé par un flux électronique.

2. Caractéristiques de la monnaie électronique

Les paiements électroniques des transactions doivent remplir certaines conditions⁴⁹:

- **L'atomicité** : une transaction doit se dérouler intégralement jusqu'au bout avant de produire un résultat. Cette propriété est nécessaire pour pouvoir restaurer l'état initial en cas d'interruption.
- **La consistance** : tous les intervenants doivent être d'accord sur les points essentiels de la transaction.

⁴⁷ PLIHON.D « La monnaie et ses mécanismes », La DECOUVERTE, Paris 2003, P17.

⁴⁸ M.ZOLLINGER « monétique et marketing », Edition Vuibert, Paris, 1989. P01.

⁴⁹ SHERIF, M. (2007). Paiements électroniques sécurisés. . Presse polytechnique et universitaire Romande.

- **L'isolement** : le déroulement d'une transaction ne doit pas perturber les autres transactions afin que le résultat final d'un ensemble de transaction qui se recouvrent partiellement soit le même quel que soit l'ordre de l'exécution.
- **La durabilité** : c'est la propriété qui permet de retrouver l'état antérieur au début de la transaction, si le système tombe en panne en cours d'opération. Aucun acheteur ne doit se trouver forcé à payer une transaction interrompue.
- **La personnalisation** : signifie que l'identité de l'acheteur intervient explicitement pour l'acquittement des obligations. Celle-ci met en relation, directement ou indirectement, un moyen de paiement avec le débiteur.
- **La traçabilité** : cette propriété permet de suivre les diverses étapes d'une transaction. Dans les cartes à puce, une zone protégée préserve la trace des opérations réalisées. Cependant, une confidentialité totale des échanges est assurée à l'aide d'un algorithme de chiffrement puissant.

3. Apparition de la monétique en Algérie

L'Algérie s'est engagée depuis plus d'une décennie dans l'une des réformes économiques visant d'une part à remplacer le système centralisé par de nouvelles normes organisationnelles adaptées à une économie de marché, et à la modernisation et l'initiation de nouveaux moyens de paiement

Ces réformes entreprises ont abouti à l'introduction de la monétique en Algérie, qui a été adapté par plusieurs banques à des périodes différentes.

Alors que, juste certains projets ont vu la lumière et parmi ces événements réussies on citera ci-après les expériences les plus marquantes dans l'histoire de la monétique en Algérie :

- En 1989, la première direction monétique a été créée à la banque CPA (le Crédit Populaire Algérien) qui a commencé son activité monétique dans la même année par l'adhésion à visa international en qualité de membre principal acquéreur et émetteur.
- Aussi, l'année 1990 a vu l'adhésion du CPA à Mastercard international en qualité d'acceptant ; le placement de la carte CPA-Cash (une carte de retrait valable uniquement pour son réseau monétique).

- En 1995, l'équipement de la BADR par une solution monétique qui permet à ces clients salariés la gestion de leurs cartes de retrait privatives. Aussi, le lancement d'une carte de paiement accepté pour près de 200 commerçants. Ainsi, le lancement d'une carte de fidélité par la BNA (la Banque Nationale d'Algérie).
- La Banque Extérieur d'Algérie (BEA), elle a pris en charge la gestion d'une carte pétrolière rechargeable et prépayés pour ces achats du carburant auprès des stations de service Naftal en remplaçant les bons de Trésor.
- Dernièrement, Algérie Poste occupe une place très importante vu son émissions de nombreuses cartes et du parc DAB sur son réseau.

3.1. Les principales étapes du développement de la monétique en Algérie

Après toutes les expériences individuelles faites par les banques Algériennes qui se sont mis à l'évidence et ont pris conscience que l'existence de plusieurs centres de traitement indépendants peut entraîner des couts d'exploitation élevés et une multiplication des investissements. À cet effet la elles se sont mis d'accord pour mettre en place un seul opérateur monétique national, la SATIM.

3.1.1. La création de l'opérateur monétique en Algérie

L'unique opérateur monétique interbancaire en Algérie a été créé en 1995, la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique « SATIM », qui est une filiale de 07 Banques Algériennes BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, ALBARAKA et de l'institution des assurances CNMA.

Actuellement la SATIM réunit 19 adhérents au sein de son réseau monétique interbancaire, se composant de 18 banques, dont 06 banques publique et 12 banques privées à côté d'Algérie postent.

La SATIM a pour mission de :

- contribuer à l'utilisation et au développement des moyens de paiement électroniques ;
- mettre en place et gérer la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie ;
- mettre en place des règles de gestion des produits monétiques interbancaires ;
- mettre en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition ;

- Accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques ;
- Mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique.

En tant qu'opérateur monétique, la SATIM assure trois (03) distinctes fonctions :

- **La fonction front-office** : elle assure la connexion avec les banques, les commerçants, les TPE ainsi que les DAB. Aussi, elle gère les équipements sécuritaires et remonte les transactions
- **La fonction back-office** : Cette fonction permet :
 - La gestion des contrats porteurs, des supports cartes et des établissements gestionnaires ;
 - Le traitement des transactions remontées par le front office ;
 - La constitution des fichiers de personnalisation des cartes et d'éditions des codes confidentiels.
- **La fonction info-centre** : Cette fonction assure :
 - L'édition des statistiques transactions et porteurs ;
 - L'archivage des transactions et des codes de services ;
 - L'édition des états de contrôle des cartes créées ou renouvelées.

3.1.2. Le réseau monétique interbancaire Algérien

A partir de 1997, la SATIM a mis en place un Réseau Monétique Interbancaire (RMI). Qui est un système interbancaire installé à la SATIM qui est constitué d'un système central, des GAB, DAB et des TPE, utilisés pour les services bancaires, notamment le retrait des billets de banque et de paiement par carte bancaire.

Aussi, elle a lancé la carte CIB de retrait qui permet le retrait d'espèces à partir de tous les DAB intégrés au RMI.

En 2005, elle a lancé une carte nationale de retrait et de paiement interbancaire sur le marché bancaire valable sur tous les DAB.

L'Année 2007 a été caractérisée par la généralisation du système de paiement interbancaire et le déploiement de la CIB à l'échelle nationale.

Le réseau RMI interconnecte les systèmes d'information des banques adhérentes, ainsi que leurs Distributeurs Automatiques de Billets. Ce réseau assure : ⁵⁰

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

Le RMI se compose du serveur SATIM qui gère en permanence le RMI (7j/7j et 24h/24h) et le connecte aux parcs DAB/GAB. Comme il assure dans un temps réduit le traitement des opérations de retrait, ainsi que Les DAB qui distribuent les billets de banque suite à la demande du porteur de la carte et après la délivrance de l'autorisation de retrait par le serveur SATIM, la vérification du code secret et du montant de retrait demandé⁵¹

Le Réseau Monétique Interbancaire a pour rôle de préparer et transférer les flux financiers destinés au pré compensation des transactions DAB , Intégrer des DAB propres à la banque adhérente , il garantit aussi le traitement des transactions DAB/TPE pour le compte des banques adhérentes et enfin il assure l'interbancaire des transactions de paiement et de retrait effectués sur le système RMI pour tous les porteurs de cartes des banques adhérentes.⁵²

Le RMI a pour objectif d'assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toutes les banques adhérentes, il garantit aussi le respect de la réglementation en vigueur, en assurant les échanges sécurisés des données en luttant contre la fraude.

⁵⁰ Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives, Journal d'études en économie et Management, Volume 03, Numéro 06, Décembre 2020, P 300-301

⁵¹ El Garrot Fella, Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de Développement Cas : Natixis Algérie, Mémoire master en finance d'entreprise, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE –KOLEA, 2017, P 48.

⁵² El Garrot Fella, Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de Développement Cas : Natixis Algérie, Mémoire master en finance d'entreprise, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE –KOLEA, 2017, P 48.

3.1.3. La création du Groupement d'Intérêts Economiques Monétique

La création du GIE monétique en Juin 2014 vient appuyer la démarche stratégique qu'a entreprise l'Algérie pour mettre en place un système de paiement électronique efficient qui contribuera à la modernisation du système bancaire.

Le GIE Monétique est un groupement autonome, constitué sans capital et à but non lucratif, il est composé de 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie Poste. La Banque d'Algérie y participe en tant que membre non adhérent pour s'assurer de la sécurité des systèmes et des moyens de paiement ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière, conformément à la réglementation en vigueur.⁵³

Le GIE monétique permet la mise en place d'une monétique nationale complètement interbancaire en associant Algérie Poste tout en assurant l'ouverture sur le monde à travers VISA et MasterCard.

Il a pour objectif de promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage de la carte de paiement à travers toutes ses extensions¹.

3.1.3.1. Les fonctions du groupement d'intérêts économiques monétique

Le GIE Monétique pilote le système monétique par le biais des fonctions essentielles suivantes :⁵⁴

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

⁵³ <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/gie-monetique> consulté le 14/11/21

⁵⁴ <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/gie-monetique> consulté le 14/11/21

4. Les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie

Selon les responsables de la SATIM Alger, les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie sont⁵⁵ :

- L'absence d'un système d'information centralisé dans la plus part des banques ; c'est-à-dire l'absence d'un système informatique installé au niveau de chaque banque qui permet d'avoir les soldes des porteurs en temps réel ou tout au moins à J+1 ;
- L'incapacité de certaines banques adhérentes au RMI à fournir un solde en temps réel;
- L'absence de démarche marketing et d'offres commerciales autour de la carte et du TPE ;
- L'inexistence de la direction monétique dans quelques établissements ;
- L'énorme décalage entre la direction et les agences ;
- Le désintéressement des directions de réseaux pour la monétique ;
- Le peu de respect des procédures ;
- Taxes dissuasives, frilosité des commerçants.

⁵⁵ El Garrot Fella, Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de Développement Cas : Natixis Algérie, Mémoire master en finance d'entreprise, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE –KOLEA, 2017, P55.

Section 02 : Modernisation du système de paiement électronique en Algérie

Les banques algériennes ont procédé à l'adoption des nouvelles technologies de transmission de données et d'évolution de l'informatique, pour mettre en place des nouveaux systèmes de paiement et ce en 2003 pour assurer la rapidité et la sécurité de règlement des comptes entre banques, qui a pour conséquence de contribuer au processus de bancarisation et de modernisation du système bancaire algérien.

Ce projet consiste en deux volets : premièrement le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents dénommé Alegria real time settlements (ARTGS), deuxièmement le système de paiements de masse dénommé Alegria Télé Compensation Interbancaire (ATCI).

1. Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation

Afin de garantir une meilleure sécurité et rapidité dans les transactions bancaires, l'Algérie a modernisé son système de paiement passant de la compensation manuelle vers la télé-compensation, pour garantir plus de sécurité et de rapidité des opérations bancaires.

1.1. Définition de la compensation manuelle

« Dans le cadre de la compensation manuelle, les représentants des banques se réunissent chaque jour à une heure fixe dans la chambre de compensation où ils apportent les chèques, effets, ordres de virement...etc., à échanger. Ces instruments de paiement sont transportés par voiture, train, camion...etc., un nombre limité de banques envoie leur représentant, tandis que les autres s'en remettent aux banques participantes pour les représenter. »⁵⁶ C'est-à-dire que la compensation manuelle est un ensemble de procédures par laquelle certaines institutions financières communiquent, échangent des informations ou des documents relatifs à des transferts de fonds avec d'autres institutions financières dans un seul et même lieu (chambre de compensation).

1.2. Les contraintes et rigidité de la compensation manuelle

Le contexte prévaut au moment de la prise en charge du projet par le Ministère des Finances était caractérisé par les contraintes et rigidités suivantes⁵⁷

- Une compensation manuelle est de longs délais de recouvrement
- Domination du chèque de retrait dans l'usage des moyens scripturaux

⁵⁶ MOSTAPHA, Hashem SHERIF. « Paiements électroniques sécurisés », Edition presses polytechniques et universitaires ramandes, 2007, p 347

⁵⁷ MOHAMED, Ben Bouziane. La bonne gouvernance : un préalable à la modernisation et au développement du système bancaire, séminaire, université de Tlemcen, p09.

- Une absence de normes et pratiques concernant les caractéristiques Interbancaires des moyens de paiement, en termes de sécurité
- Les logiciels de paiements dans quelques banques ne sont pas tellement sécurisés ;
- Faible utilisation des virements et prélèvements et 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 de banque même si la relation n'est pas domiciliée dans cette banque, d'où une fraude fiscale pour les comptes courants
- Utilisation des fax et téléphones : constitue des charges inutiles ;
- Utilisation abusive d'imprimés

1.3. Les objectifs de la modernisation

Les objectifs assignés à la modernisation des systèmes de paiement visent l'amélioration des services bancaires de base au profit de la clientèle, la traçabilité de bout en bout des opérations de paiement et l'amélioration des canaux de transmission de la politique monétaire. Ces objectifs se déclinent sur les actions suivantes :⁵⁸

- Adapter les systèmes de paiement, de compensation et de règlement interbancaires aux besoins des administrations, des entreprises et des particuliers et tenir compte des exigences d'une économie moderne, plus particulièrement en promouvant le développement des nouveaux instruments électroniques ;
- Réduire les délais de règlement, notamment, pour les échanges hors place ; · rationaliser et améliorer les procédures et mécanismes de recouvrement des instruments de paiement support papier tels que chèques et lettres de change ;
- Favoriser le développement des instruments de paiement électroniques, notamment, la carte, le virement et le prélèvement automatique ;
- Réduire le coût global de gestion des paiements ainsi que le coût des liquidités immobilisées dans les comptes de règlement des banques ;
- Introduire les normes internationales en matière de gestion des risques de liquidité, de crédit et de protection contre les risques systémiques surtout dans le système de règlements bruts en temps réel de gros montants ;
- Renforcer l'efficacité et la sécurité des échanges et de la politique monétaire.

2. Les nouveaux systèmes de paiement

La modernisation du système de paiement en Algérie s'articule essentiellement sur les systèmes de paiement de masse et le système de paiement de gros montants.

⁵⁸ Rapport de la Banque d'Algérie, « Chapitre VI : Modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement », 2006, page 105.

2.1. Le système de télé-compensation de paiement de masse

Le système de télé-compensation des paiements de masse (ATCI) mis en place dès 2006 dans le cadre du processus de réforme bancaire est un procédé qui permet « l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèques, effets, virements, prélèvements automatiques, opération sur carte) ». Il consiste, ainsi, en la mise en place des circuits d'échanges interbancaires dématérialisés et sécurisés et totalement automatisés afin de réduire les délais des transactions avec une meilleure qualité de service⁵⁹.

C'est un système informatique installé dans les locaux de la Banque d'Algérie qui est considéré comme opérateur de ce système en assurant son bon fonctionnement une fois il est mis en place.

Ce dernier est composé d'un site nominal, Un site de back up à chaud et enfin Un site back up à froid distant.

2.1.1. Caractéristiques du système de télé-compensation des paiements de masse

- Il calcule à la fin de chaque journée de compensation : les soldes multilatéraux nets des participants et les déverse au système de règlement brut en temps réel et paiements urgents (ARTS) géré par la Banque d'Algérie ;
- Il est auto-protégé à travers la détermination de limites maximales autorisés de soldes multilatéraux débiteurs qu'il contrôle en permanence, et envoie des messages d'alerte à l'administrateur du système et aux participants concernés au cas où le solde débiteur d'une banque approcherait la limite autorisée ;
- Il est sécurisé contre les risques de fraudes du fait que les échanges se font par le transfert de fichiers scellés, cryptés et signés suivant un protocole sécurisé piloté par un moniteur intégré au système central et aux plates-formes raccordement. Aussi, il est sécurisé contre le risque opérationnel à travers la mise en place des sites de secours à chaud et à froid ou distant ;
- Il s'agit d'un système complètement automatisé et dématérialisé reposant sur l'échange de transactions électroniques dématérialisées (chèques, effets)⁶⁰

⁵⁹ Rapport de la Banque d'Algérie, « Chapitre VI : Modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement », 2006, page 110.

⁶⁰ El Garrot Fella, Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de Développement Cas : Natixis Algérie, Mémoire master en finance d'entreprise, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE –KOLEA, 2017

2.1.2. Fonctionnement du système de télé-compensation des paiements de masse

Le fonctionnement du système ATCI en deux phases essentielles :

- Une phase d'échange en continu des ordres de paiement entre les participants, suivant le profil de la journée d'échange
- Une phase de calcul des positions nettes multilatérales par participant avant la clôture de la journée d'échange.

Le règlement des soldes n'est effectif que si l'ensemble des positions nettes débitrices sont couvertes par la provision existant dans les comptes de règlement respectifs.

2.1.3. Objectifs du système de télé-compensation des paiements de masse

Le système ATCI semble avoir plusieurs buts :

- La réduction des délais de recouvrement interbancaires et des échanges interbancaires ;
- Développement des moyens de paiements moderne (opération par carte... etc.) ;
- La sécurité des transactions bancaires ;
- L'amélioration de la qualité et la fiabilité des informations restituées

2.2. Le système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent

Le système à règlement brut en temps réel est qualifié de RBTR en français, et de RTGS en anglais (Real Time Gross Settlements), est un système⁶¹ de paiement interbancaire automatisé où s'effectuent des paiements uniquement par ordres de virement un par un et en temps réel, c'est-à-dire, sans compensation. Il a été réalisé selon les standards internationaux, notamment en matière de fiabilité et sécurité des échanges.

Ce dernier est appelé aussi Algeria Real Time Settlement, il est entré en vigueur le 13 Octobre 2005 conformément aux dispositions du règlement N°05-04 et mis en production le 8 Février 2006.

RTGS est composé d'une plate-forme de production reliée à des plates-formes dites "participant" installées au niveau des banques. En outre, le système RTGS dispose d'une plate-forme de secours à chaud qui réplique les paiements en cas de problèmes rencontrés sur la plate-forme de production et prend en charge automatiquement la suite des opérations.

⁶¹NAZERIB, Coulibaly. « La surveillance et l'exploitation bancaire d'un système de règlement brut en temps réel (RTGS) », Centre Africain d'Etude supérieures en Gestion (CESAG), mémoire de fin d'étude, promotion 2002, p14

Enfin il est géré par la direction générale des réseaux et les systèmes de paiements de la banque d'Algérie.

2.2.1. Fonctionnement du système de règlement brut en temps réel de gros montants

Le système RTGS est représenté par quatre piliers :

- Il doit permettre un traitement des opérations sur une base unitaire. Les opérations sont traitées une par une après vérification de l'existence de la provision dans les comptes de l'établissement donneur d'ordre ;
- Il doit traiter les opérations en temps réel c'est-à-dire dès réception. L'imputation des opérations en comptabilité et le transfert de la provision du compte de l'émetteur de l'ordre au compte du bénéficiaire se font simultanément ;
- Le système fonctionne en monnaie centrale ce qui assure la finalité du règlement ;
- Les règlements se font par débit des comptes du donneur d'ordre et crédit des comptes du bénéficiaire. De ce fait les soldes débiteurs ne sont pas autorisés ce qui peut créer des files d'attente.

2.2.2. Les objectifs du système de règlement brut en temps réel de gros montants

Les objectifs sont les suivants : ⁶²

- L'amélioration considérable des délais de recouvrement des créances des entreprises qui optent pour les paiements urgents. Ce qui améliore de facto la gestion de la trésorerie de ces entreprises ;
- L'optimisation de la gestion de trésorerie de chaque banque participante ;
- Une meilleure efficacité dans la conduite de la politique monétaire par la Banque d'Algérie conduisant à une utilisation efficiente des ressources dans l'économie.

3. Organisation et infrastructure du système de paiement algérien

3.1. La Banque d'Algérie

La Banque Centrale d'Algérie fut créée par la loi numéro 62-144 notée par l'assemblée constituante le 13 décembre 1962, portant et fixant les statuts de la Banque Centrale. La Banque d'Algérie a pour rôle de maintenir dans le domaine de la monnaie, du crédit et des échanges, les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'Economie. Ainsi et relativement au système de paiement, elle veille au bon fonctionnement et à la sécurité du système de paiement, du système de compensation, de règlement et de livraison

⁶² Rapport de la Banque d'Algérie, « Chapitre VI : Modernisation de l'infrastructure du système bancaire », 2006, page 119.

des instruments financiers. La Banque d'Algérie établit les conditions générales dans lesquelles les banques et les établissements financiers Algériens et étrangers peuvent être autorisés à se constituer en Algérie et à y opérer. En outre, elle établit les conditions dans lesquelles cette autorisation peut être modifiée ou retirée.⁶³

3.2. Les banques commerciales

Les banques commerciales sont les banques agréées par la Banque d'Algérie qui effectuent les opérations de banque tels que l'octroi de crédit, la collecte des fonds, l'initiation et la promotion des instruments de paiement ainsi que l'activité de conseil.

Aussi, dans les banques commerciales on peut distinguer, les banques privées comme Banque AL BARAKA d'Algérie ; City Bank N.A Algeria SB ; Arab Banking Corporation-Algeria (ABC) ; Natixis Algérie ; Société générale Algérie ; Arab Bank PLC-Algeria SB ; BNP Paribas Al-Djazair ; Trust Bank-Algérie ; The Housing Bank for Trade and Finance Algeria ; Gulf Bank Algeria et Fransabank Al-Djazair. Ces dernières jouent un rôle très important pour le développement de l'activité monétique en Algérie par leurs participations au système de paiement par la transmission des ordres au système RTGS.

Et les banques publiques dont Banque extérieur d'Algérie (BEA) ; Banque Nationale d'Algérie (BNA) ; Crédit Populaire d'Algérie (CPA) ; Banque de développement local (BDL) ; Banque de l'agriculture et de développement rural (BADR) et Caisse Nationale d'épargne et de prévoyance (CNEP Banque).

3.3. Les autres acteurs

3.3.1. Algerie Clearing

Algerie Clearing est l'organisme gérant le système de règlement livraison espèces contre titres résultant des transactions réalisées au niveau de la bourse d'Alger. Son capital social est ouvert à la SGBV, aux IOB agréées, aux sociétés émettrices, au Trésor Public et à la Banque d'Algérie⁶⁴.

Alegria Clearing a été créé par les six banques publiques (BNA, CPA, BADR, BEA, CNEP Banque et BDL) et les trois sociétés émettrices (EGH, El AURASSI, ERIAD Sétif, Groupe SAIDAL).

⁶³ <http://www.bank-of-algeria.dz/html/present.htm>, consulté le 20/10/21.

⁶⁴ <http://www.cosob.org/algerie-clering/> consulté le 20/10/21.

Il assure les principales missions ci-dessous, sous la supervision de la COSOB⁶⁵ :

- Le dénouement des transactions réalisées au niveau de la bourse et de gré à gré ;
- L'assurance d'une convention des titres ;
- L'assurance des mouvements de titres d'un compte à un autre ;
- L'administration des titres pour permettre aux intervenants agréés d'exercer leurs droits y afférents (paiement des intérêts et des dividendes) ;
- La prise en charge de la codification légale des titres ;
- La publication des informations relatives au marché ;
- La dématérialisation des titres des sociétés cotées.

3.3.2. Le Centre de Pré-Compensation Interbancaire

Le CPI est une société par action filiale de la Banque d'Algérie qui est responsable de la gestion du système ATCI.

Il assure comme fonction La gestion des échanges, de la Télé compensation, des mouvements nets de règlement et l'archivage des données, La supervision du fonctionnement du système, L'élaboration des statistiques et l'agrément des plates-formes, La gestion des flux d'échanges et le calcul des soldes multilatéraux des participants à déverser au RTGS.

3.3.3. L'Association des Banquiers et des Etablissements Financiers :

L'ABEF a été créé en Octobre 1994 par les neuf (09) membres fondateurs suivants : BEA, BNA, CPA, BADR, CNEP Banque, Al BARAKA, BAMIC, BDL, BAD. Actuellement, elle compte vingt-neuf membres dont vingt banques, cinq sociétés de leasing et quatre établissements financiers⁶⁶.

3.3.4. Algérie Poste

Algérie Poste est un établissement public Algérien à caractère industriel et commercial. Elle effectue plusieurs opérations comme : La gestion des moyens de paiement, La collecte de fonds public, La gestion de certains comptes courants tel que Les comptes chèques postaux des salariés.

⁶⁵ <http://www.cosob.org/algerie-clering/> consulté le 20.10.21

⁶⁶ <https://www.abef-dz.org/abef/?q=presentation.html> consulté le 20.10.21

3.3.5. Le Trésor Public

Le Trésor Public est un exécuter du budget de l'état, des services financiers des établissements publics ainsi que ceux des collectivités locales.

3.3.6. La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et Monétique

La SATIM est un opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques et internationales dans un futur proche⁶⁷.

Section 03 : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie

Le paiement électronique est d'une manière générale un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'achat de biens ou de services sur Internet.

Depuis le mois d'octobre 2016, le paiement sur Internet qui s'articule principalement sur l'utilisation de carte interbancaire CIB est officiellement opérationnel en Algérie.

Dans un premier temps, le service E-paiement a été ouvert pour les grands facturiers (les sociétés de distribution d'eau, d'énergie (gaz et électricité), de téléphonie fixe et mobile, les compagnies d'assurances et de transport aérien et quelques administrations). Mais aujourd'hui, une centaine de Web marchands sont adhérents au système de paiement sur internet par carte interbancaire.

1. Les moyens de paiement électronique en Algérie

Les banques et la SATIM mettent à la disposition des commerçants la solution du paiement de proximité via la carte interbancaire (CIB) pour l'acceptation des transactions financières sur les Terminaux de Paiement électronique (TPE), qui permettent aux détenteurs de la CIB de payer leurs achats et services par carte et de diminuer, ainsi, l'utilisation du cash et d'éviter les déplacements et les files d'attente dans les banques pour le retrait d'argent.

1.1. La carte interbancaire

La carte interbancaire de retrait et de paiement est à la fois à piste magnétique et à puce qui gère et sécurise les transactions de paiement. Elle est associée à un compte bancaire, elle permet à son détenteur d'effectuer, sur tout le territoire national, le paiement des achats de

⁶⁷https://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29

Chapitre II : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie

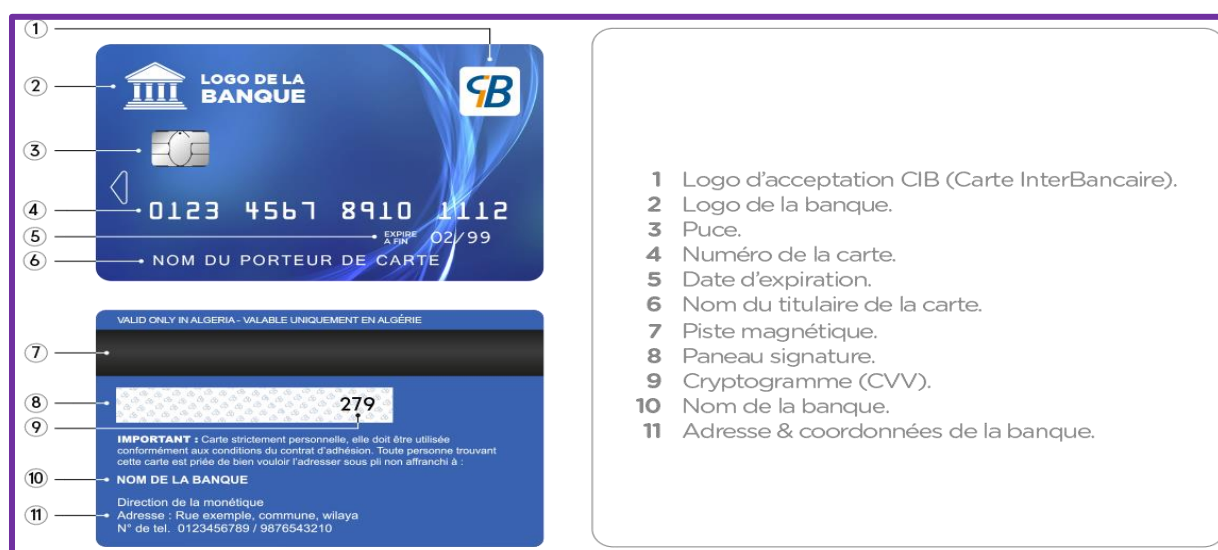
biens et services auprès des commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire acceptant les cartes (tels que les hôtels, les supermarchés, les restaurants, les magasins, les pharmacies...), elle permet aussi de régler ses factures auprès des grands facturiers.

Deux cartes sont proposées à la clientèle à savoir :

- La carte classique (de couleur bleu) : réservée à un large publique
- La carte gold (de couleur dorée) : réservée à une clientèle de haute gamme

La CIB comprend deux logos : le logo de la banque émettrice ainsi que le logo de l'interbancaire.

Figure n°01 : Schéma descriptif d'une carte interbancaire



Source : SATIM⁶⁸

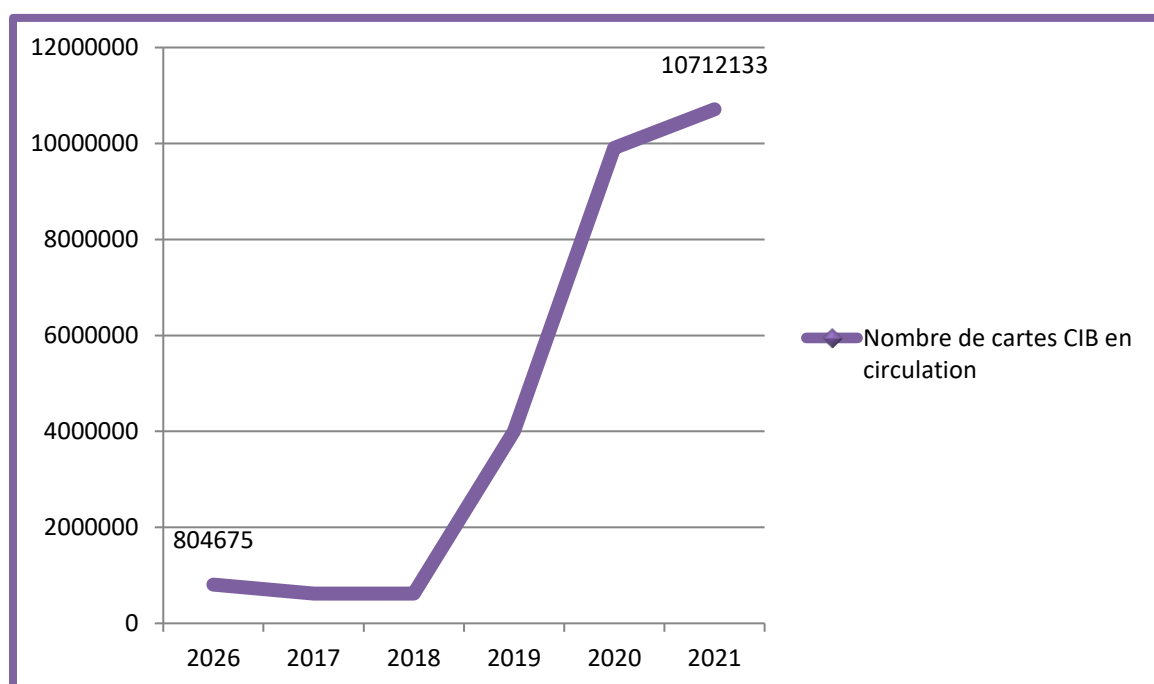
Tableau n°01 : Nombre de cartes CIB en circulation en Algérie

Libelle	Année					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de cartes CIB en circulation	804675	619935	619624	4000000	9909794	10712133

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de la SATIM

⁶⁸ <https://www.satim.dz/fr/services-cib/carte-cib.html> consulté le 14/11/21

Graphique n°01 : Evolution du nombre de cartes CIB en Algérie



Le graphique n°01, nous montre que le nombre des cartes interbancaires CIB ne cesse d'augmenter au fur des années, passant de **804 675** cartes en **2016** à **10 712 133** cartes en septembre **2021**.

1.2. Le Terminal de Paiement Electronique

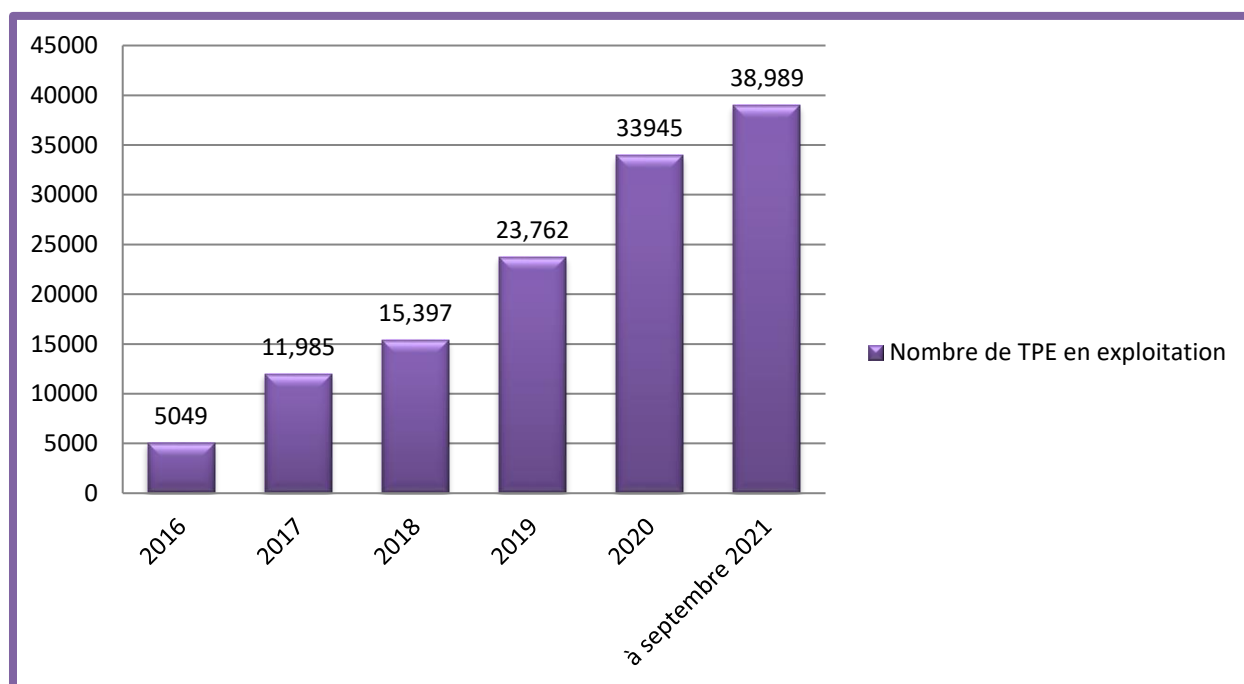
Tableau n°02 : Nombre de TPE en exploitation en Algérie

Libelle	Année					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre des TPE en exploitation	5049	11 985	15 397	23 762	33 945	38 989

Source : Le GIE monétique⁶⁹

⁶⁹ <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/> consulté le 14/11/21

Graphique n°02 : Evolution du nombre de TPE en exploitation en Algérie



Source : réalisé par nos soins depuis les données du tableau précédant

Les derniers chiffres communiqués par le GIE monétique indiquent qu'il y a de plus en plus de terminaux de paiement électroniques installés auprès des commerçants. En effet, le nombre des TPE installés atteint 38 989 fin septembre 2021, contre, 5049 TPE fin décembre 2016.

1.3. Les applications de paiement mobile

En Algérie, il existe seulement trois applications de paiement mobile qu'on cite ci-dessous

- **WIMPAY-BNA** : La Banque Nationale d'Algérie a procédé en Mars 2020 au lancement de la première application de paiement mobile sans contact en Algérie adressée aux particuliers, professionnels et commerçants.
Cette application est disponible sur Google Play store et peut être installée sur les Smartphones.
Elle permet à ces utilisateurs d'effectuer des opérations de paiement via des codes-barres intelligents, des virements entre les différents utilisateurs y compris depuis l'étranger, pour des transferts en dinars vers un autre utilisateur de l'application.
- **BARID Pay** : un nouveau mode paiement sans contact lancé par Algérie poste basé aussi sur la technologie de lecture des codes à barres appelée QR Code (Quick Response Code) Le paiement via cette application se réalise en scannant le code QR

Chapitre II : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie

attribué aux commerçants, cet acte permet donc de transférer de l'argent du compte du client vers celui du commerçant instantanément et en toute sécurité.

- **E-paiement espace client** : une application lancée par Algérie Telecom dans le but de renforcer son service de rechargement des comptes IDOOM ADSL/FIBRE et IDOOM 4G LTE ainsi que le paiement de ses factures téléphoniques IDOOM fixe.

2. Etat des lieux du paiement électronique en Algérie en 2021

Dans ce point nous allons présenter et commenter les résultats des graphiques.

2.1. Activité de paiement par TPE

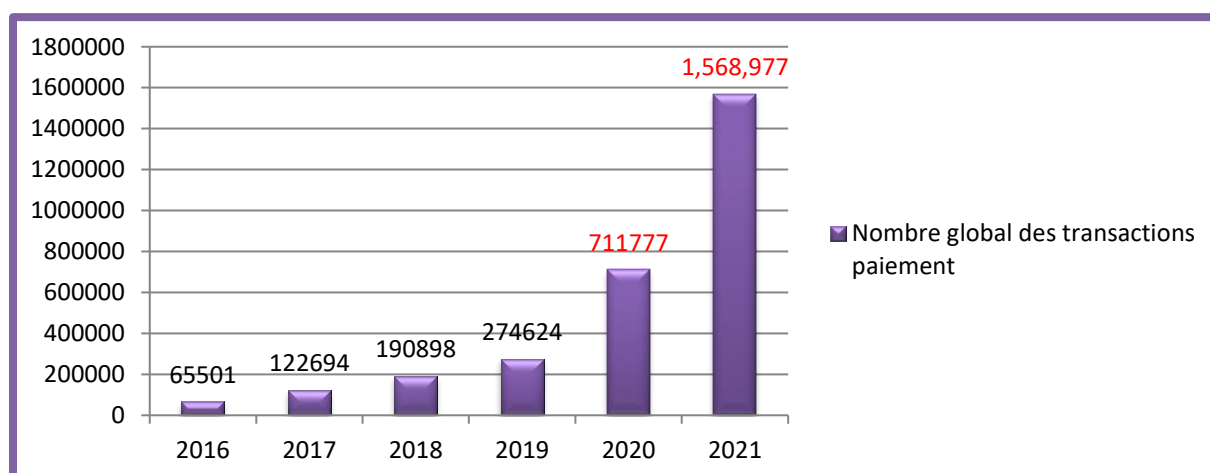
Tableau n°03 : Activité de paiement par TPE en Algérie

Année	Nombre global des transactions paiement	Montant global des transactions paiement
2016	65 501	444 508 902,40 DZD
2017	122 694	861 775 368,90 DZD
2018	190 898	1 335 334 130,76 DZD
2019	274 624	1 916 994 721,11 DZD
2020	711 777	4 733 820 043,01 DZD
à septembre 2021	1 568 977	10 732 600 584,79 DZD

Source : Le GIE monétique⁷⁰

Plus d'un million de transactions ont été effectués par les Terminaux de Paiement Electronique plus exactement le nombre global des transactions de paiement atteint 1 568 977 fin septembre 2021 pour un montant global de 10 732 600 584,79 DZD , contre, 65 501 transactions en 2016 pour un montant de 444 508 902,40 DZD.

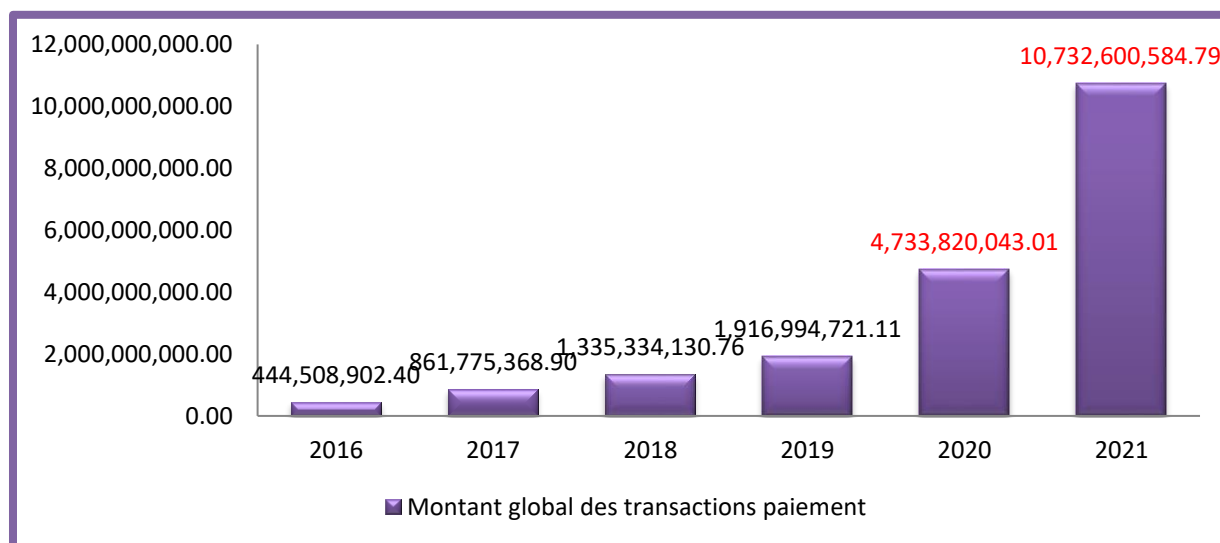
Graphique n°03 : Nombre des transactions de paiement par TPE en Algérie



Source : Réalisé par nos soins depuis les données du tableau précédent

⁷⁰ <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/> consulté le 14/11/21

Graphique n°04 : Montant des transactions de paiement par TPE en Algérie



Source : Réalisé par nos soins depuis les données du tableau précédant

Nous pouvons constater depuis les graphiques n°03 et n°04 que l'utilisation des terminaux de paiement électronique (TPE) a été démocratisée depuis l'avènement de la pandémie du Covid-19 (soit durant les deux dernières années 2020 et 2021).

D'ailleurs, le nombre des transactions via TPE a explosé, il est passé de 65 501 opérations en fin 2016 à 717 777 transactions en 2020 à 1 568 977 transactions en septembre 2021.

2.2. Activité de paiement par internet

Tableau n°04 : la répartition par secteur d'activité des transactions de paiement sur internet en Algérie

Année	Telecom	transport	assurance	Electricité/ Eau	Services administratifs	Prestataires de services	Vente de biens	Nombre total de transactions	Montants
2016	6 536	388	51	391	0	0	0	7 366	15 009 842,02
2017	87 286	5 677	2 467	12 414	0	0	0	107 844	267 993 423,40
2018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	0	0	176 982	332 592 583,28
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	0	202 480	503 870 361,61
2020	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	4 593 960	5 423 727 074,8
2021	4 507 893	31 359	3456	68 945	34 330	260 641	7818	4 915 442	6 149 824 677,93

Source : Le GIE monétique⁷¹

Ce tableau nous montre l'augmentation enregistrée des transactions de paiement par internet en nombre et en valeur et cela depuis la mise en fonctionnement du paiement électronique en Algérie, de **2016** jusqu'au mois de septembre **2021**.

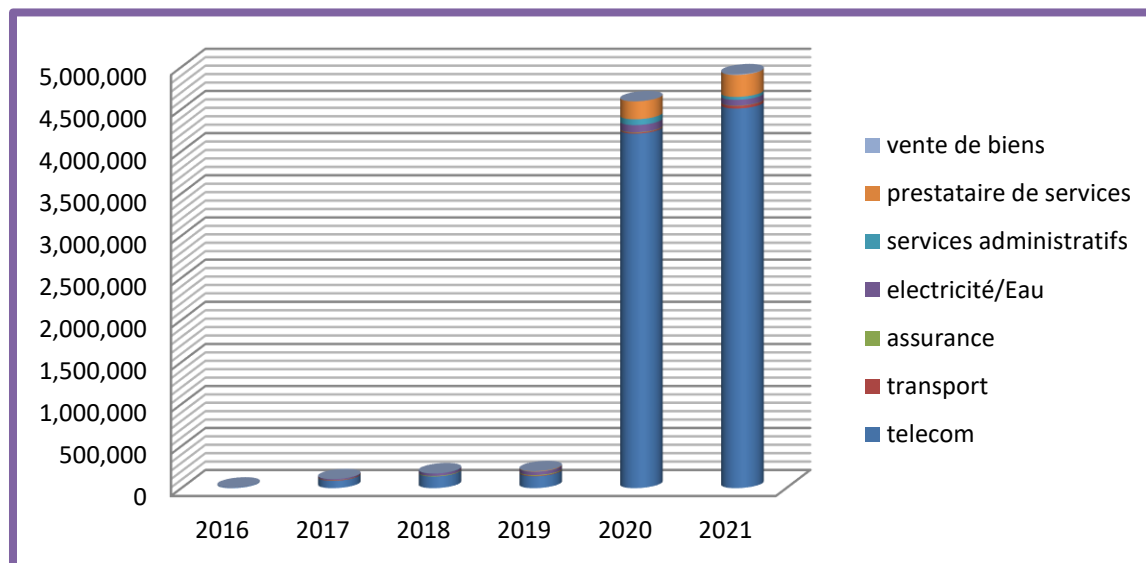
Depuis le lancement du paiement sur internet, on a enregistré plus de dix millions de transaction de paiement en ligne dans les différents secteurs d'activités.

On remarque ainsi que depuis **2020** le nombre des transactions de paiement électronique a enregistré une croissance spectaculaire. Cette croissance est due à l'avènement de la crise sanitaire du covid-19, les chiffres sont passés de **202 480** transactions en fin **2019** à **4 593 960** en **2020** à **4 915 442** transactions en septembre **2021**.

Par la figure suivante nous présenterons la répartition par secteur d'activité des transactions de paiement sur internet :

⁷¹ <https://giemonetique.dz/quai-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/> consulté le 14/11/21

Graphique n°05 : la répartition par secteur d'activité des transactions de paiement sur internet



Source : Réalisé par nos soins d'après les données du tableau précédant

Depuis le début de l'année 2020 jusqu'en septembre 2021, le nombre de transactions électroniques n'a pas cessé de croître, avec une hausse sensible du nombre de transactions durant les premiers mois de 2020, en plein confinement dû à l'épidémie de coronavirus. Les internautes étaient nombreux à effectuer des achats ou payer leurs factures ou abonnements en ligne afin de réduire le risque de propagation de la covid-19 par l'argent en espèce. Cette hausse est constatée plus précisément dans le secteur de télécommunication (Algérie Télécom, Mobilis, Djezzy et Ooredoo) et cela s'explique par le fait que ces opérations sont faites soit par internet soit par le biais des opérateurs de télécommunication.

Conclusion

La monétique est restée en retrait pendant plusieurs années jusqu'à récemment où on observe des changements significatifs dans le comportement du consommateur, qui est devenu « Anytime, Anywhere, Anydevice » ; un consommateur hyper-connecté, que ce soit au bureau, chez lui, dans les transports, etc. Ce nouveau comportement a obligé les organismes concernés à revoir le fonctionnement de la monétique pour apporter de nouveaux services adéquats au présent profil de leur clientèle.

Le développement du système de monétique, en Algérie, a commencé par l'installation du premier DAB en 1997. Ensuite, en 2005, s'est établie la première opération de paiement en ligne sur TPE et depuis, octobre 2016, le paiement sur internet est officiellement opérationnel.

Avec le développement des technologies de l'information et de communication, les systèmes de paiement Algériens ont connu une véritable mutation, qui est traduite par la mise en place de deux grands nouveaux systèmes de paiement interbancaire moderne, le premier c'est le système RTGS opérationnel depuis février 2006, et le second c'est le système ATCI qui a été mis en production en Mai 2006, géré par le CPI.

Pour conclure, l'étude statistique qu'on a réalisé dans la troisième section de ce présent chapitre on peut dire que les nouveaux moyens de paiement, en Algérie, s'articulent principalement autour de la carte interbancaire CIB, dont le nombre de détenteurs augment au fur des années, arrivant jusqu'à 10712133 cartes en septembre 2021. Néanmoins ce chiffre reste faible malgré les efforts perçus par les autorités Algérienne pour promouvoir ce moyen de paiement.

*Chapitre 03 : Etude empirique sur l'adoption et
l'utilisation de la carte interbancaire par les clients
de la BNA agence n°583 comme moyens de
paiement électronique*

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Introduction

Les nouvelles technologies occupent une place très importante dans notre quotidien, via divers produits et services à savoir les Smartphones et internet qui donnent un air nouveau à notre quotidien.

Contrairement aux autres secteurs économiques, le secteur bancaire est en perpétuelle mutation notamment par l'adoption des NTIC dans son activité et l'introduction de nouveaux moyens de paiement notamment la carte bancaire.

La carte bancaire est devenue un produit phare dans les pays développés par ses différentes fonctions qu'elle assure : retrait, paiement. Ce qui nous a amené à nous intéresser au degré de son utilisation en Algérie.

Dans notre travail nous avons opté pour une enquête de terrain en utilisant le questionnaire et l'entretien car ce sont les outils de communication les mieux adapter pour collecter plus informations et recueillir un certain nombre de données qui seront utiles à notre étude.

Pour cela, nous avons divisé ce dernier chapitre en trois sections, la première comportera la présentation de l'organisme d'accueil, dans la seconde section nous allons présenter un aperçu générale des produits et services monétiques de la banque nationale d'Algérie. Pour finir, la troisième section consistera en une présentation et l'interprétation des résultats de notre enquête

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil (la banque nationale d'Algérie, agence n°583 Tizi-Ouzou)

Nous avons effectué notre stage pratique au niveau de l'agence n°583 de la banque nationale d'Algérie sise à Tizi-Ouzou. Nous allons consacrer cette section à la présentation d'un bref historique de la BNA, et de son organisme d'accueil.

1. Présentation générale de la BNA

1.1. Historique de la BNA

La BNA, première banque commerciale algérienne créée le 13 juin 1966 après l'indépendance, exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises.

En septembre 1995, la BNA a été la première banque algérienne à obtenir son agrément conformément aux dispositions de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit.

Jusqu'en Mars 1982, date de création de la BADR, la particularité de la BNA est qu'en plus de l'activité universelle de banque, elle avait l'exclusivité du financement du secteur agricole socialiste, artisanal et traditionnel. Au cours des années suivantes, les textes législatifs tels que la loi 80.01 du 12 Janvier 1988 et la loi 90.10 du 14 Avril 1990 sont venus modifier l'organisation et les missions des banques algériennes et donc de la BNA. Au plan interne, ces réformes ont donné lieu à une série d'actions multiformes, ces actions soutenues 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 et fut la première banque du pays à bénéficier de ce statut.

1.2. La forme juridique de la BNA

- Capital social : 146.000.000.000 DA ;
- Statut juridique : la BNA est une société par action (SPA) ;
- Activité : elle traite toutes les opérations bancaires (opérations de change et de crédit, de placements, de dépôts) ;

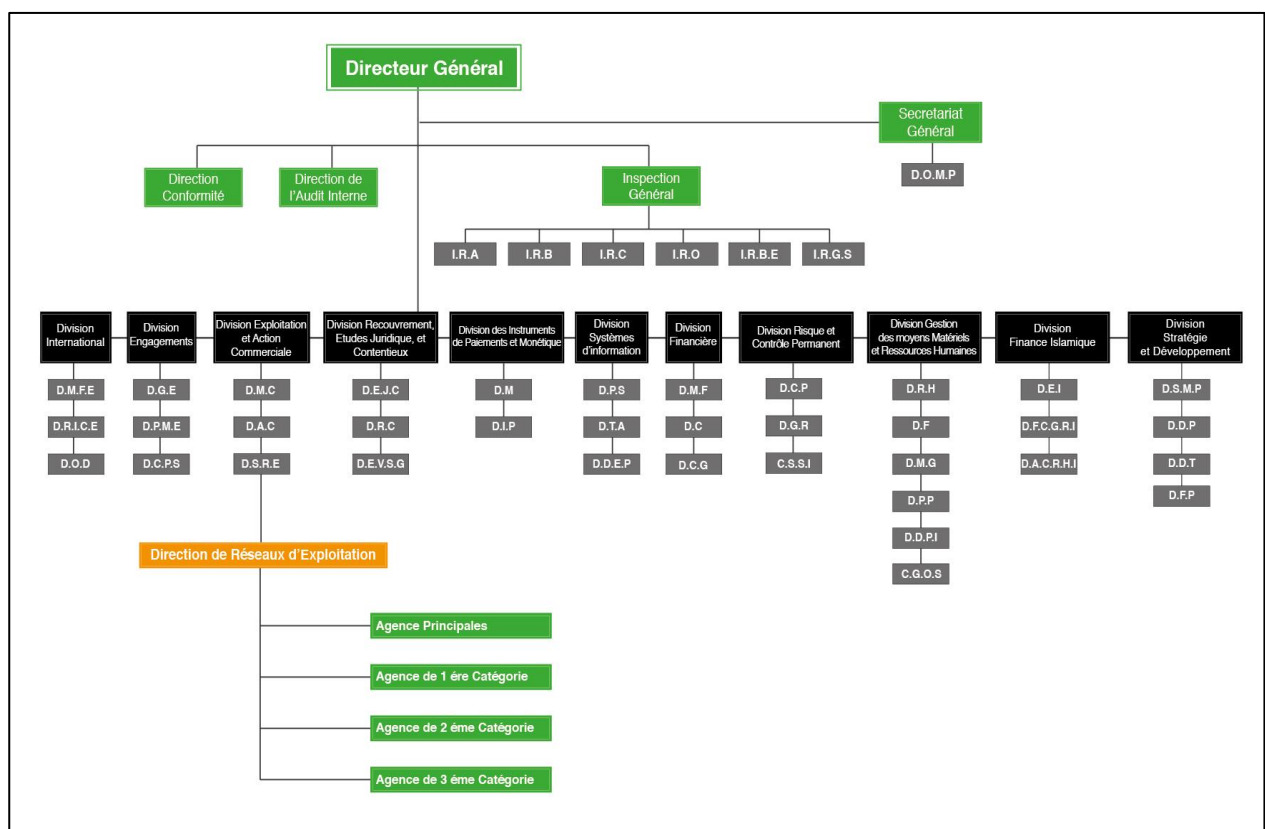
Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

- Siège social : 08 boulevard Ernesto Che Guevara, immatriculé au registre de commerce sous le numéro 84B178.⁷²

Le réseau d'exploitation de la BNA compte 20 Directions Régionales d'Exploitation qui supervisent 221 agences de différentes catégories implantées sur tout le territoire national.

1.3. Organigramme de la BNA

Figure n°02 : Organigramme général de la BNA



Source : site de la BNA⁷³

1.4. Le classement des agences de la BNA

Les agences de la BNA sont placées comme suit :

- Agence principal ;
- Agence de 1^{ère} catégorie ;
- Agence de 2^{ème} catégorie

⁷² Documents interne de la BNA.

⁷³ <https://www.bna.dz/fr/a-propos-de-la-bna/organigramme.html> consulté le 01/12/21.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

- Agence de 3^{ème} catégorie.

Les agences principales et celles de première catégorie sont dirigées par un directeur et deux directeurs adjoints selon leurs importances et le nombre de clientèle géré.

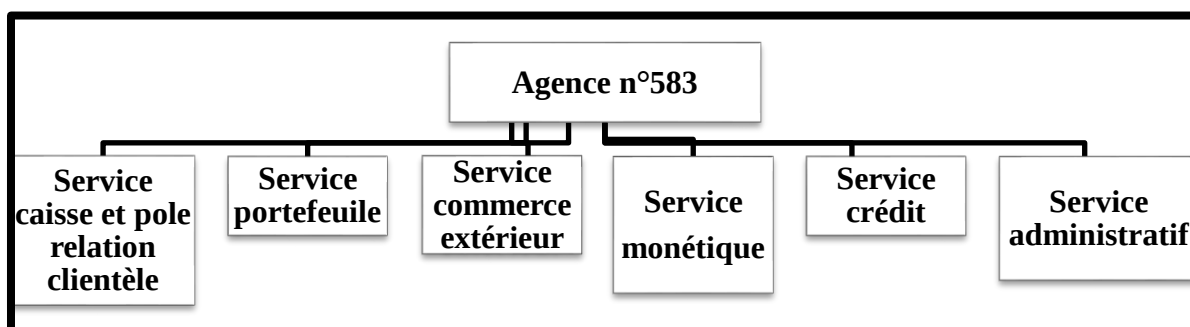
Les agences de 2^{ème} et celles de 3^{ème} catégorie sont dirigées par un directeur et un directeur adjoint et sont respectivement restructurés en trois à Cinq services.

2. Présentation de l'agence BNA 583 Tizi Ouzou

L'agence n°583 de la BNA est une agence de la 2^{ème} catégorie, elle fait partie du réseau d'exploitation, elle assure la représentation de la banque au niveau local, elle est placée sous la responsabilité d'un directeur et d'un directeur adjoint.

Elle est structurée en 06 services

Graphique n°06 : Organigramme de l'agence BNA n°583



Source : réalisé par nos soins depuis les documents internes de la BNA.

2.1. Service caisse : c'est là où se passent toutes les opérations de dépôt d'espèces et versements ou virements de toutes origines.

2.2. Service opérations de portefeuille : c'est là où sont traités les opérations de recettes dont, l'encaissement des chèques et des effets sur place.

2.3. Service commerce extérieur : Il est chargé du conseil de l'assistance du soutien du réseau de la banque dans la réalisation des opérations du commerce extérieur.

2.4. Service administratif : Qui est chargé de la discipline générale au sein de l'agence.

2.5. Service crédit : c'est là où sont traités les dossiers de demande de crédits.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.6. Service monétique : c'est le service dans lequel nous avons effectué notre stage pratique. Ce service est en charge de la gestion des moyens de paiements électroniques (CIB, TPE) et de la gestion des automates de la banque (le DAB et le GAB).

2.7. Missions de l'agence

- Le traitement des opérations bancaires confiées par la clientèle, l'entretien et le développement des relations commerciales ;
- La réception, l'étude, la prise de décision et la mise en place des crédits dans la limite des prérogatives qui lui sont conférés par voie réglementaire, aux règles et aux procédures interne ;
- La gestion, le suivi des crédits octroyés exigées ;
- Le traitement des opérations de commerce extérieur dans la limite des prérogatives conférées ;
- L'élaboration des statistiques et leurs transmissions à la bonne date, au groupe e aux structures de contrôle concerné ;
- La réception, l'étude, la prise de décision, et la mise en place des crédits dans la limite des prérogatives qui lui sont conférées par voie réglementaire, aux règles et aux procédures internes ;
- La gestion, le suivi des crédits octroyés et garantie exigées ;

Section 02 : Produits et services monétique proposés par la BNA

Dans le cadre de la mise à niveau de la fonction monétique au sein de la BNA, certaines mesures ont été prises visant l'amélioration de la qualité des services proposés à la clientèle par le biais de la monétique en introduisant de nouveaux services de banque en ligne ainsi que des moyens de paiement électronique pour répondre au mieux aux exigences et attentes de ses clients. Dans cette section nous allons présenter un aperçu général sur les différents produits et services monétiques proposés par la BNA.

Les avantages de la monétique

- Diminuer la masse monétaire en circulation ;
- Faciliter la gestion et la traçabilité des opérations grâce à l'automatisation qui implique une réduction des coûts ;
- Fidéliser la clientèle de la banque et en attirer d'autres ;
- Améliorer l'image de marque de la banque ;
- Réduire les coûts de manipulation du liquide ;
- Contribuer à la bancarisation et au développement de l'intermédiation ;
- Simplicité de la procédure d'obtention de la carte bancaire.

1. Les cartes interbancaires CIB

Il s'agit d'une carte dotée d'un microcircuit, revêtue du logo interbancaire « CIB » qui est imprimé sur la carte, on y retrouve aussi le logo de la BNA.

La carte CIB est valide pour une durée de trois (03) années. Elle est attribuée gratuitement à la clientèle de la banque, son renouvellement est automatique sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur, ou de résiliation de contrat dans le cadre de la carte affaire.

Sur le recto de la carte sont mentionnés le nom et prénom du titulaire ainsi que son numéro de compte et la date de fin de validité de celle-ci. Quant au verso, on trouve ce qu'on appelle le CVC qui représente les trois derniers chiffres servant à son authentification lors d'un paiement en ligne.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Les bénéficiaires de la carte interbancaire sont sélectionnés parmi les cadres, professions libérales, industriels, fonctionnaires et les salariés à revenu mensuel régulier et supérieur à 15.000 DA. Qui doivent répondre aux critères de moralité, absence d'incidents sur leurs comptes et disposant d'un solde permanent en compte.

1.1. Typologie des cartes émises par la BNA

1.1.1. Cartes épargne

Dans le cadre de la modernisation des produits de la banque, il a été décidé la mise en place de la CIB utilisable au niveau des DAB connectes au RMI et des GAB.

La carte épargne est attribuée à la demande de toute personne physique titulaire d'un compte épargne. Et son octroi donne lieu à la signature d'un contrat.

Cette carte permet à son titulaire d'effectuer des opérations bancaires sur les automates 24h/24h et 7j/7j.

- Sur les DAB elle permet à son titulaire d'effectuer :
 - Consultation de solde ;
 - Retrait d'espèces.
- Sur les GAB elle permet à son titulaire d'effectuer :
 - Consultation de solde ;
 - Consultation des dix dernières opérations ;
 - Consultation du RIB ;
 - Retrait et versement d'espèces ;
 - Remise de chèques.

La BNA propose à sa clientèle quatre types de carte épargne interbancaire à savoir :

- Carte épargne avec intérêt⁷⁴
- Carte épargne sans intérêt⁷⁵
- Carte junior (Mustakbali) : La BNA propose un nouveau produit le livret épargne junior qui est un produit de placement, sûre et flexible, destiné à vos enfants (âgés

⁷⁴ Annexe n° 03

⁷⁵ Annexe n° 04

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

de 1 à 15 ans). Ce compte propose deux types de cartes la première avec intérêts et la seconde sans intérêts, présentés sous le même visuel⁷⁶.

Tableau n°05 : plafond de retrait par carte épargne

Type de carte	Plafond de retrait auprès des automates
Cartes épargne interbancaire	100.000 DA

Source : réalisé par nos soins depuis les documents internes de la BNA

1.1.2. Cartes particulier

Deux types de cartes sont rattachés à ce compte, à savoir la carte classique⁷⁷ et la carte gold⁷⁸. Ces cartes permettent à leur titulaire de faire des retraits, des paiements de proximité et à distance, des virements et des encaissements.

Pour être titulaire d'une carte classique, le salaire doit être compris entre minimum 15.000 DA et de 70.000 DA maximum. Pour la carte gold, le salaire doit être égal ou supérieur à 70.000 DA.

En ce qui concerne les plafonds de retraits et de paiement électronique via ces deux cartes, ils dépendent aussi du montant du salaire du détenteur de cette dernière.

1.1.3. Cartes affaire

Ces carte permettent à leur titulaire (ministres, administrations publiques, entreprises publiques, sociétés commerciales...) d'effectuer des retraits, des paiements de proximité et à distance afin de couvrir les différentes dépenses liées à son activité (frais de déplacement, dîner d'affaires...).

La BNA propose deux types de cartes affaire, a savoir la carte affaire classique⁷⁹ et la carte gold affaire⁸⁰.

Les plafonds de retraits et de paiement électronique via ces deux cartes sont présentés dans le tableau ci-dessous :

⁷⁶ Annexe n° 05

⁷⁷ Annexe n° 06

⁷⁸ Annexe n° 07

⁷⁹ Annexe n° 08

⁸⁰ Annexe n° 09

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Tableau n °06 : Les plafonds de retraits et de paiement électronique via les cartes affaires

Type de carte	Limite de retrait auprès des automates	Limite de paiement en ligne	Limite de paiement via TPE
Carte affaire classique	50.000 DA	300.000 DA	15.000 DA
Carte affaire gold	50.000 DA	999.999 DA	70.000 DA

Source : réalisé par nos soins depuis les documents internes de la BNA

1.1.4. Cartes islamiques

La BNA propose à sa clientèle disposant d'un compte islamique quatre types de cartes à savoir :

- Carte islamique classique
- Carte islamique gold
- Carte affaire islamique
- Carte épargne islamique sans intérêts

Ces cartes sont présentées sous le même visuel⁸¹ et sont distinguées l'une de l'autre par le numéro de compte.

Les cartes du compte islamique disposent des mêmes caractéristique que celles des cartes des autres comptes qu'on a développé dans les points précédents, y compris la limite de retrait auprès des automates, de paiement en ligne et de paiement via TPE.

1.2. Modalités d'octroi de la carte interbancaire de retrait et de paiement

La carte CIB est délivré au client titulaire d'un compte, sur sa demande et son octroi donne lieu à :

- La signature d'un contrat en double exemplaire qui définit les règles de fonctionnement et d'utilisation de la carte ainsi que les obligations du porteur envers sa banque ;
- Au prélèvement sur le compte du client, du montant de la cotisation annuelle ;

⁸¹ Annexe n° 10

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

- L'imputation directe au compte du porteur, le montant de retrait ou de paiement effectué par sa carte majoré d'une commission pour les retraits en espèces et gratuits lors des paiements.

Une fois le contrat signé par le client et le directeur de l'agence, l'agent opérateur procédera à la saisie sur le logiciel (commande de carte) conçu à cet effet, les informations du client.

Tous les fichiers commande de cartes emmènent des agences, seront centralisés au niveau du DMIP et transmis à la SATIM pour confection.

1.3. La conservation et la remise des cartes aux clients

Après la réception des cartes et des codes confidentiels émanant du DMIP, et après le contrôle d'usage, l'agence doit

- les conserver dans un coffre-fort.
- inviter le client à prendre possession de sa carte et de son code confidentiel.
- Faire signer le client sur le registre tenu à cet effet.

Le délai de conservation de la carte au niveau de l'agence, ne peut dépasser soixante (60) jours à compter de la date de sa création.

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.

1.4. Le renouvellement de la carte

Des lors que le client possède toujours les mêmes critères d'octroi, la carte CIB est renouvelée automatiquement à échéance.

Le non renouvellement doit être notifié à la banque par une demande manuscrite faite par le porteur, deux (02) mois avant l'échéance.

1.5. La capture de la carte par le DAB

La carte peut être capturée par le DAB pour les motifs suivants :

- Opposition sur la carte
- Utilisation de trois (03) codes faux

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

- Retard d'entrée du code
- Oubli de la carte à la fin de la transaction

Dans ce cas l'agent opérateur renseigne et transmet par fax au DMIP ou à la SATIM le formulaire de (contrôle de carte capturée), en joignons la photocopie de la carte capturée ; après vérification, la SATIM donne instruction à l'agence soit de restituer la carte au titulaire, soit de l'oblitérer (annulation de la carte)

1.6. L'annulation de la carte

L'annulation de la carte signifie, résiliation du contrat porteur et peut être effectuée soit :

- Par le porteur en cas de :
 - perte ou de vol
 - non utilisation
- Par l'agence en cas de :
 - non-respect des engagements contractés par le porteur (EXP : retrait abusif)
 - clôture de son compte
 - décès du client

La carte peut être annulée soit à l'expiration de sa durée de validité et en cours de validité.

1.7. L'oblitération de la carte

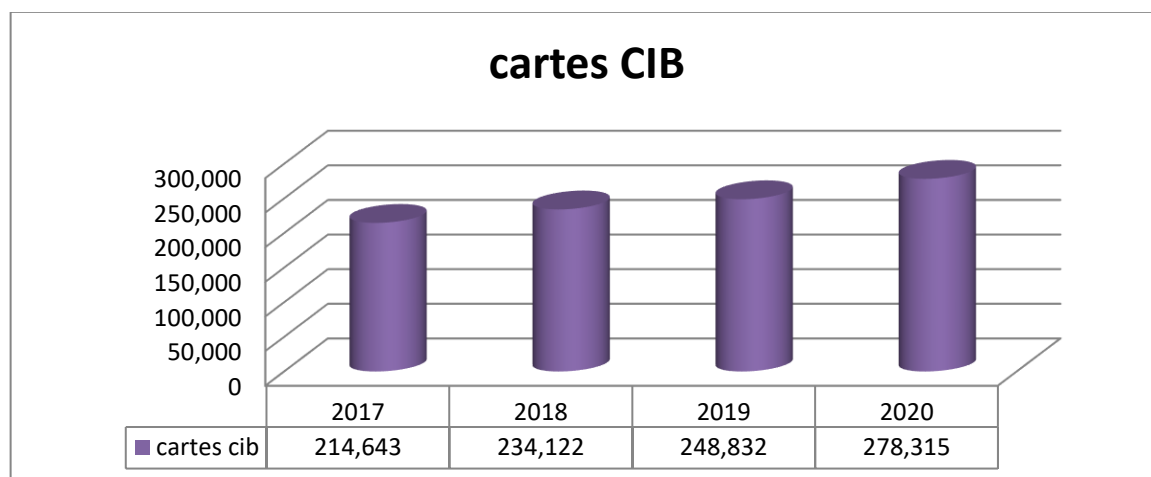
Toutes cartes annulées, doivent impérativement faire objet d'oblitération qui exige la procédure suivante :

- Couper la carte à l'aide d'un ciseau en prenant soin de garder intacte les parties ou sont mentionnées le nom du client et le numéro de la carte ;
- Etablir et signer un PV d'oblitération par l'opérateur et le directeur d'agence ;
- Transmettre le PV et les cartes oblitérées au DMIP.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

1.8. Nombre de cartes distribués à la clientèle de la banque BNA

Graphique n°06 : Evolution du nombre de cartes émises par la banque BNA



Source : réalisé par nos soins depuis les rapports annuels de la BNA

Le graphique n°06 nous montre l'évolution annuelle du nombre de cartes CIB émises par la Banque Nationale d'Algérie, le rythme de l'émission des cartes CIB s'est accéléré durant l'année 2020 en portant le nombre total à 278 315 cartes contre 248 832 cartes en 2019 soit une augmentation de 29 483 cartes.

1.9. Paiement sur internet par carte CIB-BNA

Ce service permet aux clients de la banque « Web acheteur » détenteurs de carte CIB de régler à distance les achats des biens et des services sur les sites commerçants « Web marchand » via internet.

Le paiement sur internet par carte interbancaire vient accompagner la vente et le paiement de factures via le réseau Internet en offrant, notamment:

- Au Web-marchand, la possibilité de :
 - Diversifier ses canaux de distribution et de vente ;
 - Adresser une clientèle plus large ;
 - Bénéficier d'une garantie de paiement ;
 - Recouvrer les fonds de manière électronique, rapide et sécurisée ;
 - Diminuer les frais de gestion du cash.
- Au porteur de carte (Web-Acheteur), une réponse à plusieurs de ses besoins :
 - la sécurité du paiement ;

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

- l'économie de temps ;
- la discrétion ;
- la facilité du processus d'achat ;
- la facilité de comparaison des prix et des produits ;
- la disponibilité de l'information.

➤ A la Banque:

- le moyen de rehausser l'image de marque et de modernisation à travers : la multiplication des canaux de distribution de la banque ;
- L'optimisation de la gestion du fiduciaire.
-

Le déroulement d'une opération d'achat sur internet :⁸²

➤ Achat et demande de paiement

- Sélection du ou des produits désiré (s).
- Validation du détail de l'achat (quantité, prix,...).
- Acceptation des conditions générales de vente.
- Choix du mode de paiement, le Web-Acheteur clique sur le bouton

➤ Demande de notification de la demande de paiement transmise par le web-marchand.
Cette demande ou requête aura un format spécifique et contiendra les informations liés à la transaction (URL du site marchand, montant, date,.....) ainsi que les paramètres du web-marchand (nom, site).

➤ Attribution, par la plate-forme de paiement sur Internet d'un Identifiant Paiement.

➤ Redirection du Web-Acheteur vers la plate-forme de paiement sur Internet.

➤ Authentification du Web-Acheteur et de sa carte, cette authentification se fait en deux étapes :

- Affichage de la première page authentification de la carte (cette page reprend le nom du web-marchand, le nom du site WEB et le montant de la transaction).
- Saisie du Numéro de sa carte, du cryptogramme visuel CVV2, de la date d'expiration de sa carte, du nom et de l'adresse du Web-Acheteur.

⁸² Documents internes de la BNA

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Bienvenue Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB

Informations du paiement

Commerçant: www.bna.dz
Site web: http://www.commerce.dz
Montant: DZD 4 900,00

Informations client

Numéro de votre carte CIB:
Expiration (MM/AA): 1 • 2015 •
Nom Prénom:
Adresse:
Code Postal:

Valider Rendre Annuler

Norton
CIB

- Affichage d'une deuxième page demandant au Web-Acheteur de valider les données saisies.

Bienvenue Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB

Information

Commerçant: www.sitemarchand.com
Site web: www.sitemarchand.com
Montant: DZD 4 801,88

Vos informations

Card Type: Debit Card
Numéro de la carte: *****9213
CVV: ***
Date Expiration: 10
Expiration Year: 2010
Votre Nom: NAME
Adresse: ADRSSE

Confirmer Back Annuler

SSL : Votre transaction est sécurisée
CIB

- Affichage de la deuxième page pour l'authentification du Web-Acheteur dans laquelle il saisit son mot de passe et le valide. Si trois tentatives successives de saisie du mot de passe sont non concluantes, le Web-Acheteur verra alors sa carte interbancaire bloquée pour toute transaction sur Internet.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique



BNA Vérification du mot de passe

Introduisez votre mot de passe.

Commercant : AIR ALGERIE

Montant : DZD 11.00

Date : 20091115 15:59:20

Numéro de carte : *****9213

Mot de passe :

[Mot de passe oublié](#)

[Aide](#)

A ce niveau du processus, lors de la première transaction effectuée, la plate- forme de paiement sur Internet affiche au Web-Acheteur une fenêtre pour lui exiger de changer son mot de passe. Et une page lui est affichée indiquant le résultat l'authentification.



BNA Vérification du mot de passe

☒ Vérification réussie

Votre mot de passe a été confirmé.

merci pour l'utilisation de la carte CIB.

Cet achat sera traité automatiquement dans un moment, ou cliquez sur le bouton Continue pour traiter immédiatement.

- Traitement de la demande d'autorisation
 - Envoi de la demande d'autorisation vers la plate-forme interbancaire d'autorisation (7', routage vers la plate-forme d'autorisation de l'Emetteur si elle existe).
 - Vérification des paramètres de gestion du risque : solde, plafond, opposition...
 - Réponse à la demande d'autorisation (acceptée ou refusée, selon le résultat des vérifications des paramètres de gestion de risque).

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

- Redirection du Web-Acheteur vers le site marchand lui indiquant que l'opération d'achat a été acceptée ou refusée.
- Réponse au web-marchand (Notification de la transaction acceptée ou refusée).
- L'opération de paiement est collectée au fil de l'eau sur la plate-forme de paiement.
- L'opération de paiement est remontée à j+1 dans le fichier transactions en vue de sa télé compensation.

Lors de la première transaction, le Web-Acheteur a obligation de changer son mot de passe.

1.10. Les canaux d'acceptation de la carte CIB (Espace automatique BNA)

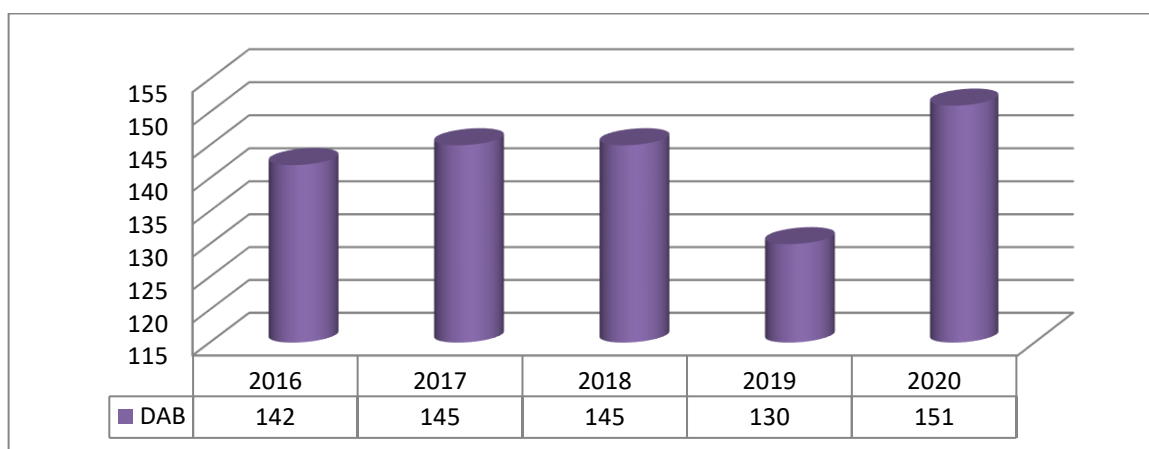
L'espace automatique est une partie de l'agence accessible par carte bancaire « CIB » et équipé d'un distributeur automatique de billet « DAB » et d'un guichet automatique de banque « GAB » ouvert au public 24h/24 et 7j/7.

1.10.1. Distributeur Automatique de Billets

Le distributeur automatique de billets de banque « DAB » est un automate qui permet aux clients détenteurs de la carte « CIB » de :

- Consulter le solde du compte
- Effectuer des retraits à hauteur de 80% du revenu mensuel sur tous les DAB affichant le logo CIB (BNA et confrères).

Graphique n°07 : Evolution du nombre de DAB implanté par la BNA



Source : réalisé par nos soins depuis les rapports annuels de la BNA

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

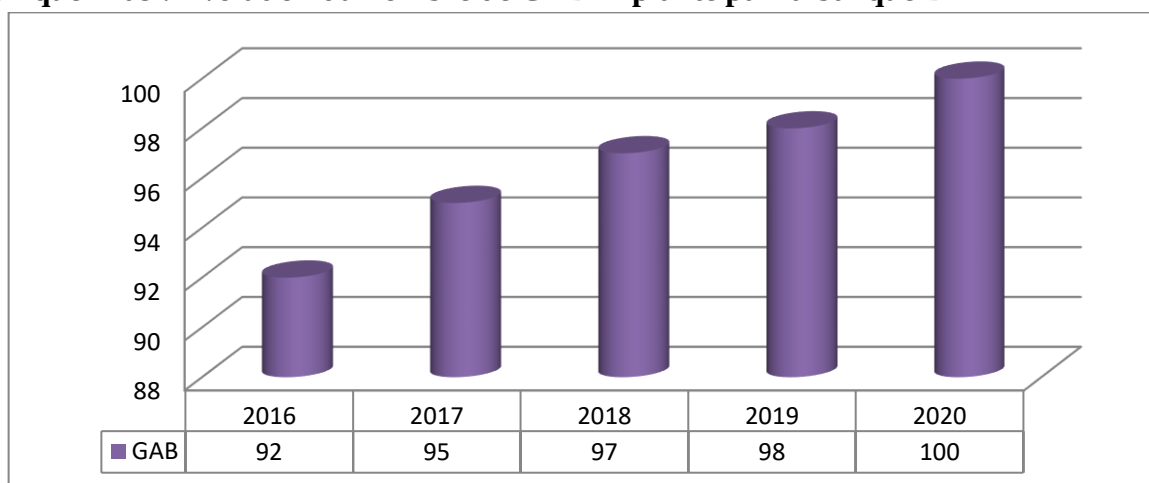
Nous remarquons à partir de ce graphique que le nombre des DAB implantés par la BNA connaît une évolution timide de 3 automates entre l'année 2016 et 2018, suivie par une baisse remarquable en 2019 où le nombre passe à 130 DAB, cette évolution connaît une augmentation notable avec l'implantation de 151 unités en 2020.

1.10.2. Guichet Automatique de Banque (BNA)

Le guichet automatique de banque « GAB » est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer les opérations suivantes:

- Retrait d'espèce en fonction du solde disponible (On Line, plafond journalier = 100.000DA)
- Consultation du solde de compte avec une possibilité d'impression du solde
- Consultation des dix (10) dernières opérations
- Consultation du RIB
- Exécution des virements de compte à compte (intra bancaire)
- Commande de chéquier
- Dépôt d'espèce (inter comptes BNA)
- Remise de chèque (à condition que le bénéficiaire soit domicilié dans la même agence du GAB)
- L'exécution des opérations sur le livret épargne électronique

Graphique n°08 : Evolution du nombre de GAB implanté par la banque BNA



Source : réalisé par nos soins depuis les rapports annuels de la BNA

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Ce graphique illustre l'évolution annuelle du nombre de GAB implantés par la BNA entre 2016 et 2020, passant respectivement de 96 à 100 GAB.

1.10.3. Terminaux de paiement électronique (TPE)

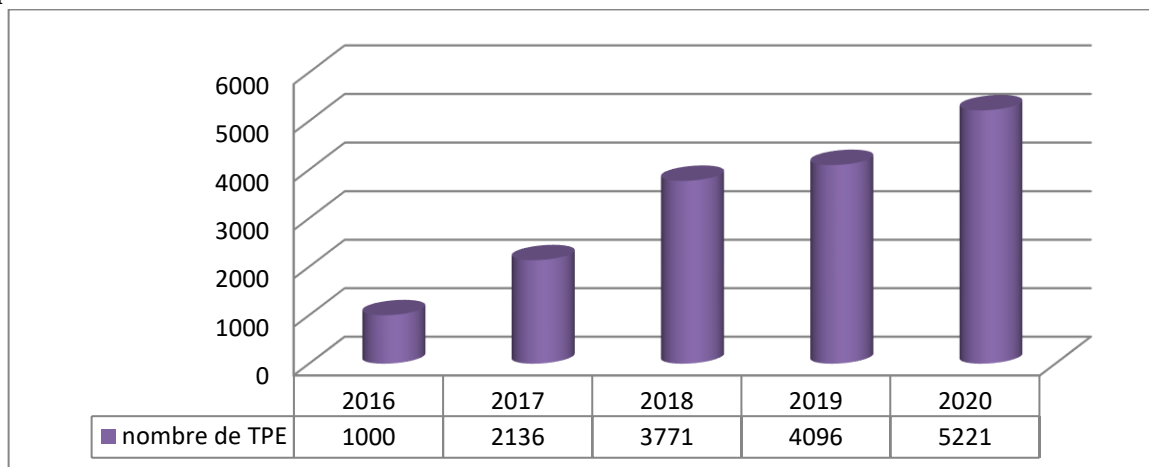
C'est un équipement permettant l'acceptation de la carte interbancaire (BNA et confrères) à l'effet de réaliser les opérations de paiement de biens et de services ainsi que les transactions de remboursement y afférentes.

Le Terminal de Paiement Electronique « TPE » peut être de type :

- **Filaire** : la connexion au centre de traitement monétique de la SATIM se fait via une ligne téléphonique RTC ;
- **GPRS** : la connexion au centre de traitement monétique de la SATIM se fait via une puce GSM de type GPRS.
- **Population ciblée**
 - Grands facturiers (sociétés de distribution de gaz, d'eau de transport...)
 - Institutions de services (compagnie d'assurance, factoring...)
 - Centres commerciaux et grandes distribution (supérettes, hypermarché...)
 - Hôtels, restaurants, pharmacies, bijouteries, agences de voyage, stations de service...
- **Objectifs**
 - Maximisation du taux de placement ;
 - Maximisation du taux de transactions sur le TPE ;
 - Satisfaction et fidélisation du client ;
 - Satisfaction et fidélisation du client.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Graphique n°09 : Evolution du nombre de TPE distribués aux clients commerçants de la banque BNA



Source : réalisé par nos soins depuis les rapports annuels de la BNA

Nous remarquons à partir de ce graphique que le nombre des TPE distribués à la clientèle de la BNA connaît une augmentation remarquable, il atteint 5221 TPE en 2020 contre 1000 TPE en 2016, cela démontre la volonté de la Banque Nationale d'Algérie de généraliser le paiement électronique via les cartes CIB afin que celle-ci soient plus utilisées par les porteurs.

1.11. MobilGAB

C'est un service qui permet aux clients titulaires d'une carte CIB-BNA d'utiliser leur ligne Mobile Mobilis et leur compte bancaire BNA pour :

- Consulter le solde de compte bancaire BNA ;
- Payer les factures Mobilis PostPaid et PrePaid ;
- Ordonner des opérations de virements de compte à compte BNA.

Les clients ciblés sont les titulaires de la carte « CIB-BNA », disposant d'une ligne téléphonique MOBILIS ayant signé le contrat d'adhésion au service au niveau agence. Ces derniers peuvent accéder au service via quatre canaux: SMS, USSD, IVR, Application.

1.12. SMS Card

Le « **SMS-Card** » est un service de notification par « **SMS** » informatifs envoyés sur les téléphones portables des porteurs de cartes **CIB**.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Le service « **SMS** » porte sur :

- L'état de la carte ;
- Les transactions effectuées par le porteur via la carte **CIB** ;
- L'envoi des messages publicitaires ou de sensibilisation par la banque.

Les Clients ciblés par ce présent service sont les titulaires de la carte « **CIB-BNA** » ayant signé la demande d'adhésion au service « **SMS- Card** » au niveau agence.

Le service « **SMS** » proposé par la BNA vise à diffuser aux clients titulaires d'une carte **CIB** les :

- Information sur les modifications de statuts des cartes :
 - Carte personnalisée (date de livraison),
 - Carte activée (date d'activation),
 - Carte stoppée (date de stoppage),
 - Carte mise en opposition (Motif (Volée, perdue) et date d'opposition),
 - Carte résiliée (date de résiliation),
 - Carte renouvelée/envoyée à la banque (Date d'envoi),
 - Carte remplacée/envoyée à la banque (Date d'envoi),
 - Date la fin de validité de la carte.

Un SMS sera envoyé au Porteur de carte systématiquement après chaque modification de statut de la carte.

- Information sur l'activité transactionnelle :
 - Transaction de retrait avec les données de l'opération (Date, heure, montant, DAB),
 - Transaction de paiement avec les données de l'opération (Date, heure, montant, TPE).
- Messages publicitaires ou de sensibilisation :
 - Annoncer de nouveaux produits et services,
 - Rappeler des consignes de sécurité,
 - Réaliser des enquêtes d'opinions (SMS Interactifs).

Le SMS est envoyé en temps quasi-réel au client titulaire de la carte **CIB**

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

1.13. Echange de données informatisées EDI

Ce service existe depuis 2009 au niveau de la BNA. C'est un mode d'échange permettant le transfert de données entre banque et client via une connexion internet sécurisée utilisé actuellement pour l'envoi des virements de salaires.

Les clients ciblés par ce service sont les personnes morales parmi les entreprises, les administrations, les entités publiques et investisseurs non-résidents...

1.14. E-Banking

Le « E-Banking » constitue l'accès à distance par internet des clients à leurs comptes bancaires de domiciliation et l'exécution des différentes opérations et transactions y afférentes.

Ce projet est lancé en 2016/2017 au niveau de la BNA, il s'agit d'une extension du service existant sur la plateforme Echange de données informatisées « EDI », en mettant en place de nouveaux services bancaires à distance en ligne via le site www.ebanking.bna.dz.

Les services proposés sont répartis en packs comme suit :

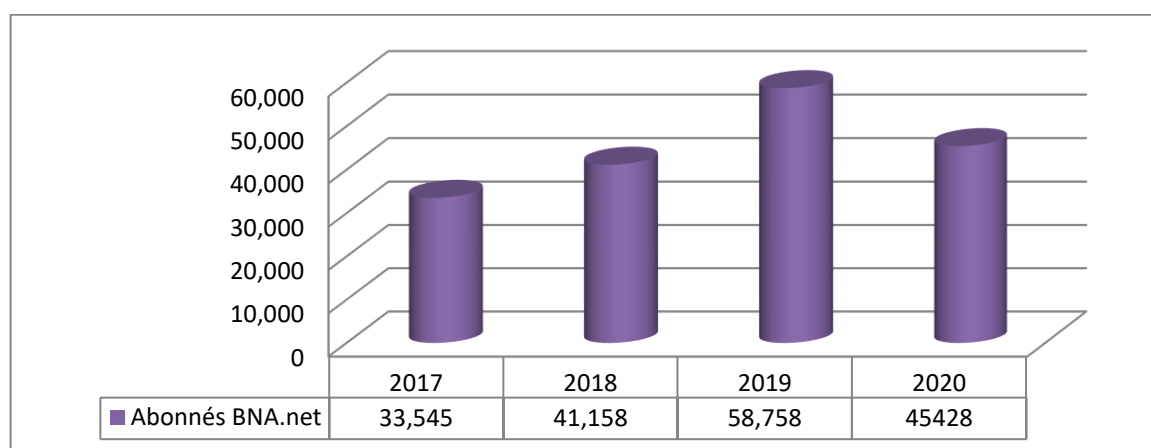
- Pack « Net » : Le pack classique se compose des services suivants :
 - Consultation des soldes et de l'historique des soldes.
 - Consultation des derniers mouvements.
 - Recherche d'opérations sur le compte.
 - Téléchargement des relevés de compte.
 - Edition des relevés de compte.
 - Edition des Relevés d'Identité Bancaire.
 - Service de messagerie (Mailing).
- Pack « Net + » : Ce pack comporte les services du Pack « Net » auxquels s'ajoutent les services suivants :
 - Virement ponctuel de compte à compte en intra du même client.
 - Virements de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI ».
 - Commande de chéquiers.
 - Commande de carte bancaire.
 - Opposition sur carte.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

La clientèle ciblée par ce service sont les clients particuliers détenant un compte chèque et/ou compte épargne, clients commerçants détenant un compte courant, clients de profession libérale ainsi que les associations et autres.

L'accès aux services « BNA.net » via le site « www.ebanking.bna.dz », est subordonné à la signature d'un contrat d'adhésion aux services de la banque en ligne et est permis uniquement aux personnes dûment désignées, lesquelles s'authentifient au moyen d'un identifiant préalablement créé par la banque et d'un mot de passe personnalisé par son utilisateur.

Graphique n°10 : évolution du nombre des abonnés au service BNA.net



Source : réalisé par nos soins depuis les rapports annuels de la BNA

Le nombre des abonnés au service BNA.net a connu une augmentation maximale atteignant un seuil de 58 758 abonnés au titre de l'année 2019, enregistrant une augmentation de 25 213, mais ces chiffres connaissent une baisse remarquable de 13 330 au cours de l'année 2020, durant la période de confinement due à la crise sanitaire du covid-19.

1.15. Télé déclaration:

Lancement d'un nouveau service associé au paiement mis en place par la Direction Générale des Impôts (DGI) à la disposition des contribuables afin de leur permettre de s'acquitter de leurs cotisations fiscales par virement.

Ce portail constitue une première expérimentation de télé procédures destinées à faciliter et simplifier le devoir fiscal. Il permet la déclaration d'impôts & taxes via le réseau Internet. Le paiement associé repose sur la formule 'virement' et les opportunités qu'offre en la matière le système de paiement de masse de la communauté bancaire.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Le contribuable procède au téléchargement de sa déclaration via la plateforme JIBAYATIC sous forme d'un fichier au format EDI (norme Banque d'Algérie), et par la suite au chargement de ce dernier sur la plateforme EDI de la Banque.

1.16. Le SMS-Banking

En octobre 2021 la BNA a mis à la disposition des clients particuliers, entreprises, professions libérales, associations..., un service appelé « SMS-Banking » permettant à ces derniers la notification de la banque du solde de compte par SMS sur téléphone mobile à une fréquence que le client peut choisir (mensuelle, hebdo, journalière).

1.17. Livret Epargne Electronique

Le livret épargne électronique permet au titulaire d'un compte épargne d'effectuer les opérations classiques sur livrets simultanément au niveau du GAB et au niveau du guichet via une imprimante dédiée.

1.18. La WIMPAY

La BNA a procédé en Mars 2021 au lancement de la première application de paiement électronique en Algérie dite (WIMPAY). Ce service permet à son utilisateur de payer ces achats via son Smartphone sans carte et sans espèces, cette solution de paiement est basée sur le scan du QR-code, elle est destinée aux particuliers professionnels et entreprises, elle est téléchargeable gratuitement sur Play store et App store.

1.19. Carte VISA BNA

La carte VISA BNA **est un** projet en cours de réalisation au sein de la banque nationale d'Algérie suite à la demande de sa clientèle. Cette carte permettra aux clients de la banque d'effectuer des opérations de retrait et de paiement sur tous les points revêtus du logo VISA.

Trois types de cartes sont envisagés : Carte Prepaid, Carte Gold et Platinum.

Les clients ciblés sont les personnes physiques titulaires de compte en devise.

Section 03 : Démarche méthodologique et interprétation des résultats de l'étude relative au niveau d'utilisation de la carte CIB par les clients de BNA agence 583 pour le paiement électronique

Cette section mettra en relief la méthodologie de travail concernant l'étude empirique de notre mémoire à travers un entretien et l'élaboration de questionnaire, leur formulation et le choix de la méthode d'enquête envisagé.

1. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête par entretien avec la chargée monétique de l'agence

Après avoir effectué un entretien avec la chargée monétique de l'agence nous allons procéder à la présentation de la méthodologie de l'enquête et par la suite au traitement des résultats de cet entretien.

1.1 Présentation de la méthodologie de l'enquête

1.1.1. Objet de l'entretien

Ce volet d'étude qualitative consiste à présenter notre étude qui porte sur l'introduction des NTIC au sein de l'agence d'une part ainsi que les moyens mis à la disposition de la clientèle de l'agence BNA 583 de Tizi-Ouzou pour cela nous avons opté pour interroger la chargée monétique.

1.1.2. La méthode d'enquête utilisée

Nous avons favorisé la méthode d'entretien directif sous forme de question ouverte afin de permettre à l'interviewée de nous répondre librement et apporter plus d'informations à notre recherche.

1.1.3. Les questions de l'entretien

Notre guide d'entretien se compose de dix (10) questions ouvertes qui sont classées selon la méthode d'entonnoir du plus général au plus précis dans le but d'apporter des éléments de réponses à notre problématique de recherche.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

1.2. Interprétation des résultats de l'entretien

Cette partie consiste à traiter et interpréter les réponses obtenues de l'entretien avec la chargée monétique de l'agence BNA 583.

1.2.1. Les nouvelles technologies d'information et de communication introduite par la BNA

D'après la réponse de la responsable de la monétique au sein de l'agence n°583, la BNA a introduit des nouvelles technologies d'information et de la communication par la mise en place de moyens de paiement électronique tel que la carte interbancaire de retrait/paiement opérationnelle depuis l'année 2007 et l'application WIMPAY lancée en Mars 2021, ainsi que les services de la banque en ligne (le E-Banking).

1.2.2. L'effet de l'introduction des nouvelles technologies sur le mode interne de travail des agents bancaires

L'avènement des NTIC contribue positivement à l'amélioration et des prestations bancaires et du mode interne de travail des agents. Selon la chargée monétique, les NTIC contribuent à :

- L'amélioration des services de la banque offerts aux clients ;
- Fidéliser les clients de la banque et en attirer d'autres ;
- La rapidité et fiabilité des opérations.

1.2.3. L'impact de l'adoption des NTIC sur la relation de la banque avec la clientèle

- Gain de temps ;
- Réduction de la présence physique des clients ;
- Fidélisation de la clientèle.

1.2.4. La mise en œuvre de la carte interbancaire par la BNA

La BNA a procédé à la mise en œuvre de la carte interbancaire de retrait et de paiement en 2007.

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients la BNA a procédé à la mise en place de nouvelles cartes bancaires au fil des années.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

1.2.5. L'évolution du nombre de cartes CIB attribuées à la clientèle

Tableau n°07 : Nombre des cartes distribué à la clientèle de l'agence BNA n°583

Année	2017	2018	2019	2020	31/10/21
Nombre de CIB distribués	150	214	505	150	1009

Source : Réalisé par nos soins depuis les documents internes de l'agence

Nous remarquons à partir de ce tableau qu'entre 2017 et 2019 le nombre de carte a considérablement augmenté tandis qu'en 2020 on constate une baisse aigue cela est dû à la situation sanitaire actuelle, par contre au cours de l'année 2021 une très nette augmentation a été enregistré soit le plus grand nombre de cartes distribué (1009 cartes) depuis l'année 2017, cette hausse est justifié par l'orientation de la clientèle vers l'utilisation de la carte bancaire pour effectuer les différentes transactions afin de diminuer les déplacements à la banque en pleine période de covid.

Selon les dires de la chargée monétique, la carte interbancaire est tout autant utilisée par les clients que les autres instruments de paiement, néanmoins le chèque reste le moyens de paiement le plus favorisé.

1.2.6. Les avantages présentés par la BNA pour encourager l'utilisation de la carte interbancaire de de paiement

- La délivrance de la carte bancaire par la BNA est gratuite contrairement aux autres banques.
- La tarification des opérations effectuées par celle-ci restent symbolique.

1.2.7. Les canaux mis à la disposition de la clientèle de la banque

La BNA met au service de sa clientèle diffèrent canaux leurs permettant d'effectuer différentes opérations, ces canaux sont les suivants :

- GAB
- DAB
- TPE

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

1.2.8. Le nombre de TPE distribué aux clients commerçants

L'agence n°583 a procédé à la distribution de 91 TPE pour ces clients commerçants néanmoins le taux d'utilisation de ces derniers ne dépasse pas les 25%.

Ce faible taux d'utilisation se justifie par le fait que les commerçants rechignent à s'équiper de TPE pour de nombreuses raisons parmi elles :

- L'indifférence des clients à ce mode de paiement ;
- Préférence de paiement en liquide ;
- Manque de confiance et absence de culture monétique ;
- Les frais d'impôts élevés.

1.2.9. La mise en œuvre d'un nouveau moyen de paiement électronique (WIMPAY)

En Mars 2021 la BNA a mis en service la première application de paiement mobile en Algérie (WIMPAY).

Depuis son lancement la BNA a enregistré 390 utilisateurs particuliers et 78 utilisateurs commerçants.

2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête par questionnaire destiné à la clientèle de l'agence

Cette partie mettra en relief la méthodologie de l'enquête par un questionnaire, concernant la partie empirique de notre étude.

2.1. Présentation de la méthodologie de l'enquête par questionnaire

Nous allons commencer par la présentation de la méthodologie de l'enquête et du questionnaire.

2.1.1. Elaboration du questionnaire

Afin d'aller plus loin dans le cadre de notre recherche, nous avons mené une étude quantitative, qui correspond à une méthode de recueil d'informations en utilisant le sondage, par le biais d'un outil précis qu'est le questionnaire. La pertinence scientifique de ce dernier

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

n'est plus à démontrer, puisque cet instrument est mobilisé massivement dans les études socio-économiques.

2.1.2. Choix de la méthode de travail

Dans notre étude, nous avons opté pour un questionnaire adressé aux clients porteurs ou non de la carte bancaire, choisis d'une manière aléatoire, au niveau de l'agence BNA 583 de Tizi-Ouzou

Pour traiter les résultats obtenus, nous nous sommes servis du site internet (**Google Forms**) qui nous a fourni les résultats statistiques du questionnaire.

2.1.3. Présentation du questionnaire

Notre questionnaire compte au total quinze (13) questions de type :

- Questions fermés (répondre par oui ou non)
- QCM (question à choix multiples)
- Question ouverte (libre parole au sondés)

A noter que notre échantillon est constitué de 140 clients de la BNA agence 583 Tizi-Ouzou

2.1.4. Objectifs du questionnaire

Les principaux objectifs recherches par ce questionnaire sont :

- Le degré de connaissance et de maîtrise des NTIC par les clients ;
- Le degré de connaissance et de possession des cartes CIB par les clients ;
- Connaître les différents types de cartes détenues par les clients et la fréquence d'utilisation de celle-ci pour effectuer des opérations de paiement électronique ;
- Prendre connaissance des freins au développement et à la généralisation de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie.

2.2. Interprétation des résultats de l'enquête par questionnaire

Après récupération des questionnaires adressés aux 140 clients, l'étape qui suit consiste à traiter et interpréter les réponses obtenues.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.1. Répartition de l'échantillon par sexe

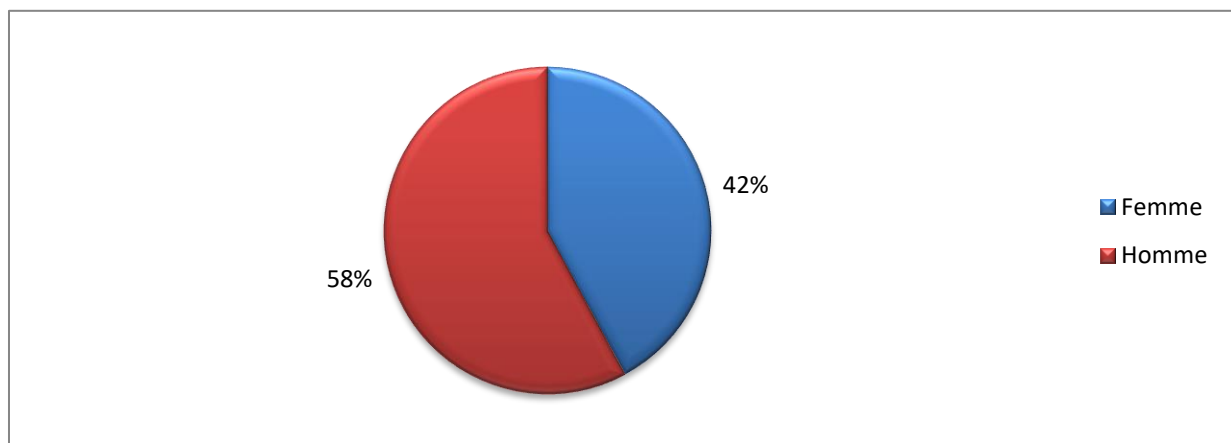
L'objectif de cette question c'est de voir est ce que les deux sexes sont attirés par les services de l'agence BNA 583.

Tableau n°08 : Répartition de l'échantillon par sexe

Réponses	%
Femme	58%
Homme	42%
Total	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Graphique n°11 : Répartition de l'échantillon par sexe



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

D'après le tableau ci-dessus, nous remarquons que 58% des personnes interrogées sont des hommes et 42% sont des femmes.

Ces statistiques nous permettent de dire que, quantitativement, la population masculine est plus susceptible de recourir aux services bancaires (crédit, épargne, moyens de paiement...).

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.2. Répartition de l'échantillon par tranche d'âge

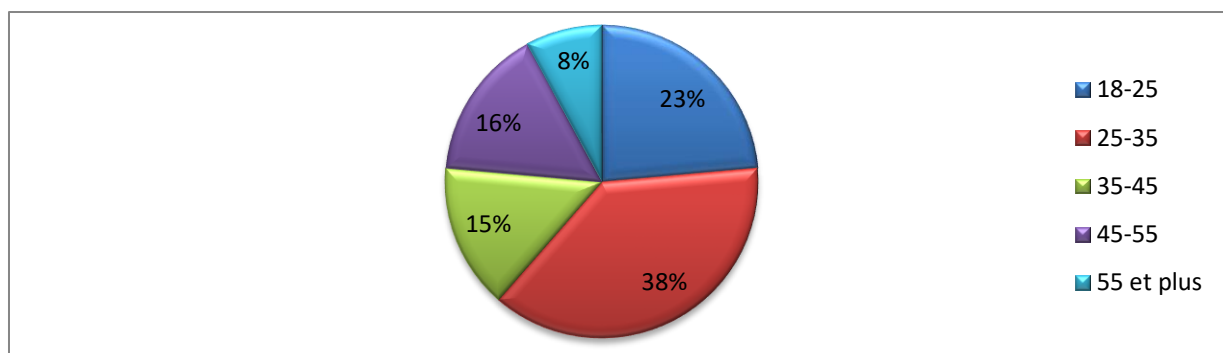
Le tableau ci-dessous représente la répartition des personnes interrogées selon leur âge.

Tableau n°09 : Répartition de l'échantillon par tranche d'âge

Réponses	%
18-25	23,6
25-35	37,9
35-45	15
45-55	15,7
55 et plus	7,9
Total	100

Source : Réalisé par nos soins a partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Graphique n°12 : Répartition de l'échantillon par tranche d'âge



Source : Réalisé par nos soins a partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

A partir du tableau précédent, nous constatons que 38% des personnes interrogées ont un âge compris entre 25 et 35 ans, suivi des 23% des personnes âgées entre 18 et 25 ans, 16% de personnes appartenant à la tranche d'âge allant de 45 à 55 ans et 15% ayant un âge entre 35 et 45 ans, enfin une minorité de 8 personnes âgées de 55 ans et plus.

Cependant, ces données nous indiquent que la majorité de la clientèle de la banque est constituée de jeunes plus susceptibles de recourir aux produits et services monétaires proposés par la banque.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.3. Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle

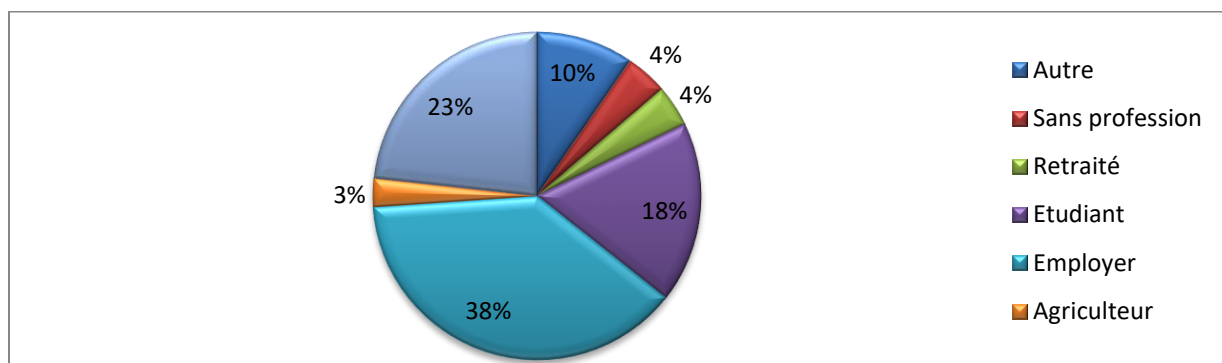
L'objectif de cette question est relatif à l'identification des clients et savoir quel type de client fréquente l'agence BNA 583.

Tableau n°10 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle

Réponses	%
Commerçant	24,3
Agriculteur	2,9
Employer	40
Etudiant	18,6
Retraité	4, 3
Sans profession	4,3
Autre	10
Total	100

Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Graphique n°13 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Le tableau n°10 concerne la répartition de l'échantillon par catégories socio professionnelles nous montre que la majorité ayant répondu au questionnaire avec un pourcentage de 38% appartiennent à la catégorie des employés et 23% de commerçants, les étudiants arrivent en troisième position avec un pourcentage de 18% suivis des agriculteurs, retraités et les sans professions en dernière position.

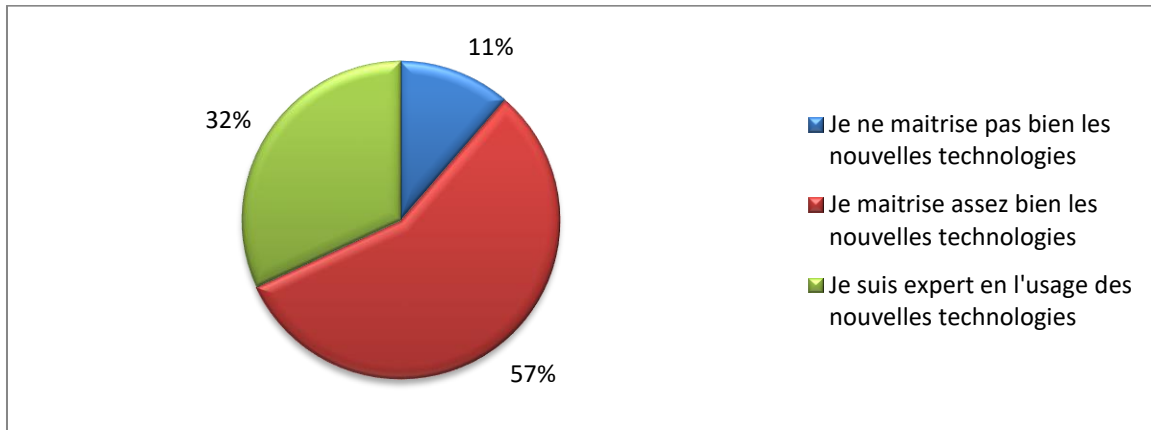
On constate que c'est la catégorie des employés et celle des commerçants qui ont le plus recours aux services bancaires.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.4. Répartition de l'échantillon selon le degré de maîtrise des nouvelles technologies

Le graphique ci-dessous indique le degré de maîtrise des nouvelles technologies.

Graphique n°14 : Répartition de l'échantillon selon le degré de maîtrise des nouvelles technologies (surfer sur le net, utiliser une carte bancaire...)



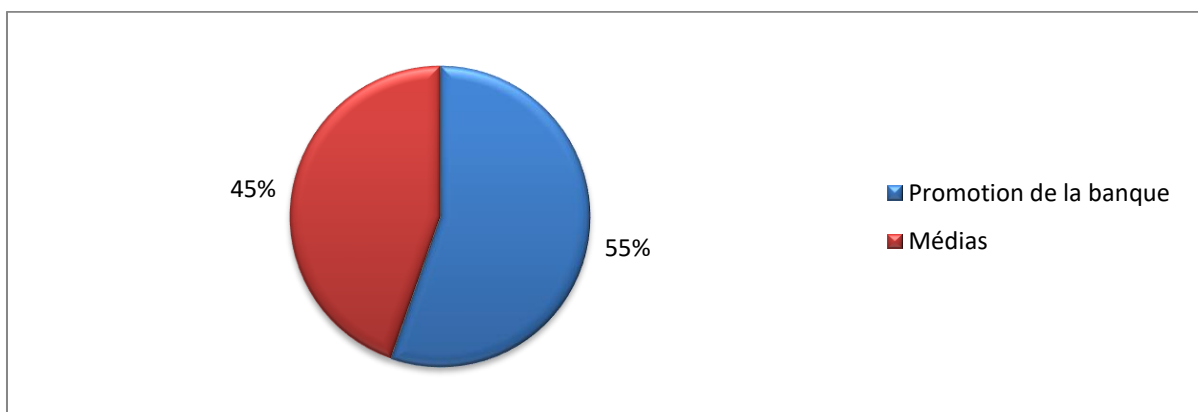
Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Le graphique ci-dessus nous indique que la minorité de la population interrogée soit 11% ne maîtrisent pas bien les nouvelles technologies (surfer sur le net, utiliser une carte bancaire...) tandis que la majorité soit 57% les maîtrisent assez bien et 32% sont experts en la matière.

2.2.5. Le canal d'information du lancement de la monétique au sein de la BNA

L'objectif de cette question c'est de savoir par quel canal les clients de l'agence BNA 583 ont été informés du lancement de la monétique.

Graphique n°15 : Le canal d'information du lancement de la monétique au sein de la BNA



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

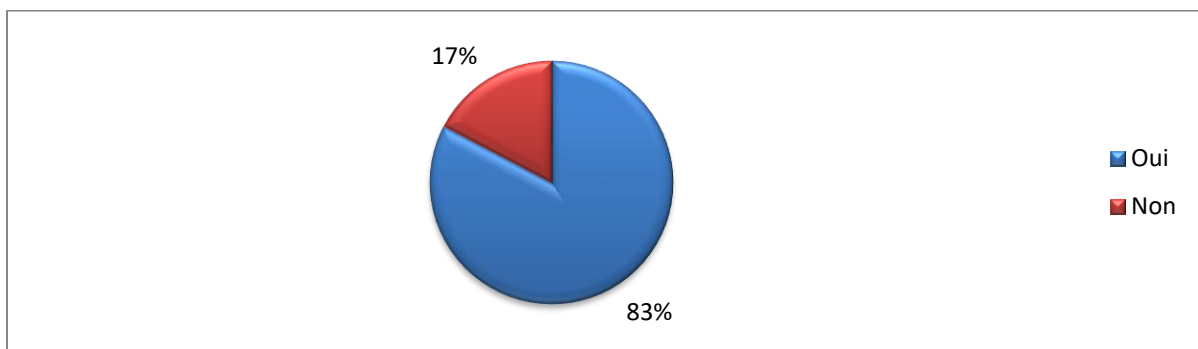
D'après le graphe ci-dessus, concernant le canal d'information du lancement de la monétique, il ressort que 55% des enquêtés ont répondu que c'est un produit proposé par la banque, suivi des medias avec un taux de 45%.

Ces résultats nous affirment que la banque fournit des efforts remarquables pour mettre en avant ses produits afin de conquérir de nouveaux clients et, sur tout, de fidéliser sa clientèle, en lui offrant de plus en plus de produits et services plus avantageux.

2.2.6. Pourcentage de clients détenteurs de carte bancaire

Le graphique ci-dessous présente le pourcentage des clients détenteurs de carte bancaire.

Graphique n°16 : Pourcentage de clients détenteurs de carte bancaire

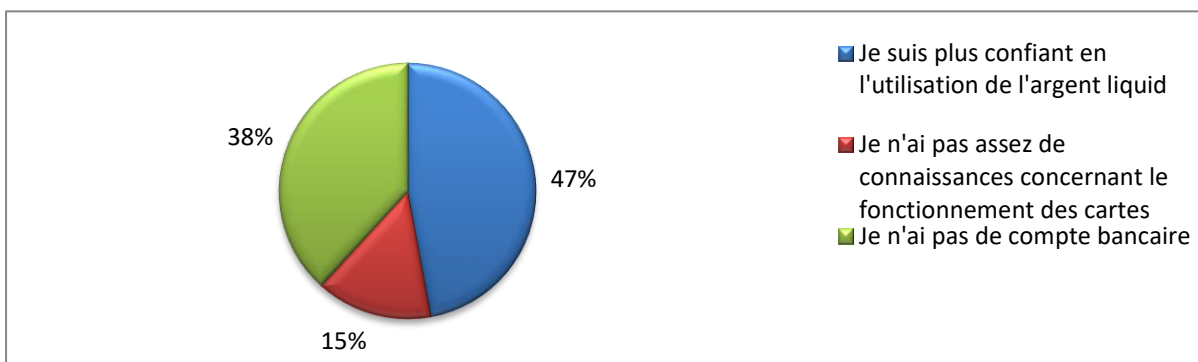


Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Sur la totalité de personnes enquêtées, 83% sont titulaires d'une carte bancaire tandis qu'une minorité soit 17% n'en possède pas.

Les 17% des personnes interrogés ont répondu par non, dans ce contexte nous nous sommes intéressés à savoir les raisons du refus de la carte bancaire par ces personnes, les résultats obtenus sont illustrés dans le graphique ci-dessous :

Graphique n°17 : Représentation des raisons de la proportion ne possédant pas de carte



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

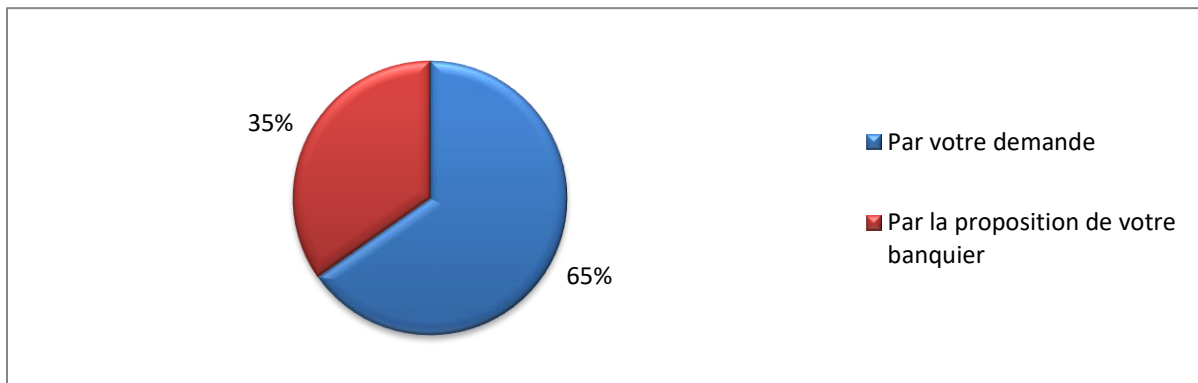
Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Le graphe ci-dessus démontre clairement que le manque de confiance envers les cartes bancaires et la préférence de l'utilisation de l'argent liquide dans les transactions est élevé avec un taux de 47% des 17% ayant répondu par non, suivi d'un taux de 38% qui n'ont tout simplement pas de compte bancaire et qui ne sont pas adhérent à la BNA , mais qui ont tout de même recours aux autres services de la banque (tels que le remboursement de l'assurance, paiement des frais du registre de commerce...) et 15% se justifient par le manque de connaissances concernant le fonctionnement des cartes.

2.2.7. Mode d'obtention de la carte bancaire

Le graphique ci-dessous indique le mode d'obtention de la carte bancaire.

Graphique n°18 : Mode d'obtention de la carte bancaire



source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Pour nous informer du mode d'obtention de la carte bancaire par la population sondée, les statistiques recueillies indiquent que 65% l'ont obtenu par leur demande et 35% par la proposition du banquier.

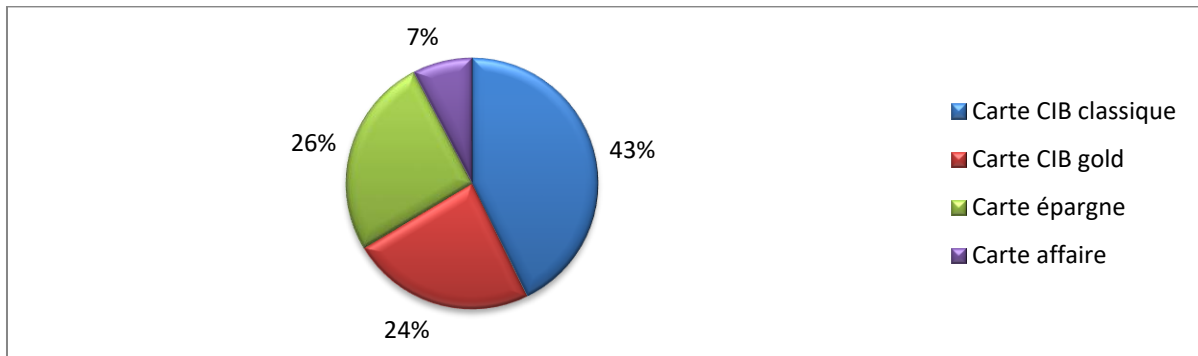
De ces résultats, on conclut que la clientèle bancaire s'intéresse d'avantage à la carte bancaire comme moyen de retrait et de paiement.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.8. Répartition de l'échantillon selon le type de carte possédé

Le graphique ci-dessous indique les types de cartes que possèdent les clients interrogés.

Graphique n°19 : Répartition de l'échantillon selon le type de carte possédé



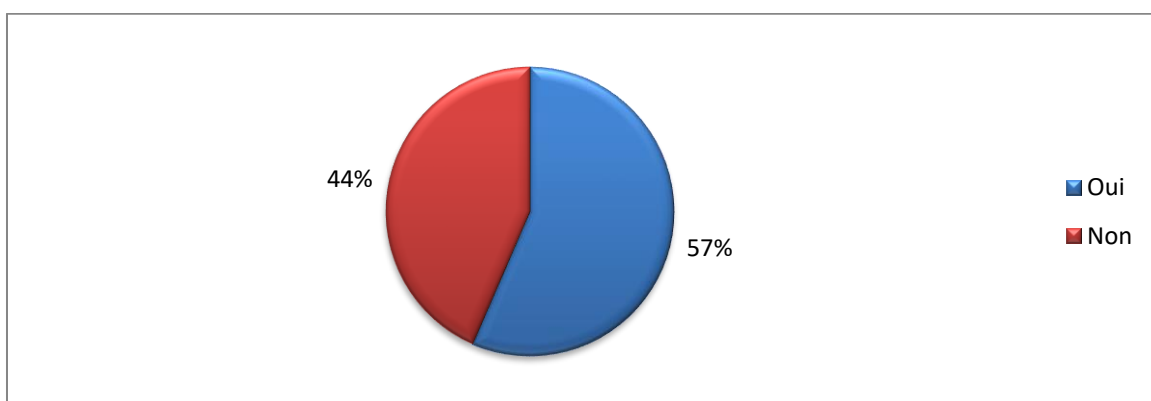
Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Le graphique n°19 nous fait savoir que la majorité des porteurs de cartes sont des particuliers détenteurs de cartes CIB classiques et de carte gold avec les taux respectifs de 43% et 24%, suivi des porteurs de cartes épargne avec un taux de 26% et enfin les porteurs de carte affaire représentés par 7%.

2.2.9. Répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation de la carte bancaire pour des transactions électroniques

Le graphique ci-dessous indique le degré d'utilisation de la carte bancaire pour effectuer des transactions électroniques.

Graphique n°20 : Répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation de la carte bancaire pour des transactions électroniques



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

Le résultat du graphique ci-dessus nous indique que le taux d'utilisation de la carte bancaire pour effectuer des transactions électroniques auprès des personnes sondées a atteint le taux de 57% tandis que les 44% restants l'utilisent comme moyen de retrait auprès des automates.

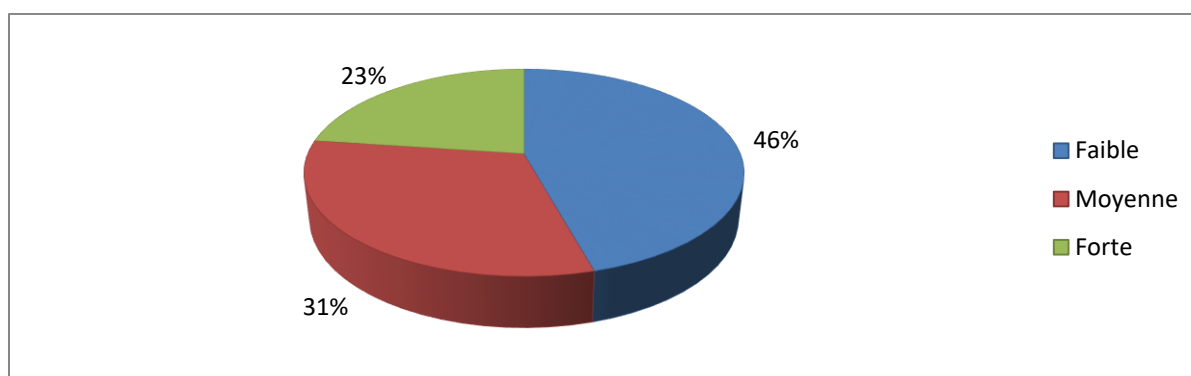
Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

De ce fait, nous déduisons que le paiement électronique par carte bancaire est de plus en plus répandu, surtout en cette période de pandémie (covid-19), avec le confinement qui a été imposé les gens se sont retrouvé contraints de recourir aux achats en ligne pour éviter tout déplacement.

2.2.10. La fréquence d'utilisation de la carte bancaire pour le paiement électronique

Le graphique ci-dessous indique la fréquence d'utilisation de la carte bancaire pour le paiement électronique.

Graphique n°21 : La fréquence d'utilisation de la carte bancaire pour le paiement électronique



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

On observe dans ce graphique n°21 que 46% des personnes qui ont répondu effectuent rarement des paiements électroniques, 31% utilisent leur carte avec une fréquence moyenne dans les transactions électroniques, tandis que 23% des interrogés utilisent fréquemment le paiement électronique soit par TPE soit par sites internet.

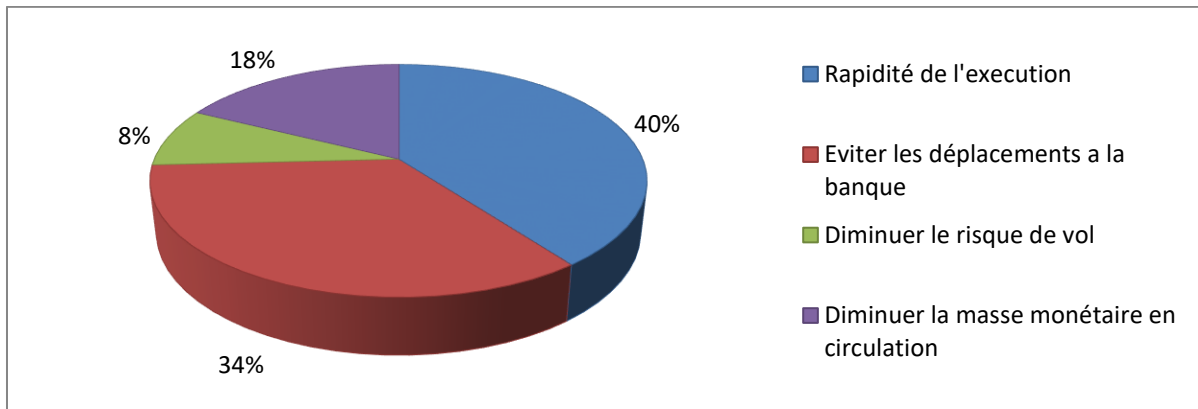
Malgré le nombre important des détenteurs de la carte interbancaire, leur utilisation de celle-ci reste assez faible en matière de paiement électronique.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.11. Le meilleur avantage de l'utilisation de la carte CIB selon la clientèle interrogée

Le graphique ci-dessous indique les meilleurs avantages de l'utilisation de la carte CIB selon la clientèle interrogée.

Graphique n°22 : Le meilleur avantage de l'utilisation de la carte CIB selon la clientèle interrogée



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

D'après ce graphique, nous remarquons que 40% estiment que le meilleur avantage de l'utilisation de CIB reste sa rapidité d'exécution, suivi de 34% qui pensent qu'elle leur évite les déplacements à la banque et 18% qui trouvent qu'elle permet de diminuer la masse monétaire en circulation et une petite partie constituée de 8% pense que la CIB diminue le risque de vol.

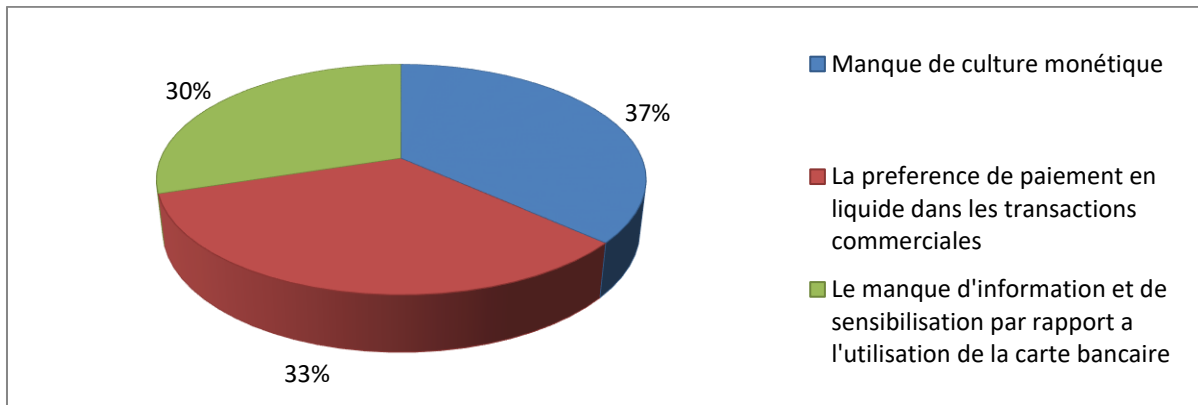
L'avantage majeur de l'utilisation de la carte bancaire est bien la rapidité de l'exécution et le fait qu'elle évite les déplacements à la banque.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.12. Les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie

Le graphique ci-dessous indique les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie d'après la population sondée.

Graphique n°23 : Les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie d'après la population sondée



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

A ce niveau on s'est intéressé aux freins qui empêchent la majorité des personnes à utiliser la carte bancaire pour le paiement électronique, il en existe beaucoup et en plusieurs formes, mais on a sélectionné que trois propositions qui nous ont semblé les plus importantes.

Les résultats de ce graphique n°23 nous informent que le majeur frein qui envahi la population Algérienne est le manque de culture monétique à 37%, ensuite la préférence de paiement en liquide dans les transactions commerciales à 33%, enfin le manque d'informations, de publicité et de la sensibilisation par rapport à l'utilisation de la carte bancaire qui est de 30%.

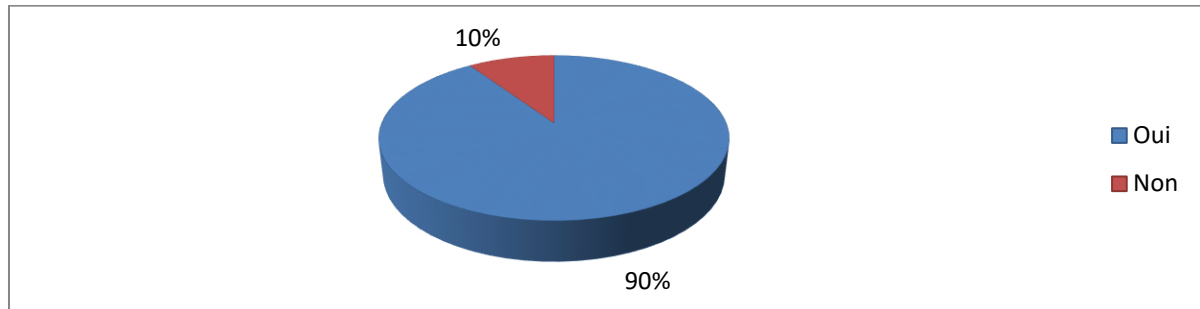
Donc ici on souhaite le changement, les banques devraient instaurer une véritable culture monétique qui devrait inculquer à nos citoyens son avantage à travers des campagnes de sensibilisation et ne pas se tenir qu'aux affiches à l'intérieure des banque

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

2.2.13. Taux de satisfaction de la clientèle par les services de la banque

Le graphique ci-dessous indique le taux de satisfaction de la clientèle par les services de la banque.

Graphique n°24 : taux de satisfaction de la clientèle par les services de la banque



Source : Réalisé par nos soins à partir des résultats du questionnaire (voir annexe n°18)

D'après ce graphique, 90% des personnes sont satisfaites des services proposés par la BNA, les 10% qui ne sont pas satisfait nous ont fait part de leurs propositions personnelles pour l'amélioration des prestations de la banque.

2.2.13.1. Les recommandations de la clientèle

Les recommandations des 10% des personnes qui ne sont pas satisfaites des services proposés par la banque sont citées comme suit :

- Plus de sensibilisation, faire en sorte de propager et améliorer la bancarisation.
- Généraliser le paiement avec la carte dans les commerces.
- Informer les clients des nouvelles prestations à l'instant.
- Le service messagerie (infos sur crédits et débits) met jusqu'à plusieurs jours de retard alors qu'il devrait être instantané.
- Un meilleur accès par internet pour éviter les déplacements.
- L'utilisation des réseaux sociaux pour mieux sensibiliser la clientèle.

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique

Conclusion

En se référant à notre étude empirique nous avons constaté que l'Algérie enregistre un retard en matière de généralisation de l'utilisation de la carte bancaire comme moyens de paiement électronique. Bien qu'elle soit détenue par la majorité de la population interrogée (83%) mais il y a que (57%) des personnes qui l'utilisent avec une moyenne fréquence.

L'entretien réalisé avec la chargée monétique de l'agence nous a permis de mieux cerner les freins qui empêchent les clients de recourir aux nouveaux moyens de paiement électronique. Par ailleurs, nous avons noté que le manque de la culture monétique et bancaire et la forte implantation de la culture du cash dans l'économie algérienne font que la carte bancaire est sous-utilisée contrairement aux autres moyens entre autres l'espèce et les chèques.

Pour conclure, les autorités monétaires algériennes et la SATIM doivent investir et fournir d'avantage d'efforts pour généraliser la culture monétique et bancaire.



Conclusion générale

Conclusion générale

Les nouvelles technologies se sont développées ces dernières années modifiant ainsi la nature des services financiers et bancaires. Elles deviennent progressivement des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire.

Nous pouvons affirmer que l'activité monétique est un instrument indispensable dans le projet de modernisation et de développement du système bancaire qui se fait par l'introduction de nouveaux systèmes et moyens de paiement tels que la carte de paiement , ainsi que l'apparition du paiement électronique qui reste encore à un stade embryonnaire.

Les autorités bancaires algériennes ont pris conscience de l'apport bénéfique du développement de la monétique à travers les cartes à puces dans l'amélioration de la rentabilité des banques.

Notre étude a pour principal objectif d'analyser le niveau de développement du paiement électronique en Algérie. Après avoir abordé et développé les concepts théoriques ayant trait à notre thématique de recherche, nous avons opté pour un stage pratique au niveau de la Banque Nationale d'Algérie, agence n°583 sise à la wilaya de Tizi-Ouzou appuyé par un entretien avec la chargée monétique ainsi qu'un questionnaire destiné à la clientèle de l'agence.

D'après l'étude empirique nous avons constaté que la BNA a mis en place une stratégie commerciale pour fidéliser ses clients et gagner d'autres parts de marché, cela s'est fait par le développement et la mise à niveau de la fonction monétique au sein de la BNA. Certaines mesures ont été prises visant l'amélioration des services rendus à la clientèle par le biais de la monétique en introduisant les nouveaux moyens de paiements électroniques tels que : le virement par EDI le E-Banking, SMS Banking, livret d'épargne électronique. De plus nous avons observé que le taux de délivrance des cartes CIB s'est nettement amélioré ces dernières années ainsi que l'élargissement du parc DAB-TPE et surtout le développement de nouveaux moyens de paiement par le lancement de son application de paiement électronique nommé WIMPAY.

Malgré les efforts consentis par les banques pour généraliser les produits et services monétiques y compris le paiement électronique, la culture de paiement de cash reste très ancrée et plus généralisée voir appréciée par les Algériens ainsi que le manque de confiance envers les institutions bancaires .

Mais au cours des deux dernières années 2020 et 2021 nous constatons que la crise sanitaire du covid-19 a boosté l'utilisation des différents moyens de paiement électroniques en Algérie,

Conclusion générale

ou l'on a remarqué que le nombre de cartes de paiement octroyé ainsi que le nombre des transactions et les montants de paiement électroniques ont augmenté d'une façon remarquable.

Ainsi, les résultats de notre enquête nous indiquent que la pandémie du covid-19 a motivé les Algériens pour l'utilisation des moyens de paiement électroniques tels que la carte bancaire, pour diminuer la propagation du virus pendant la période de confinement, mais le plus important c'est le fait que les chiffres du paiement électronique n'ont cessé d'augmenter même après le dé-confinement ce qui indique que les citoyens s'intéressent à ce mode de paiement et qu'ils pourraient l'utiliser d'une manière régulière à l'avenir.

Synthèse de l'étude

Entraves quant au développement du paiement électronique en Algérie

- Un taux de bancarisation très faible et une absence de la culture bancaire ;
- Le manque de confiance envers les établissements bancaires ;
- Manque de connaissances en matière des nouvelles technologies ;
- Le plafond fixé par les banques pour le paiement électronique reste insuffisant pour les utilisateurs ;
- Le manque d'équipement en matière de TPE chez les commerçants dus aux taxes dissuasives et à la frilosité des commerçants ;
- La culture de cash, la société algérienne évolue dans un milieu où domine le cash au détriment de l'utilisation des paiements électroniques chose qui rend la tâche difficile ;
- La pénétration des TIC dans l'économie Algérienne reste médiocre ;
- L'insuffisance du pouvoir d'achat du citoyen algérien.

Quelques perspectives

- Augmentation du taux de bancarisation ;
- Améliorer l'accueil ;
- Plus de personnels pour ne pas faire attendre les clients pour longtemps ;
- Renforcer le service clientèle et monétique ;
- Booster la démarche marketing et continuer dans l'amélioration de la qualité des services monétiques proposés à la clientèle de la banque ;
- Instaurer plus d'automates et améliorer la qualité des réseaux ;

Conclusion générale

- Encourager les commerçants à s'équiper et à utiliser les TPE.

Limites et contraintes rencontrées

Notre étude a été entravée par les difficultés suivantes :

- Manque de documentation et d'ouvrages ayant trait à notre thème ;
- La réception tard des réponses du questionnaire remis à la clientèle de la banque ;
- Manque de transparence et de statistiques au niveau de la Banque Nationale d'Algérie.

Ouvrages

1. BOUKARMI Sid Ali, «vade-mecum », édition O.P.U, Paris, 1992.
2. CELLE Georges: « l'entreprise et la banque, évolution et financement bancaire de l'entreprise » 1ere édition, édition banque, Paris, Novembre 1983.
3. COLVERT, Y, « Dictionnaire des Banques et Assurances », Paris.1998.
4. Dominique rambour : les systèmes de paiement, édition ECONOMICA, Paris, 2005.
5. GARSIAULT Philippe, PRIAMI Stéphane : « la banque : fonctionnement et stratégie », édition ECONOMICA, Paris, 1995.
6. GREMAIN, MICHEL, Intranet, gestion de poche, Economica, Paris, 1998 .
7. GREUNING H. V et BRATANOVIC S.B, « Analyse et gestion du risque bancaire», Edition Eska, Paris ,2004.
8. Les Meilleurs Professeur : « Economie », édition Groupe Eyrolles, Paris, 2008.
9. M.ZOLLINGER « monétique et marketing », Edition Vuibert, Paris, 1989. P01.
10. PLIHON, D, « la monnaie et ses mécanisme », Ed. La découverte, Paris 2000/2001.
11. REGIS Bouyala, « le monde des paiements », Ed revue banque édition, Paris, 2005
12. THONIEL, P., « Usage de l'authentification dans le domaine bancaire », Éd. Techniques de l'Ingénieur, Paris, 2010.

Mémoires et thèses

1. El Garrot Fella, Moyens de paiement électroniques : Etat des lieux et perspectives de Développement Cas : Natixis Algérie, Mémoire master en finance d'entreprise, ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE –KOLEA, 2017.
- 2.NAZERI.B, Coulibaly. « La surveillance et l'exploitation bancaire d'un système de règlement brut en temps réel (RTGS) », Centre Africain d'Etude supérieures en Gestion (CESAG), mémoire de fin d'étude, promotion 2002.

Autres documents

1. ILMANE Med chérif : « Dictionnaire d'économie et de science sociales », BERTI, Alger, 2009.
2. D'Internet aux autoroutes de l'information (1996), La documentation française, Regards sur l'actualité, no 21.
3. CSPR, Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement, BRI, mars 2003.

4. CSPR, Orientations générales pour le développement d'un système de paiement national, BRI, janvier 2006.

Sites internet

1. www.larousse.fr
2. www.wikimemoires.com
3. www.giemonetique.dz
4. www.bank-of-algeria.dz
5. www.cosob.org
6. www.satim-dz
7. www.BNA.dz

Liste des tablea

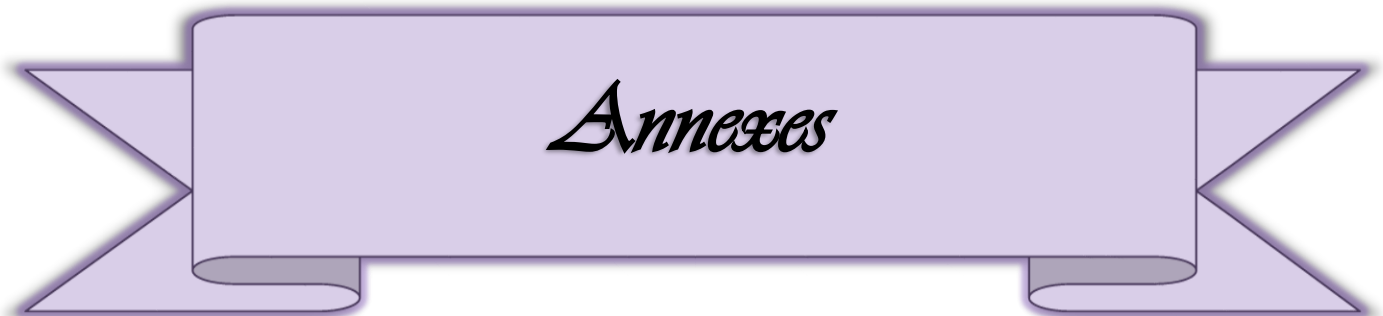
Tableau n°	Intitulé	Page
01	Nombre de cartes CIB en circulation en Algérie	46
02	Nombre de TPE en exploitation en Algérie	47
03	Activité de paiement par TPE en Algérie	49
04	Répartition par secteur d'activité des transactions de paiement par internet en Algérie	51
05	Plafond de retrait par carte épargne	69
06	Plafond de retrait et de paiement électronique via carte affaire	72
07	Nombre de cartes attribuées par l'agence BNA n°583	91
08	Répartition de l'échantillon par sexe	94
09	Répartition de l'échantillon par tranche d'âge	94
10	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	95

Liste des figures

Figure n°	Intitulé	Page
01	Schéma descriptif d'une carte interbancaire	46
02	Organigramme général de la BNA	59

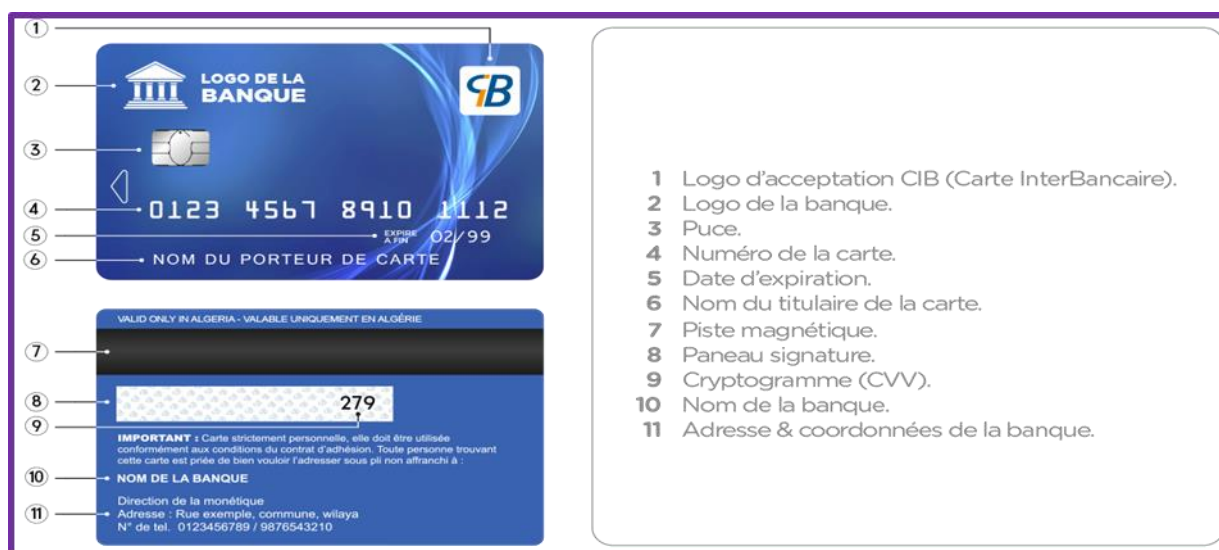
Liste des graphiques

Graphique n°	Intitulé	page
01	Evolution du nombre de cartes CIB en Algérie	47
02	Evolution du nombre de TPE en exploitation en Algérie	48
03	Evolution du nombre de transactions de paiement par TPE en Algérie	49
04	Montant des transactions de paiement par TPE	50
05	La répartition par secteur d'activité des transactions de paiement sur internet	52
06	Evolution du nombre de cartes émises par la BNA	75
07	Evolution du nombre de DAB implanté par la BNA	81
08	Evolution du nombre de GAB implanté par la BNA	82
09	Evolution du nombre de TPA distribués aux clients commerçants de la BNA	83
10	Evolution du nombre du nombre des abonnés au service BNA.net	86
11	Répartition de l'échantillon par sexe	94
12	Répartition de l'échantillon par tranche d'Age	95
13	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnel	96
14	Répartition de l'échantillon selon le degré de maîtrise des nouvelles technologies (surfer sur le net, utiliser une carte bancaire)	96
15	Le canal d'information du lancement de la monétique au sein de la BNA	97
16	Pourcentage des clients détenteurs de carte bancaire BNA	97
17	Répartition des raisons de la proportion ne possédant pas de carte bancaire	98
18	Mode d'obtention de la carte bancaire	98
19	Répartition de l'échantillon selon le type de carte possédé	99
20	Répartition de l'échantillon selon le derge d'utilisation de la carte pour des transactions électroniques	99
21	Fréquence d'utilisation de la carte bancaire pour le paiement électronique	100
22	Le meilleur avantage d'utilisation de la carte interbancaire selon la clientèle interrogé	101
23	Les freins au développement de l'utilisation de la carte interbancaire en Algérie d'après la population sondée	101
24	Taux de satisfaction de la clientèle par les services de la banque	102

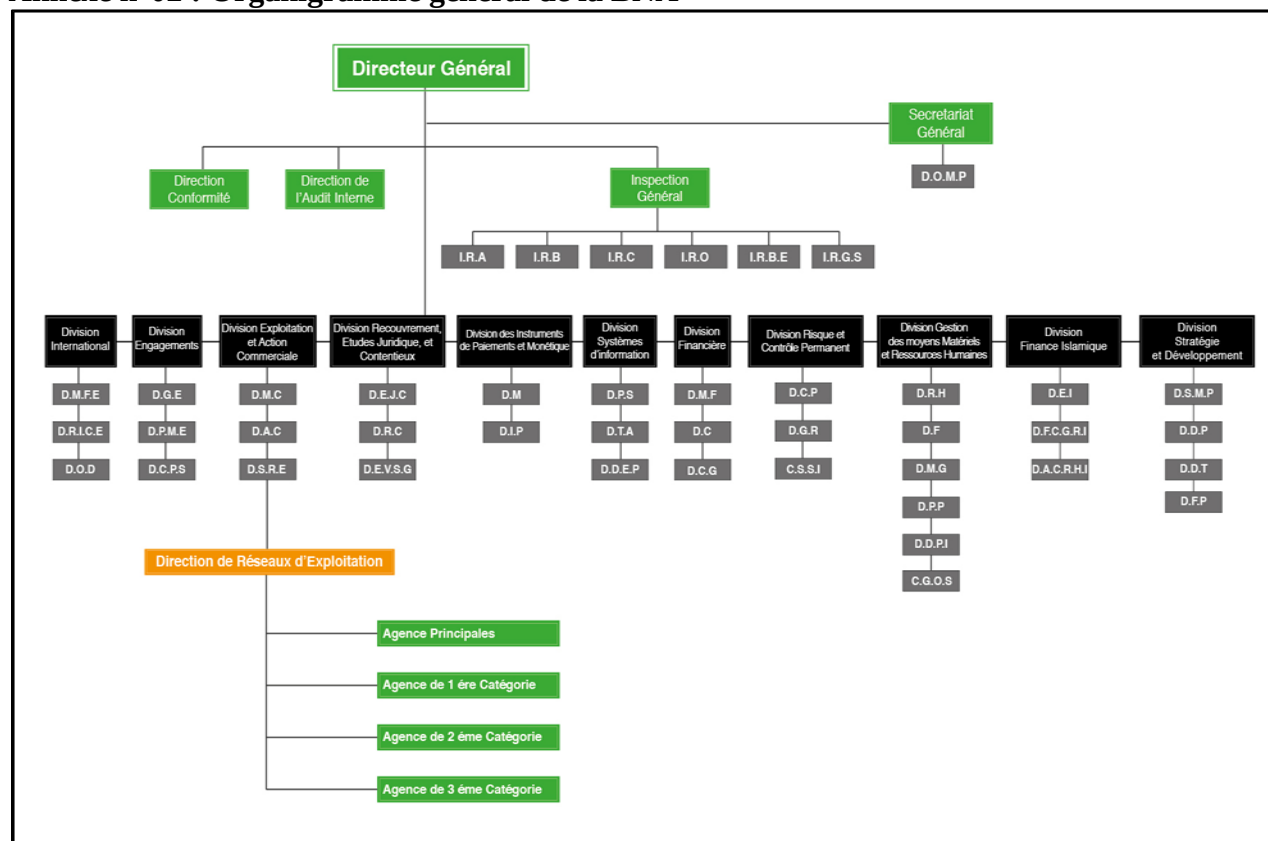


Annexes

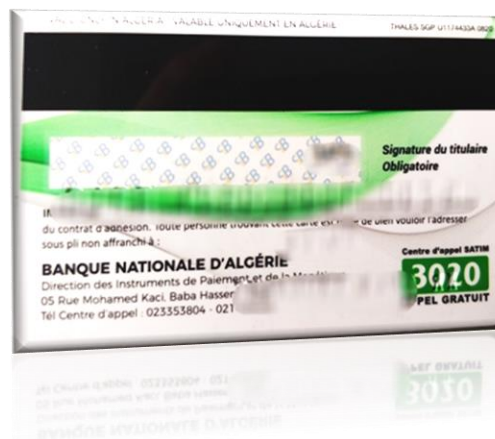
Annexe n°01 : Schéma descriptif d'une carte interbancaire



Annexe n°02 : Organigramme général de la BNA



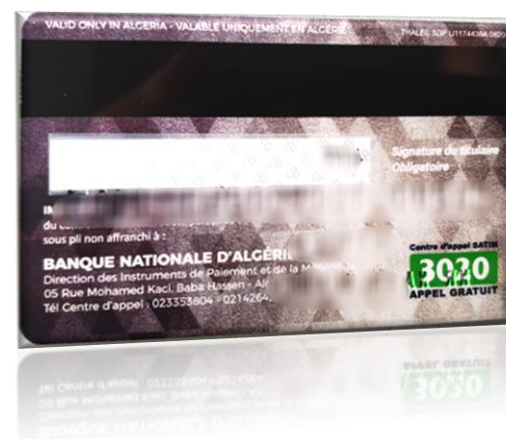
Annexe n°03 : Cartes épargne avec intérêts



Annexe n°04 : Carte épargne sans intérêts



Annexe n°05: Carte junior (Mustakbali)



Annexe n°06 : Carte classique interbancaire



Annexe n°07 : Carte gold interbancaire



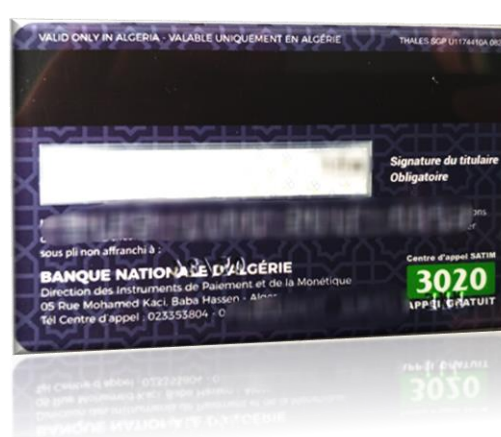
Annexe n°08 : Carte classique affaire



Annexe n°09 : Carte gold affaire



Annexe n°10 : Carte islamique



Annexe n°11 : Demande de carte interbancaire CIB



BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

البنك الوطني الجزائري

Annexe I

Demande de Carte Interbancaire 'CIB'

ORE :

David 11

AGENCE :

Code :

Type de carte :

Carte Classique

--	--

Carbide Gold

--	--

Carte Epargne

--	--

Je soussigné(e) M, Mme, Melle : Nom..... et prénoms.....

Date de naissance : lieu de naissance :

Adresse du domicile Tél.

Boite Mail

Détenteur d'un compte (Commerçant/ Epargne) sous le numéro : (RIB)

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte CIB reprise dans le contrat porteur et y adhère sans réserve.

Signatures

P/ la Banque Direction de l'agence	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites 'Lu et approuvé')	Le tuteur légal pour le Livret Epargne Junior (écrire les mentions manuscrites 'Lu et approuvé')

4

الوئك الوطنى الجزائرى



CONTRAT

Abstract

References

AGENCY.....

Date _____

CODE: _____

Je soussigné(e) Mr. Mme, Mlle (1) : Nom.....et prénoms..... Nom de la jeune fille.....

Je soussigné(e) M^r, M^{lle}, M^{me} (1) : Nom et prénoms Nom de jeune fille
Adresse du domicile

Code postal : commune : Daire : Wilaya :

[illegible]

Téléphone _____ et _____
 Site et lieu de naissance _____

Date et lieu de naissance: _____

Question centrale : Nom de famille de la mère du client -

QUESTIONI SECONDE : NOMI DI FAMIGLIA DEI LA PRIMA ED ULTIMA :

Compte n° 

Downloaded from <http://ajphaphysocpharm.sagepub.com/> at 11:01 11 November 2014

Nature du compte : Particulier ☐

Date d'ouverture : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Cellule de la baroque la déformera d'une autre installation de système et nous avons vu cela dans les exemples des

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhères sans réserve. Accepte par ailleurs, que

données générales de l'ordonnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve. Accepte par ailleurs, que mes données à caractère personnel, relatives à ce contrat, fassent l'objet d'un traitement par la banque et ce

Les documents à caractère personnel, relatifs au contrat, restent l'objet d'un traitement par la banque et sa, conformément aux textes réglementaires en vigueur.

 A man not

☐ au nom du porteur ci-après désigné:

Mr, Mme, Melle (1) : Nom et prénoms

Date et lieu de naissance :

Profession :

Adresse _____

Type de carte : retrait/paiement = Classique = ☐ retrait/paiement = Gold = ☐

Plafond mensuel de retrait : DA, à la date de clôture des comptes

Régime mensuel de paiement: DA à la date de signature du contrat

N° de la carte : []

(1) Rayer is mention inutile

Les parties ont arrêté et convenu des conditions générales comme suit :

4

https://www.safemove.it/PC/PC.aspx?fromAction=confermaAcquistoGatewayPaymentActionModelPaymentExcludi


Bienvenus Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB

Information

Commerçant	NOM COMMERCANT
Site web	www.sitemarchand.com
Montant	DZD 4 801,88

Vos informations

Card Type	Debit Card
Numéro de la carte	*****9213
CVV	***
Date Expiration	10
Expiration Year	2010
Votre Nom	NAME
Adresse	ADRSSE


SSL : Votre transaction est sécurisée





Vérification du mot de passe

Introduisez votre mot de passe.

Commerçant :	AIR ALGERIE
Montant :	DZD 11.00
Date :	20091115 15:59:20
Numéro de carte :	*****9213
Mot de passe :	

[Mot de passe oublié](#)

[Quitter](#)



Votre mot de passe a été confirmé.

merci pour l'utilisation de la carte CIB.

Cet achat sera traité automatiquement dans un moment, ou cliquez sur le bouton Continue pour traiter immédiatement.

Continue

Annexe n°14 : entretien avec la chargée monétique de l'agence BNA n°583

1. Votre banque a-t-elle introduit de nouvelles technologies d'information et de la communication ? Si oui, lesquelles ?
2. Quel est l'effet de l'introduction des nouvelles technologies sur votre mode interne de travail ?
3. Quel est l'impact de l'adoption des nouvelles technologies sur votre relation avec la clientèle ?
4. Quelle est la date de mise en œuvre de la carte interbancaire (CIB) au niveau de votre agence ?
5. Quel sont les types de cartes émises par votre agence ? Leurs plafonds de retrait ? Et leurs durées de vie ?
6. Quel est le nombre de cartes interbancaires attribuées à vos clients titulaires d'une carte interbancaire de paiement ?
7. Quels sont les avantages présentés par votre agence pour encourager l'utilisation de la carte interbancaire paiement ?
8. Quels sont les canaux mis à la disposition de vos clients ?
9. Quel est le nombre de terminal de paiement électronique (TPE) distribué aux clients commerçants ? Pourquoi selon vous les commerçants rechignent-ils à s'équiper en TPE ?
10. votre banque a-t-elle mis en œuvre de nouveaux moyens de paiement électronique ?

Annexe n°15 : Questionnaire destiné à la clientèle de l'agence

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de master portant sur « L'expérience du paiement électronique en Algérie : Défis, enjeux et perspectives », et en vue de l'obtention d'un diplôme de master en sciences financières et comptabilité option : finance et banque, nous avons dressé ce questionnaire pour sonder les différentes opinions des clients de la banque. Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire anonyme

1. Quel est votre tranche d'âge ?

- ☐ 18-25
- ☐ 25-35
- ☐ 35-45
- ☐ 45-55
- ☐ 55 et plus

2. Quelle est votre profession ?

- ☐ Commerçant
- ☐ Agriculteur
- ☐ Employé
- ☐ Retraité
- ☐ Etudiant
- ☐ Sans profession

3. Quel est le degré de votre maîtrise des nouvelles technologies ? (surfer sur le net, utiliser une carte bancaire...)

- ☐ Je ne maîtrise pas bien les nouvelles technologies
- ☐ Je maîtrise assez bien les nouvelles technologies
- ☐ Je suis expert en l'usage des nouvelles technologies

4. comment avez-vous été informé du lancement de la monétique dans votre banque ?

- ☐ Médias
- ☐ Promotion de la banque
- ☐ Autres

5. Possédez-vous une carte bancaire ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si non, Pourquoi vous ne possédez pas de carte bancaire ?

- ☐ Je suis plus confiant en utilisant de l'argent liquide
- ☐ Je n'ai pas assez de connaissances concernant le fonctionnement des cartes
- ☐ Je n'ai pas de compte bancaire

6. comment êtes-vous devenu titulaire d'une carte bancaire ?

- ☐ Par votre demande
- ☐ Par la proposition de votre banquier

7. Quel type de carte possédez-vous ?

- ☐ Carte classique : carte interbancaire (CIB)
- ☐ Carte Gold CIB
- ☐ Carte épargne
- ☐ Carte affaire
- ☐ Autre

8. Effectuez-vous des opérations d'E-paiement en utilisant votre carte bancaire (achats et Paiements en ligne) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

9. Quelle est la fréquence d'utilisation de votre carte bancaire pour le paiement électronique

- ☐ Faible
- ☐ Moyenne
- ☐ Forte

10. A votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation de la CIB ?

- ☐ Rapidité de l'exécution
- ☐ Eviter les déplacements à la banque
- ☐ Diminuer le risque de vol
- ☐ Diminuer la masse monétaire en circulation

11. Selon vous, parmi les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie :

- ☐ Manque de culture monétique
- ☐ La préférence de paiement en liquide dans les transactions commerciales
- ☐ Le manque d'information et de sensibilisation par rapport à l'utilisation de la carte

12. Etes-vous satisfait des services proposé par votre banque ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si non, qu'avez-vous a proposez pour l'amélioration des prestations de votre banque ?

Nous vous remercions pour votre contribution.

Table des matières

Table des matières

Remerciements.	
Dédicaces.	
Sommaire	
Liste des abréviations	
Introduction générale	01
Chapitre I : Approche théorique des TIC et du système de paiement.....	04
Introduction.....	05
Section 01 : Généralités sur les technologies d'information et de communication.	06
1. Notions fondamentales sur les Technologies d'Information et de Communication ..	06
1.1. La définition de la technologie	06
1.2. La définition de la communication	06
1.3. Définition des TIC ou NTIC	06
2. Genèse des TIC	08
3 Les composantes et les caractéristiques TIC.....	09
3.1. Les composantes du secteur TIC	09
3.1.1. Le secteur informatique	09
3.1.2. Le secteur électronique	09
3.2. Les caractéristiques des TIC	09
4. Les avantages des TIC	10
4.1. Point de vue d'information	10
4.1. Point de vue organisationnel et professionnel	10
4.1. Point de vue commercial	11
Section 02 : Les technologies de l'information et de communication au sein des banques	
.....	11
1. Origine de la notion banque.....	11
2. Définition de la banque	11
2.1.Définition traditionnelle	12
2.2.Définition juridique	12
2.3.Définition économique	12

2.4.Définition moderne	12
3. Spécifié de la banque	13
4. L'application et l'évolution des TIC au sein de la banque	13
4.1.La banque par fil	13
4.2.La banque par écran	14
4.2.1. L'internet	13
4.2.2. L'intranet	13
4.2.3. L'extranet.....	14
4.2.4. L'EDI (échanges de données informatisé	14
4.2.5. Le réseau SWIFT	15
4.2.6. L'E-Banking	15
4.2.6.1. Définition	15
4.2.6.2. Services de l'E-Banking	16
4.2.6.3. Avantages de l'E-Banking	16
4.2.6.4. Inconvénients de l'E-Banking.....	16
4.2.7. La banque à distance	16
4.2.8. La monnaie électronique.....	16
4.2.8.1. Les cartes bancaires	17
4.2.9. Les DAB/GAB.....	17
4.2.10. Les TPE.....	17
5. L'impact des TIC sur l'activité bancaire	18
5.1. L'impact des NTIC sur la fonction de production	18
5.1.1. Diminution des couts de production	18
5.1.2. Industrialisation de l'ensemble de processus.....	18
5.1.3. Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux	18
5.2. Impact des NTIC sur la fonction de distribution	19
5.3. L'impact sur le coût des moyens de paiement	19
5.4. L'impact sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire.....	19
5.4.1. L'impact Sur l'efficacité des produits.....	19
5.4.2. L'impact Sur la rentabilité bancaire.....	20
5.5. L'impact sur la démarche marketing	20
Section 03 : présentation des systèmes de paiement	21

1. Définition du paiement.....	21
2. Définition du système de paiement	21
3. Les composantes d'un système de paiement.....	22
4. Les acteurs du système de paiement	23
4.1.Les banques	23
4.2.Le centre de compensation	23
4.3.La banque de règlement	24
4.4.Le marché monétaire	24
5. Typologie des systèmes de paiement	24
5.1. Les systèmes à règlement net en temps différé ou deferred net settlement (DNS).....	24
5.2. Les systèmes à règlement brut en temps réel ou real-time gross settlement (RTGS).....	25
6. Critères d'efficience d'un système de paiement.....	26
6.1. Les délais de paiements	26
6.2. La gestion du risque	26
6.3. Les couts directs de transaction	26
7. Les systèmes de paiement électronique	26
7.1. Définition d'un paiement électronique	26
7.2. Définition d'un système de paiement électronique.....	27
7.3. Typologie des systèmes de paiement électronique sur internet	27
7.3.1. Système de paiement électronique articulé autour d'un compte bancaire	27
7.3.2. Système de paiement électronique articulé autour d'un compte non bancaire	27
7.3.3. La monnaie électronique.....	27
Conclusion	28
Chapitre II : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie	29
Introduction.....	30
Section 01 : L'apparition et développement de la monétique en Algérie.....	31
1. Définition de la monétique	31
2. Caractéristiques de la monnaie électronique	31
3. Apparition de la monétique en Algérie	32
3.1. Les principales étapes du développement de la monétique en Algérie	33

3.1.1. La création de l'opérateur monétique en Algérie	33
3.1.2. Le réseau monétique interbancaire Algérien	34
3.1.3. La création du GIE monétique (Groupement d'Intérêts Economiques Monétique)	36
3.1.3.1. Les fonctions du GIE monétique	36
4. Les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie.....	37
Section 02 : Modernisation du système de paiement électronique en Algérie	38
1. Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation	38
1.1 Définition de la compensation manuelle	38
1.2. Les contraintes et rigidité de la compensation manuelle	38
1.3. Les objectifs de la modernisation	39
2. Les nouveaux systèmes de paiement.....	39
2.1. Le système de télé-compensation de paiement de masse	40
2.1.1. Caractéristiques du système ATCI	40
2.1.2. Fonctionnement du système ATCI	41
2.1.3. Objectifs de l'ATCI	41
2.2. Le système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent	41
2.2.1. Fonctionnement du système RTGS	42
2.2.2. Les objectifs du système RTGS.....	42
3. Organisation et infrastructure du système de paiement Algérien	42
3.1. La Banque d'Algérie.....	42
3.2. Les banques commerciales	43
3.3. Les autres acteurs.....	43
3.3.1. Algeria Clearing.....	43
3.3.2. Le Centre de Pré-Compensation Interbancaire	44
3.3.3. L'Association des Banquiers et des Etablissements Financiers (ABEF)	44
3.3.4. Algérie Poste	44
3.3.5. Le Trésor Public.....	45
3.3.6. La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et Monétique (SATIM)	45
Section 03 : Etat des lieux du paiement électronique en Algérie	45

1. Les moyens de paiement électronique en Algérie	45
1.1.La carte interbancaire (CIB)	45
1.2.Le Terminal de Paiement Electronique (TPE)	47
1.3.Les applications de paiement mobile	48
2. Etat des lieux du paiement électronique en Algérie en 2021	49
2.1. Activité de paiement par TPE.....	49
2.2. Activité de paiement par internet.....	51
Conclusion	53

Chapitre III : Etude empirique sur l'adoption et l'utilisation de la carte interbancaire par les clients de la BNA agence n°583 comme moyens de paiement électronique..... 54

Introduction.....	55
-------------------	----

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil (la banque nationale d'Algérie, agence n°583 Tizi-Ouzou)..... 56

1. Présentation générale de la BNA.....	56
1.1. Historique de la BNA	56
1.2. La forme juridique de la BN	56
1.3. Organigramme de la BNA	57
1.4. Le classement des agences de la BNA.....	57
2. Présentation de l'agence BNA 583 Tizi-Ouzou	58
2.1. Service caisse	58
2.2. Service opérations de portefeuille	58
2.3. Service commerce extérieur	58
2.4. Service administratif	58
2.5. Service crédit	58
2.6. Service monétique.....	59
2.7. Missions de l'agence.....	59

Section 02 : Produits et services monétique proposés par la BNA 60

1. Les cartes interbancaires CIB	60
1.1. Typologie des cartes émises par la BNA	61
1.1.1. Cartes épargne.....	61

1.1.2. Cartes particulier	62
1.1.3. Cartes affaire	62
1.1.4. Cartes islamiques	63
1.2. Modalités d’octroi de la carte interbancaire de retrait et de paiement.....	63
1.3. La conservation et la remise des cartes aux clients.....	64
1.4. Le renouvellement de la carte	64
1.5. La capture de la carte par le DAB.....	64
1.6. L’annulation de la carte	65
1.7. L’oblitération de la carte	65
1.8. Nombre de cartes distribués à la clientèle de la BNA	66
1.9. Paiement sur internet par carte CIB-BNA	66
1.10. Les canaux d’acceptation de la carte CIB (Espace automatique BNA).....	70
1.10.1. Distributeur Automatique de Billets	70
1.10.2. Guichet Automatique de Banque (BNA).....	71
1.10.3. Terminaux de paiement électronique (TPE)	72
1.11. MobilGAB	73
1.12. SMS Card.....	73
1.13. Echange de données informatisées EDI.....	75
1.14. E-Banking	75
1.15. Télé déclaration.....	76
1.16. Le SMS-Banking	77
1.17. Livret Epargne Electronique	77
1.18. La WIMPAY.....	77
1.19. Carte VISA BNA	77

Section 03 : Démarche méthodologique et interprétation des résultats de l’étude relative au niveau d’utilisation de la carte CIB par les clients de BNA agence 583 pour le paiement électronique 78

1. 1. Présentation et interprétation des résultats de l’enquête par entretien avec la chargée monétique de l’agence	78
1.1 Présentation de la méthodologie de l’enquête	78
1.1.1. Objet de l’entretien	78
1.1.2. La méthode d’enquête utilisée	78
1.1.3. Les questions de l’entretien	78

1.2. Interprétation des résultats de l'entretien	79
1.2.1. Les nouvelles technologies d'information et de communication introduite par la BNA	79
1.2.2. L'effet de l'introduction des nouvelles technologies sur le mode interne de travail des agents bancaires	79
1.2.3. L'impact de l'adoption des NTIC sur la relation de la banque avec la clientèle	79
1.2.4. La mise en œuvre de la carte interbancaire par la BNA	79
1.2.5. L'évolution du nombre de cartes CIB attribuées à la clientèle.....	80
1.2.6. Les avantages présentés par la BNA pour encourager l'utilisation de la carte interbancaire de paiement	80
1.2.7. Les canaux mis à la disposition de la clientèle de la banque	80
1.2.8. Le nombre de TPE distribué aux clients commerçants.....	81
1.2.9. La mise en œuvre d'un nouveau moyen de paiement électronique (WIMPAY)	81
2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête par questionnaire destiné à la clientèle de l'agence	81
2.1. Présentation de la méthodologie de l'enquête par questionnaire.....	81
2.1.1. Elaboration du questionnaire	81
2.1.2. Choix de la méthode de travail	82
2.1.3. Présentation du questionnaire	82
2.1.4. Objectifs du questionnaire	82
2.2. Interprétation des résultats de l'enquête par questionnaire.....	82
2.2.1. Répartition de l'échantillon par sexe	83
2.2.2. Répartition de l'échantillon par tranche d'âge.....	84
2.2.3. Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle.....	85
2.2.4. Répartition de l'échantillon selon le degré de maîtrise des nouvelles technologies.....	86
2.2.5. Le canal d'information du lancement de la monétique au sein de la BNA	86
2.2.6. Pourcentage de clients détenteurs de carte bancaire	87
2.2.7. Mode d'obtention de la carte bancaire.....	88
2.2.8. Répartition de l'échantillon selon le type de carte possédé	89

2.2.9. Répartition de l'échantillon selon le degré d'utilisation de la carte bancaire pour des transactions électroniques.....	89
2.2.10. La fréquence d'utilisation de la carte bancaire pour le paiement électronique	90
2.2.11. Le meilleur avantage de l'utilisation de la carte CIB selon la clientèle interrogée	91
2.2.12. Les freins au développement de l'utilisation de la carte bancaire en Algérie	92
2.2.13. Taux de satisfaction de la clientèle par les services de la banque	93
2.2.13.1. Les recommandations de la clientèle	93
Conclusion	94
Conclusion générale	96
Bibliographie	
Liste des tableaux, des figures, des graphiques	
Annexes	
Tables des matières	
Résumé.	

Résumé

L'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication ont contribué à la modernisation et au développement de nouveaux systèmes et moyens de paiement électroniques tels que la carte bancaire.

En Algérie, malgré les efforts déployés par les autorités monétaires et la SATIM, afin de promouvoir l'utilisation de la carte bancaire restent insuffisants. A ce jour ses détenteurs utilisent toujours le chèque comme moyen de retrait et le cash demeure le moyens de paiement favoris des citoyens au détriment de la carte bancaire du a plusieurs enjeux.

Abstract

The advent of new information and communication technologies has contributed to the modernization and development of new electronic payment systems and means such as bank cards.

In Algeria, despite the efforts made by the monetary authorities and SATIM to promote the use of the bank card, remain insufficient. To this day, the bank card holder still uses the check as a means of withdrawal and the cache remains the preferred means of payment for citizens to the detriment of the bank card due to several Angers.

Mots clés

Banque, moyens de paiements, systèmes de paiements, paiement électronique, carte interbancaire.

