Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Département des Sciences Financière et Comptabilité

Mémoire

De fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de Master en

Sciences financière et comptabilité

Option : **Finance et banque**

***Sujet* :**

L'automatisation bancaire les nouveaux moyens de paiement de la carte bancaire au e-banking (paiement électronique)

Présenté par :

- HOSNI Kenza
- BACHIR Belkacem

Encadré par :

-AIT BOUZIADE Nacima

Jury composé de:

-BOULIFA Yamina…… Président

-AIT BOUZIADE Nacima…….Encadreur

- BELKHAMSA ……Examinateur

Année universitaire 2017-2018

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos vifs remerciements à notre promotrice Mme. AIT BOUZIAD Nassima pour ses précieux conseils et l'aide qu'elle nous a donné tout au long de la réalisation de ce travail

Nos remerciements s'adressent aussi à Mr. MAAMAR Mohamed pour son aide et e personnel de la l'agence de BADR Tizi-Ouzou

Sans oublier tous les enseignants du département de Sciences financière et comptabilité

Dédicaces

Je dédie ce travail

À mes très chers parents en leur souhaitant une longue vie pleine de bonheur et de santé

Mes adorables frères Ahmed et Rachid et sœurs Rachida et Samia et celle qui nous a quitté que Dieu l'acquière dans son vaste Paradis « Samira »

Mes bien aimés neveux et nièces

Tous mes amis (es) sans oublier « S »

Mon binôme «BACHIR Belkacem »

avec qui j'ai partagé ce travail

Kenza

Dédicaces

Je dédie ce travail

A mes chers parents

Mes frères et sœurs

Mes amis (es)

Mon binôme « HOSNI Kenza »

avec qui j'ai partagé ce travail

Belkacem

Résumé :

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC). Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisations du système de paiement.

En effet, dès l'année 2006, l'Algérie s'est engagé sur les plans techniques et financiers avec la Banque Mondiale pour moderniser son système de paiement, particulièrement dans l'environnement de ligne et ce en vue de promouvoir la gestion des paiements, le métier de base de la banque, de protéger les utilisateurs contre les pertes indus, de maintenir la confiance dans le système de paiement et de garantir que système fonctionne de façon sûre et efficace, Le paiement par carte bancaire est l'un de ces systèmes considérés comme efficace et nécessaire au commerce de biens et services, ainsi l'e-banking offre d'énormes avantages aux consommateurs en termes de la facilité et coût des transactions.

Outre le projet interbancaire initié par la SATIM, des banques publiques et multinationales dont l'utilisation a été restreinte aux quelques clients de la banque. Le lancement de la monétique n'a cependant pas, relève-t-il, suscité un grand intérêt de la part de la clientèle. À ce jour plusieurs détenteurs de la carte interbancaire CIB retirent-ils des espèces aux guichets bancaires et paient leurs achats en espèces. Un manque d'intérêt qu'il impute beaucoup plus à l'absence d'une culture monétique.

Sommaire

INTRODUCTION GÉNÉRALE 1

PARTIE THÉORIQUE

CHAPITRE I :

GÉNÉRALITÉS SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

Introduction : 7

Section01 : L'évolution des moyens de paiement 7

Section 02 : La monétique dans le monde 12

Section 03 : Le système de paiement et transactions par carte bancaire 27

Section 04 : L'E-banking 46

CHAPITRE II:

LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT (CAS DE L'ALGÉRIE)

Introduction : 56

Section 1 : La monétique et le système bancaire algérien 56

Section 02 : La monétique au Maghreb 72

Section 3 : Étude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc 82

Conclusion : 85

CAS PRATIQUE

CHAPITRE III

LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT AU NIVEAU DE LA BADR T.O

Introduction : 88

Section01 : Présentation de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural BADR 88

Section 02: Les cartes bancaires 94

Section 03 : L'E-banking au niveau de la BADR 101

Section04 : Enquête de terrain 112

Conclusion : 124

CONCLUSION GÉNÉRALE 125

BIBLIOGRAPHIE 129

ANNEXES 132

TABLE DES MATIERES 146

Liste des tableaux

TABLEAU N° 1 : LA GENÈSE DE LA CARTE DE PAIEMENT 18
TABLEAU N° 2: L'ÈRE DE L'INTERNATIONALISATION 18
TABLEAU N° 3 : LA GAMME DES CARTES BANCAIRES 40
TABLEAU N° 4: LES CARTES BANCAIRES ÉMISES PAR LES BANQUES COMMERCIALES ALGÉRIENNES 60
TABLEAU N° 5: RÉSULTATS DU MODÈLE STATISTIQUE 66
TABLEAU N° 6: ÉVOLUTION DE LA CARTE INTERBANCAIRE EN TUNISIE 75
TABLEAU N° 7: EVOLUTION DES DAB EN TUNISIE 75
TABLEAU N° 8: EVOLUTION DES TPE EN TUNISIE 76
TABLEAU N° 9 : EVOLUTION DE CARTES INTERBANCAIRE AU MAROC 79
TABLEAU N° 10 : ACTIVITÉ DE RETRAIT PAR CARTE INTERBANCAIRE AU MAROC 80
TABLEAU N° 11 : ACTIVITÉ DE RETRAIT PAR CARTE INTERBANCAIRE AU MAROC 80
TABLEAU N° 12 : ACTIVITÉ DE PAIEMENT PAR CARTE INTERBANCAIRE AU MAROC 81
TABLEAU N° 13 : EVOLUTION DES DAB AU MAROC 81
TABLEAU N° 14: PROGRESSION D'ABONNEMENT BADRNET DU 2016 AU 2018 : 111
TABLEAU N° 15: CONNAISSANCE DE LA CIB 113
TABLEAU N° 16: LES FONCTIONS DE LA CARTE CIB 113
TABLEAU N° 17: DÉTENTEURS DE LA CARTE INTERBANCAIRE CIB 114
TABLEAU N° 18: SOURCE DE L'OBTENTION DE LA CIB 114
TABLEAU N° 19 : RYTHME OU FRÉQUENCE D'UTILISATION DE LA CIB 115
TABLEAU N° 20: UTILISATION DE LA CIB AUPRÈS DES GUICHETS DE L'AGENCE BANCAIRE 116
TABLEAU N° 21 : CONNAISSANCE DES SEUILS DE RETRAIT AU NIVEAU DES DAB 116

TABLEAU N° 22 : APPRÉCIATION DE LA DISCRÉTION D'INFORMATION ET DE CONVIVIALITÉ DES RETRAITS AUPRÈS DES GUICHETS BANCAIRES 117
TABLEAU N° 23: APPRÉCIATION DU COÛT DU RETRAIT PAR LA CARTE INTERBANCAIRE CIB PAR RAPPORT AU RETRAIT AUPRÈS DES GUICHETS. 118
TABLEAU N° 24: APPRÉCIATION DE L'EMPLACEMENT DES DAB À L'EXTÉRIEUR DE L'AGENCE BANCAIRE 119
TABLEAU N° 25 : LES CONTRAINTES DE L'EMPLACEMENT EXTERNE DES DAB 119
TABLEAU N° 26: NOMBRE D'ABONNÉS AU SERVICE BADRNET 120
TABLEAU N° 27: UTILISATION DU BADRNET 121
TABLEAU N° 28 : RÉACTION À L'USAGE DE LA CARTE CIB 121
TABLEAU N° 29 : COMPORTEMENT DES COMMERÇANTS DANS L'UTILISATION DU CHÈQUE BANCAIRE 122
TABLEAU N° 30 : L'ADOPTION DU MODE DE PAIEMENT CASH 123
TABLEAU N° 31 : RÉACTIONS DES COMMERÇANTS CONCERNANT LE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE 124

Liste des figures

FIGURE N° 1: ÉMISSION DU CHÈQUE 11
FIGURE N° 2 : ÉLÉMENTS DESCRIPTIFS DU SUPPORT CARTE 20
FIGURE N° 3: VOLUME DES CARTES ÉMISES DANS LE MONDE : VISA ET MASTER CARD 22
FIGURE N° 4 : EXEMPLE DE CARTE PRIVATIVE : 23
FIGURE N° 5 : VOLUME, EN MILLIERS, DES CARTES ACCRÉDITIVES ÉMISES DANS LE MONDE PAR LES TROIS PLUS GRANDS LEADERS À LA FIN 2000 24
FIGURE N° 6: EXEMPLES DE CARTES ACCRÉDITIVES : 24
FIGURE N° 7: EXEMPLE DE PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE : 25
FIGURE N° 8 : ÉLÉMENTS QUI COMPOSENT UN SYSTÈME DE RETRAIT ET DE PAIEMENT PAR CARTE 32
FIGURE N° 9 : NOMBRE DE TRANSACTION PAR CARTES BANCAIRES DANS LES PAYS DU G10 SAUF LES USA 33
FIGURE N° 10: POURCENTAGE DU VOLUME DES PAIEMENTS SCRIPTURAUX EFFECTUÉS PAR CARTE BANCAIRE DANS LES PAYS DU G10 34
FIGURE N° 11 : NOMBRE DE DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS DANS LES PAYS DU G10 35
FIGURE N° 12 : NOMBRE DE TERMINAUX ÉLECTRONIQUES DE PAIEMENTS DANS LES PAYS DU G10 36
FIGURE N° 13 : LES INTERVENANTS DANS UNE TRANSACTION PAR CARTE : 37
FIGURE N° 14 : LES PARTS DE MARCHÉS DES OPÉRATEURS INTER NATIONAUX EN 2012 39
FIGURE N° 15 : ÉTAPE (I) AUTORISATION DANS UN PROCESSUS DE TRAITEMENT DE TRANSACTION 41
FIGURE N° 16 : ÉTAPE (II) COMPENSATION DANS UN PROCESSUS DE TRAITEMENT DE TRANSACTION 41
FIGURE N° 17 : ÉTAPE (III) RÈGLEMENT DANS UN PROCESSUS DE TRAITEMENT DE TRANSACTION 42
FIGURE N° 18: PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE TRANSACTION AVEC UNE CARTE CIB 63
FIGURE N° 19 : NOMBRE DE TRANSACTIONS INTERBANCAIRES 65
FIGURE N° 20 : ILLUSTRE L'ÉVOLUTION DES CARTES DE PAIEMENT INTERBANCAIRES. 66
FIGURE N° 21: NOMBRE D'OPÉRATIONS DE RETRAIT ET DE PAIEMENT 67
FIGURE N° 22 : NOMBRE DE DISTRIBUTEURS INSTALLÉS PAR LES BANQUES COMMERCIALES 69
FIGURE N° 23 : TOTAL DAB/GAB DÉPLOYÉS 69
FIGURE N° 24: NOMBRE DE TPE INSTALLÉ 70
FIGURE N° 25: RÉPARTITION DES TPE PAR TYPE D'ACTIVITÉ COMMERCIALE 71
FIGURE N° 26: ÉVOLUTION DES TRANSACTIONS EN TUNISIE 76

FIGURE N° 27: EVOLUTION DU NOMBRE DE CARTES EN ALGÉRIE, AU MAROC ET EN TUNISIE (EN MILLIERS)..... 82
FIGURE N° 28 : EVOLUTION DU NOMBRE DE DAB EN ALGÉRIE, AU MAROC ET EN TUNISIE..... 83
FIGURE N° 29 : ORGANIGRAMME DE LA BADR..... 94
FIGURE N° 30: UTILISATION DU BADRNET..... 121

Liste des graphes

GRAPHE N° 1 :L'ÉVOLUTION DE NOMBRE D'ABONNÉS BADRNET : 112
GRAPHE N° 2: CONNAISSANCE DE LA CIB 113
GRAPHE N° 3: LES FONCTIONS DE LA CIB 113
GRAPHE N° 4 : DÉTENTEURS DE LA CARTE INTERBANCAIRE CIB 114
GRAPHE N° 5 : SOURCE DE L'OBTENTION DE LA CIB 114
GRAPHE N° 6 : RYTHME OU FRÉQUENCE D'UTILISATION DE LA CIB 115
GRAPHE N° 7: UTILISATION DE LA CIB AUPRÈS DES GUICHETS DE L'AGENCE BANCAIRE 116
GRAPHE N° 8: CONNAISSANCE DES SEUILS DE RETRAIT AU NIVEAU DES DAB 117
GRAPHE N° 9 : APPRÉCIATION DE LA DISCRÉTION D'INFORMATION ET DE CONVIVIALITÉ DES RETRAITS AUPRÈS DES GUICHETS BANCAIRES 117
GRAPHE N° 10: APPRÉCIATION DU COÛT DU RETRAIT PAR LA CARTE INTERBANCAIRE CIB PAR RAPPORT AU RETRAIT AUPRÈS DES GUICHETS. 118
GRAPHE N° 11 : APPRÉCIATION DE L'EMPLACEMENT DES DAB À L'EXTÉRIEUR DE L'AGENCE BANCAIRE 119
GRAPHE N° 12 : LES CONTRAINTES DE L'EMPLACEMENT EXTERNE DES DAB 120
GRAPHE N° 13: NOMBRE D'ABONNÉS AU SERVICE BADRNET 120
GRAPHE N° 14 : RÉACTION À L'USAGE DE LA CARTE CIB 121
GRAPHE N° 15 : COMPORTEMENT DES COMMERÇANTS DANS L'UTILISATION DU CHÈQUE BANCAIRE 122
GRAPHE N° 16: L'ADOPTION DU MODE DE PAIEMENT CASH 123
GRAPHE N° 17: RÉACTIONS DES COMMERÇANTS CONCERNANT LE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE 124

Liste des abréviations

ABC : Arab Banking Corporation
ABEF :Association des Banques et Etablissements Financiers
ACH :Automated Clearing House (Chambre automatique de compensation)
AFD : Agence Française de Développement
AGB :Algerian Gulf Bank
ARPT : Autorité de Régulation des Postes et des Télécommunications
ARTS: Algerian Real-Time Settlement
ATCI: Algérie Télé-Compensation Interbancaire
B2C: Business to Consumer
BADR : Banque d'Agriculture et de Développement Rural
BC : Banque Centrale
BDL : Banque de Développement Locale
BEA : Banque Extérieure d'Algérie
BNA :Banque Nationale d'Algérie
BRI :Banque des Règlements Internationaux
CGAP :Consultative Group to Assist the Poor
CIB :Carte InterBancaire
CNEP :Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance
CNMA :Caisse Nationale De Mutualité Agricole
CPA : Crédit Populaire d'Algérie
CPI :Centre de Pré-compensation Interbancaire
DAB :Distributeur Automatique de Billets
EMV :Europay Mastercard Visa
EMVCo :Europay Mastercard Visa Company
GAB/DAB :Guichet/Distributeur Automatique de Billets
GAO :United States Government Accountability Office
HSBC :Hongkong and Shanghai Banking Corporation
ISO :International Organization for Standardization
NTIC :Nouvelle Technologies d'Information et de Communication
PCI DSS :Payment Card Industry Data Security Standard
PME :Portemonnaie électronique
RMI :Réseau Monétique Interbancaire
SATIM :Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques
SIT :Système Interbancaire de Télé-compensation
TPE :Terminal de Paiement Electronique
VISA : Visa International Service Association

Introduction générale

Introduction Générale :

Les systèmes de paiement constituent une pratique essentielle pour tout commerce et pour toute économie. Cependant, ils n'ont commencé à susciter de l'intérêt auprès des autorités de certains pays qu'après la crise financière des années 70s. « En effet, il a été mis en évidence que la vitesse de règlement des moyens de paiement était très importante et avait des implications majeures sur la stabilité et la liquidité de l'économie.»[1]

« Il a été ainsi suggéré que des systèmes efficaces étaient nécessaires pour le développement économique et pour soutenir le commerce des biens et services»[2]. Les gouvernements des pays développés et des économies émergentes sont conscients que des moyens de paiement forts pouvaient aider à améliorer la gestion macro-économique, l'utilisation des ressources et le contrôle des agrégats monétaires. Au niveau international, les tendances à la mondialisation et à la libéralisation des marchés financiers ont également poussé ces gouvernements à répondre aux exigences des systèmes de paiement afin de demeurer pertinents dans le commerce international et sur les marchés financiers. Ainsi, la technologie est considérée comme la meilleure solution à cet objectif d'efficacité.

En effet, les technologies d'information sont de plus en plus utilisées dans un but d'automatisation des procédures. Leurs avantages sont : la vitesse, la traçabilité et la liquidité apportées aux traitements manuels. « Alors que ces systèmes deviennent de plus en plus électroniques dans les économies développées, les pays émergents se voient dans l'obligation de doubler les efforts afin de rattraper les retards cumulés. »[3]

L'Algérie s'est engagée depuis 1990, dans la voie des réformes axées, principalement de l'environnement pour assurer l'émergence d'un secteur financier concurrentiel et l'intégrer au niveau international.

Concomitamment à l'effort d'assainissement et de restructuration du secteur bancaire, les autorités ont engagé en 2006 un vaste programme de modernisation du secteur moyennant l'instauration d'une infrastructure interbancaire, offrant aux banques un environnement approprié et leur permettant de rendre une meilleur qualité des services bancaires.

C'est dans ce contexte que des projets de modernisation et de développement des systèmes et moyens de paiement ont été lancés en Algérie afin d'améliorer les prestations de

[1] **FONG Michelle.** *Bankcard Payment System in the People's Republic of China.* Chapitre tiré de: *Annals of Cases on Information Technology*. **KHOSROW-POUR Mehdi**. Idea Group. 2003. P.184.
[2] **Idem.**
[3] **Idem.** P.185.

service des banques pour qu'elles puissent se rapprocher des clients pour offrir les produits les plus adaptés à leurs demandes.

Dans le même sillage s'est inscrit le développement de la monétique qui a été également au centre des intérêts des autorités au regard de l'importance qu'elle requiert dans la facilitation des transactions commerciales et le développement de la bancarisation de l'économie, avec une plus grande célérité et sécurité des services, à des coûts raisonnables.

Les projets de modernisation et de développement des systèmes et moyens de paiement ont été lancés en Algérie afin d'améliorer les prestations de service des banques pour qu'elles puissent se rapprocher des clients pour offrir les produits les plus adaptés à leurs demandes.

L'enjeu de ce défi, c'est de pouvoir offrir aux agents économiques un système de paiement moderne, qui écourte les délais de traitement, et sécurise l'utilisation des moyens de paiement.

La banque d'Algérie, en étroite collaboration avec ministère des finances et l'implication de la communauté bancaire, a entrepris le développement et la modernisation des systèmes de paiement.

Dans ce processus, elle a entrepris le développement des normes standards, la modernisation de l'infrastructure bancaire, en matière de système de paiement.

De ce fait, les banques Algériennes, ont mis un nouveau moyen de paiement, le paiement électronique dit aussi le paiement par carte bancaire, qui certes, ne s'est pas encore globalisé au sein de la population.

Ces moyens de paiement électronique constitue la base du paiement par cartes bancaire et e-banking (banque électronique), car l'internaute va entrer les informations de sa carte bancaire (en plus d'un mot de passe confidentiel) quand il effectuera une opération de retrait, paiement…

Le projet interbancaire initié par la SATIM, des banques publiques et multinationales dont l'utilisation a été restreinte aux quelques clients de la banque. Le lancement de la monétique n'a cependant pas, relève-t-il, suscité un grand intérêt de la part de la clientèle. À ce jour plusieurs détenteurs de la carte interbancaire CIB retirent-ils des espèces aux guichets bancaires et paient leurs achats en espèces. Un manque d'intérêt qu'il impute beaucoup plus à l'absence d'une culture monétique.

De ce fait, notre problématique consiste à répondre à la question suivante :

Pourquoi l'utilisation des moyens de paiement électronique n'arrive pas à se généraliser en Algérie ?

Notre hypothèse est basée sur le principe de « l'intérêt », en effet, pour qu'un tel système fonctionne et suscite de l'engouement, il faudrait que les acteurs intervenant voient un intérêt majeur à son succès.

Nous avons partagé ce travail en trois chapitre, dans le premier nous traitons les notions générales es moyens de paiement (classique et moderne), à savoir, les caractéristiques, l'apparition, l'évolution et surtout le fonctionnement sur le plan organisationnel et technique de ce nouveau moyen.

Dans le deuxième chapitre, nous allons étudier le développement de la monétique en Algérie durant ces dernières années, ainsi que les acteurs intervenants et les différentes transactions par carte bancaire, ensuite une étude comparative entre les deux pays maghrébins : Maroc et Tunisie.

En fin dans le troisième chapitre, nous examinons les nouveaux moyens de paiement dans le cadre de la BADR Tizi-Ouzou, en analysant à travers une enquête sur les utilisations de la carte « CIB ».

Partie théorique

Chapitre I :

Généralités sur les moyens de paiement

Introduction :

L'apparition de la monnaie a pour des raisons économiques, dans la mesure où elle permet la diminution des coûts d'échanges, l'affranchissement de la double coïncidence des désirs d'échanges et la satisfaction accrue des besoins, et des raisons sociales, puisqu'elle est un signe de pouvoir des hommes et un facteur de liberté.

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

Les technologies de l'information et de la télécommunication ont permis d'automatiser les paiements et de faciliter le traitement des ordres de paiements dans les meilleures conditions de coûts, de rapidité et de sécurité.

Dans ce chapitre nous allons traiter l'évolution des moyens de paiement dans la première section, puis la monétique dans le monde, et finalement dans les deux dernières sections nous allons voir le système de paiement et transactions par carte bancaire et l'E-banking.

Section01 : L'évolution des moyens de paiement :

Dans l'histoire et à des moments différents dans l'espace, la monnaie est apparue sous la forme d'instruments monétaires de nature très différents (marchandises, ornements, etc.). Puis progressivement les agents économiques ont cherché à concevoir des instruments monétaires plus faciles d'utilisation.

Un système de paiement est l'ensemble des moyens et mécanismes qui permettent de réaliser des transactions dans une économie. Cette définition nous renvoi à l'étude des formes de la monnaie à travers l'histoire, et peut ainsi constituer un moyen pour comprendre la monnaie.

1-La monnaie à travers l'histoire :

1-1- La monnaie marchandise :

Les premières monnaies, constituées par des produits faisant l'objet de larges courants d'échange, tiraient leur valeur de leur emploi sous forme de marchandises ; il en a été notamment ainsi pour le bétail. La nécessité d'obtenir à la fois une grande valeur sous un faible volume, une conservation aisée et une homogénéité facilitant la division de la

marchandise-étalon conduisit à recourir à des métaux précieux : l'or et l'argent constituèrent pendant longtemps les monnaies les plus courantes.

1-2- la monnaie métallique :

La monnaie métallique a d'abord été pesée puis comptée et enfin frappée. Le monnayage proprement dit, c'est-à-dire la frappe des pièces de monnaie portant la marque du prince, est apparue au VIIe siècle avant Jésus-Christ dans les cités grecques d'Ionie et dans le royaume de sardes en Lydie[4]. La découverte des pièces dans les trésors enfouis sous des temples fait estimer l'apparition des premières monnaies frappées vers 640-630 A.J.

1-3- La monnaie papier :

L'or et l'argent ont constitué pratiquement à eux seuls la masse monétaire jusqu'au début du XIX siècle. À cette époque, le développement de l'industrie entraina un accroissement de la production, donc des marchandises proposées aux consommateurs. La production d'or et d'argent s'adaptait mal au volume croissant des échanges et c'est dans ce contexte que le billet de banque connut son véritable essor. La première forme de billet dont on peut faire état est le billet représentatif de la monnaie métallique. C'est ce qu'on appelait le « certificat de métal » ou le « récépissé de dépôt » que l'on considère comme le prédécesseur du billet. A l'occasion du dépôt d'espèces métalliques, les récépissés de dépôt circulaient comme une véritable monnaie.

Pour faire face aux besoins des entrepreneurs, les banques prêtèrent alors des espèces métalliques déposées chez elles en les remettant en circulation, ou plus simplement en créant des billets au porteur représentatifs des dites espèces. Il leur suffisait de garder une encaisse en or et argent suffisante pour faire face aux demandes éventuelles de remboursement : le billet de banque était né.

Dès le XVII^{e} siècle, mais surtout au XVIII^{e} siècle, les banques émettent des billets contre dépôt d'or et compte sur le fait que la totalité des porteurs de billets ne réclameront pas au même moment leur reconversion en or. Elles prennent ainsi un risque d'illiquidité.

Après 1914, le billet n'est plus convertible sauf contre lingots d'or entre 1928 et 1936, il va dès lors constituer la majeure partie de la masse monétaire. Le billet n'est plus représentatif, comme à l'origine des espèces métalliques ; il s'est substitué à elles en devenant lui-même une monnaie dite « fiduciaire ».

[4] Lydie : royaume d'Asie mineure. VII^{ème} siècle avant j-c.

1-4- La monnaie fiduciaire :

Le mot fiduciaire est dérivé du latin FIDUCIA qui veut dire confiance, car ce dernier est nécessaire pour attribuer une valeur à un papier ou à des pièces métalliques.

La monnaie fiduciaire est utilisée pour effectuer les règlements de proximité de faible montant que ce soit par des billets de banque ou par la monnaie divisionnaire.

- Le billet de banque sert d'instrument monétaire, c'est-à-dire de moyen de paiement d'intermédiaire dans les échanges et il est émis par les Banques d'Emission, en vertu d'un privilège spécial que leur confère l'Etat.
- Par contre, la monnaie divisionnaire sert dans le cas de petites coupures circulant fréquemment, le métal est moins sujet à l'usure que le papier, la valeur nominale des pièces est sans rapport avec leur valeur marchande, c'est-à-dire le prix que l'on pourrait en retirer en vendant au poids le métal dont elles sont constituées.

1-5- La monnaie scripturale (les comptes bancaires) :

L'évolution du billet au compte s'est effectuée exactement de la même façon que celle du métal au billet.

En effet, c'est la mise en dépôt des billets qui a conduit à la création des dépôts (comptes) qui seront utilisés pour les règlements en utilisant de simples jeux d'écritures comptables. La confiance régnant, on suppose que la conversion en billets ne sera pas demandée simultanément par tous les titulaires de comptes. Les banques créent la monnaie scripturale, ces comptes seront alimentés par les crédits octroyés, d'où le célèbre adage selon lequel « *les crédits font les dépôts*»[5].

1-6- La Bancarisation de l'économie :

La mise en œuvre des activités économiques donne lieu à des recettes et des dépenses suite aux échanges effectués entre les différents agents. De ce fait, certains vont réaliser des excédents qu'ils vont chercher à employer, d'autres des déficits qu'ils vont vouloir combler, cette complémentarité des besoins explique l'existence du système financier, plus particulièrement des banques dont le rôle principal est de drainer les ressources des agents à capacité de financement pour les proposer aux agents à besoin de financement au moyen d'instruments de paiements (chèque, virement, effets de commerce, carte bancaire, …) et de produits financiers (actions, obligations, …).

[5] Par l'effet du multiplicateur de crédit

La bancarisation de l'économie se définira alors comme étant la prédominance de l'utilisation, par les agents économiques, de ces instruments de paiement (monnaie scripturale) à la place de la monnaie fiduciaire dans les échanges monétaires.

Cette bancarisation va s'accroître au fur et à mesure que se généralisera l'utilisation de la monnaie scripturale dans le règlement des transactions commerciales, ce qui permettra la baisse de la circulation de la monnaie fiduciaire dans l'agrégat monétaire[6] M2 (circulation fiduciaire + dépôts à vue + dépôts à terme) diminuant ainsi le recours des banques au refinancement auprès de l'institut d'émission. Par ailleurs, une forte bancarisation implique que la grande majorité des particuliers disposent d'un compte bancaire ce qui facilite le contrôle fiscal ainsi que la lutte contre le blanchiment d'argent.

2- Les moyens de paiement classiques :

Pour qu'une opération de paiement se noue, il faut que les parties, s'accordent sur l'instrument de paiement, les moyens de paiement, constituant la matière première de système de paiement qui est un bon indicateur du fonctionnement d'une économie. « Sont considérés comme moyen de paiement, tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds, et ce, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé»[7]

Pour faire face au paiement ou un règlement d'une dette, plusieurs instruments sont mis en place : il s'agit de la monnaie divisionnaire (pièces de monnaie) ou la monnaie fiduciaire (billets de banque) ou la monnaie scripturale (chèques, billets à ordre, lettre de change…).

2-1-Le chèque :

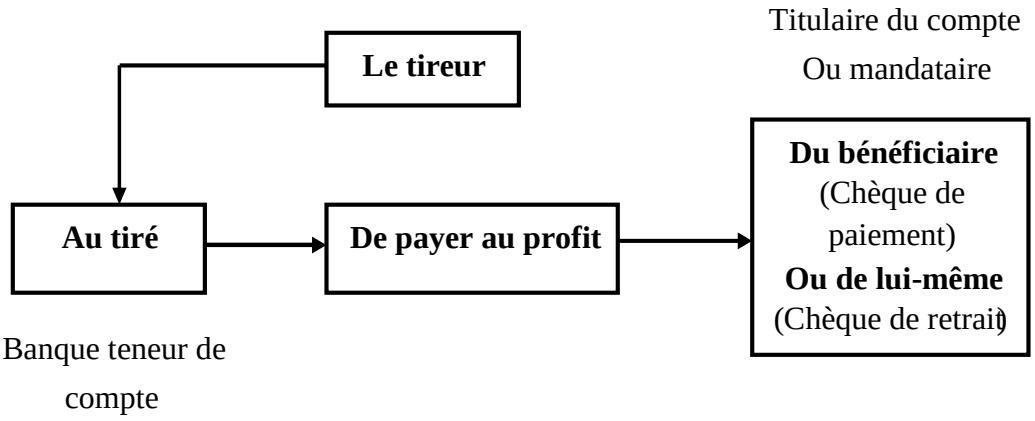
Selon Guy Caudamine et Jean Montier le chèque est un écrit par lequel le client d'une banque ou d'un organisme assimilé lui donne l'ordre de prélever une somme sur son compte et de la verser à une personne qu'il désigne, qui peut être soit lui-même soit un tiers. La personne qui émet le chèque est le tireur, la banque sur laquelle le chèque a été émis est le tiré et la personne en faveur de qui il a été établi est le bénéficiaire[8].

[6]Les agrégats monétaires sont des grandeurs synthétiques de classement des moyens de paiement selon leur degré de liquidité (de M1 à M3).

[7]Article 2, ordonnance n°3-11 du 26 aout 2003, relative à la monnaie et au crédit.

[8] CAUDAMINE.G & MONTIER. J : Banque et marché financier, éd. Economica,Paris.

Figure n° 1: émission du chèque



Source : CAUDAMINE & MONTIERJ. : Banque et marché financier. éd. Economica, Paris.

2-2-Le virement :

Le virement est une opération qui consiste à débiter le compte d'un client pour créditer un autre compte (d'un tiers ou donneur d'ordre), sans transport ni manipulation d'espèces. La banque qui reçoit d'un de ses clients un ordre de virement ne l'exécutera que si elle dispose d'une provision suffisante. Dans le cas contraire, elle informera son client de l'impossibilité dans laquelle elle se trouve de suivre ses instructions[9].

Donc c'est un mode de paiement pourvu d'une grande souplesse. Il se définit comme un simple paiement de banque à banque. Désormais à l'œuvre, le RIB[10]est indispensable au bénéficiaire lors de l'émission d'un ordre de virement. Il offre une garantie certaine lorsqu'il est crédité sur le compte du bénéficiaire[11].

Cet instrument permet d'envisager une approche d'effet de masse par l'addition des salariés du secteur privé et des fonctionnaires.

Pour les banques, c'est un moyen de préparer la bancarisation la plus large des salariés lors d'une phase ultérieure de conquête, qui s'appuierait également sur de nouveaux instruments électroniques de paiements, telle la carte bancaire.

[9] CAUDAMINE.G & MONTIER. J : Banque et marché financier, éd. ECONOMICA, Paris.

[10] RIB : relevé d'identité bancaire est introduit en Algérie sur arrêté de la banque d'Algérie, en 2005. Il se définit comme un document regroupant les informations nécessaires à l'identification du client. Le RIB est présenté à chaque émission d'instrument.

[11] HASSAM FODIL « le système bancaire Algérien », édition l'Economiste d'Algérie, Alger, 2012.

2-3-L'avis de prélèvement :

L'avis de prélèvement est une technique qui permet à divers organismes de recouvrer automatiquement des créances présentant un certain caractère de régularité auprès de nombreux débiteurs. Le procédé implique, outre l'agrément de la banque, deux autorisations du débiteur. Ce dernier autorise son créancier à émettre ce titre sur lui (demande de prélèvement) et son banquier à débiter son compte (autorisation de prélèvement). Les émetteurs d'avis de prélèvement doivent être agréés par une banque[12].

Le RIB est le document autorisant le prélèvement sans préalablement remis au créancier.

2-4-Les titres interbancaires de paiement :

Le titre interbancaire de paiement est émis à l'initiative du créancier qui l'expédie par courrier à son client en même temps que sa facture. Il se différencie de l'avis de prélèvement dans la mesure où le débiteur est appelé, comme dans le cas du chèque, à donner son accord pour le paiement de chaque opération. Il doit pour cela signer la formule de TIP qui lui est adressée par son créancier, et reçue en même temps que la facture[13].

Ainsi, lorsque nous parlons de moyens des paiements, nous devons toujours garder à l'esprit que c'est la configuration de l'économie, son mode de fonctionnement et sa structure qui déterminent l'amplitude de la demande pour les services bancaires.

Si, comme nous le supposons, l'activité informelle dans les sphères de la production et du commerce occupe des pans importants, les transactions peuvent aussi bien se passer des prestations bancaires, échappant ainsi à tout contrôle.

La réhabilitation des instruments de paiements auprès des particuliers ne s'accomplirait qu'au rythme des transformations dans les autres secteurs : judiciaire, fiscal, culturel et législatif.

Section 02 : La monétique dans le monde

1-Déffinition de la monétique :

Jusqu'à la fin de la décennie 1970, l'informatique bancaire servait principalement à rationaliser le traitement de masse des informations financières. Elle était donc essentiellement un outil de gestion interne pour les entreprises (informatique de gestion financière) et pour les institutions financières (informatisation de l'arrière-guichet).

[12] CAUDAMINE.G & MONTIER.J : Banque et marché financier, éd. ECONOMICA, Paris.

[13] Il s'agit du projet de modernisation des infrastructures de traitement des paiements de masse, élaboré en juin 2004 par Atos Euronext/ Diamis, mandaté par le ministère des finances.

La différence principale, aujourd'hui, réside dans le fait que les transactions financières sont directement touchées à la source par le processus d'électrisation. A cet effet, la mise en place d'un nouveau système d'échanges accompagnée par l'introduction de nouveaux moyens de paiement est devenue un fait incontournable et a donné naissance à la *monétique*.

Selon le Conseil Economique et Social Français (CESF), « *La monétique est l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier* ».

Le Larousse Economique 2002, quant à lui, définit la monétique comme « *L'ensemble des moyens techniques utilisés pour automatiser les transactions bancaires et monétaires. La monétique assure notamment la gestion des cartes bancaires, la distribution automatique des billets ainsi que les systèmes électroniques de transfert d'informations ou de fonds »*.

Ainsi, cette monétique, que la pratique quotidienne assimile trop souvent aux seules cartes bancaires constitue, en fait, un ensemble beaucoup plus vaste, articulé autour d'une multitude de sous-ensembles technologiques faisant intervenir plusieurs générations de produits, de techniques et de fonctions.

1-1-La monétique à l'origine de nouvelles stratégies

1-1-1-Les nouvelles stratégies bancaires :

Dans un nouvel environnement compétitif, la banque d'aujourd'hui doit faire face à l'enjeu de modernisation et de développement de nouveaux services, aussi bien à sa clientèle d'entreprise (*corporate banking*), qu'à celle des particuliers (*retail banking*).

De ce fait, le rôle de la technologie électronique s'en trouve accentué : elle permet, en effet, de réduire les coûts de transaction et de circulation de l'information devenant ainsi l'outil privilégié des institutions financières

De plus, si l'environnement très concurrentiel auquel les banques doivent faire face constitue un puissant facteur d'élargissement des services offerts, les investissements massifs en nouvelles technologies poussent ces dernières à diversifier rapidement leur activité et à proposer une gamme de produits de plus en plus élargie.

En effet, les nouveaux systèmes électroniques dont elles disposent aujourd'hui génèrent non seulement d'importantes économies d'échelle (le coût moyen unitaire de chaque opération décroît rapidement avec l'accroissement de l'utilisation des opérations automatisées), mais aussi des économies d'association : l'offre jointe de nombreux services à partir du même système accroît aussi la rentabilité de l'ensemble.

Par ailleurs, au sein la partie visible de *l'iceberg monétique* qui est représentée par les DAB et GAB,(Distributeurs Automatiques des Billets et Guichets Automatiques Bancaire) la technologie joue un rôle de catalyseur des mutations. Par la formation de réseaux de DAB-GAB partagés, les banques visent à se distinguer des autres concurrents et à élargir leurs domaines d'activité géographiques.

Cependant, si la constitution de ces réseaux partagés semble être une condition nécessaire pour bénéficier pleinement des économies d'échelle potentielles et donc pour rentabiliser rapidement les équipements installés, elle induit également des problèmes stratégiques d'accès au réseau, de tarification et de normalisation.

L'offre de services DAB-GAB revêt un aspect compétitif pour les institutions financières dont la taille ne justifie pas l'investissement en réseaux privés de DAB-GAB, aussi, la participation à des réseaux partagés devient indispensable.

Enfin, de par la possibilité d'association de services spécifiques autour d'une carte, de services de *e-banking* ou de gestion de trésorerie, la monétique s'avère également un outil privilégié de segmentation et de diversification des marchés dans un environnement financier international marqué par les innovations technologiques.

1-1-2-Les nouvelles stratégies des autorités monétaires :

La monétique améliore les possibilités d'utilisation des nouveaux produits financiers et permet aux banques et autres institutions financières d'offrir de nombreux services qui procurent une grande flexibilité dans la gestion des fonds tout en essayant de contourner les réglementations restrictives.

a. Substitution entre monnaie et quasi-monnaie

L'une des conséquences majeures de la monétique est la baisse des coûts de transaction et de transformation entre actifs monétaires et actifs financiers. De facto, elle accroît la sensibilité au taux d'intérêt d'un public qui s'efforce de réduire au minimum la part d'actifs détenus sous forme de fonds non rémunérés (dépôts à vue) et de conserver la majeure partie de son patrimoine sous forme d'actifs rémunérés mais tout en étant aussi liquides (livrets d'épargne, bons du trésor, obligations,…).

Le client rationnel aura ainsi la possibilité, à titre d'exemple, de réaliser un transfert de fonds de son compte à vue vers un compte terme via un GAB ou grâce aux possibilités offertes par l'e-*banking*.

Cette substitution entre les *encaisses de transaction* et les *encaisses de réserve* aura un impact direct sur le coût de la ressource bancaire du fait de la diminution de la part des dépôts

à vue non rémunérés, ce qui va accroître l'importance de la quasi-monnaie[14]et qui altérera donc d'avantage la différence entre encaisse de transaction et encaisse de réserve puisque les fonds seront déversés dans le circuit monétaire à partir des divers comptes bancaires.

L'incertitude des autorités monétaires par rapport à la signification des agrégats monétaires s'en trouve renforcée.

b. La signification des agrégats monétaires

Cette substitution entre comptes se trouve à l'origine des efforts en vue de prédéfinir les agrégats monétaires qui, dans le cadre de la politique monétaire, sont supposés guider les orientations des autorités monétaires en matière de prix, de croissance et d'emploi.

Le choix de l'agrégat comme objectif intermédiaire, ainsi que l'interprétation de sa signification deviennent plus difficiles à partir du moment où les encaisses traditionnellement non liquides deviennent transactionnelles. Ainsi aux Etats Unis, à la suite de l'introduction des ATS (*Automatic Transfer Services[15]*) en 1980 avait posé un problème quant à la signification de l'agrégat monétaire M1 qui comprend, aujourd'hui, outre la monnaie fiduciaire et les dépôts à vue, la majeure partie des fonds rémunérés mais liquides, c'est-à-dire immédiatement mobilisables.

Parallèlement au problème d'instabilité des agrégats monétaires et de leur faible précision, les innovations technologiques liées à la monétique accroissent la vitesse de rotation des signes monétaires, c'est à dire la vitesse de circulation de la monnaie[16](v), renforçant par-là l'instabilité de la fonction de demande de monnaie[17].

Ainsi, la recherche de produits financiers performants couplée à la technologie de la monétique se révèle source d'incertitudes dans la conduite de la politique monétaire par les volumes (agrégats) et constitue une des raisons pour lesquelles nombre de banques centrales évoluent vers un contrôle par les taux d'intérêt[18].

Par ailleurs, il est à noter qu'à ces problèmes d'instabilité et d'incertitude, s'ajoute celui du pouvoir monétaire des consommateurs dont la manifestation la plus notable est la

[14]Quasi-monnaie : épargne à court terme gérée par certaines institutions financières et rapidement transformables en monnaie.

[15]Automatic Transfer Services: Services de Transfert Automatique.

[16]Vitesse de circulation de la monnaie : le nombre de transactions qu'effectue une unité monétaire durant un laps de temps donné.

[17]Selon la théorie monétariste, les fluctuations de l'activité économique se traduisent par l'augmentation de la vitesse de circulation de la monnaie, ce qui engendrera des instabilités dans la fonction de demande de monnaie.

[18]La Banque Centrale contrôle indirectement la masse monétaire en modifiant ses propres taux d'intérêts (taux de réescompte, taux plancher et taux plafond).

généralisation des découverts du fait que l'utilisation croissante des cartes de crédit pourrait, à moyen terme, provoquer la généralisation de lignes de crédit pré-négociées.

Le problème posé par cette évolution est le contrôle du crédit à court terme, car, dans un système où les particuliers disposent de plusieurs circuits pour emprunter et possèdent donc des solutions pour contourner la politique monétaire, les contrôles sélectifs de crédit ainsi que les armes monétaires traditionnelles auxquelles les autorités peuvent recourir (taux d'intérêt des prêts, durée des crédits, …) risqueraient d'être moins efficaces.

1-2-La monétique et l'emploi

Le principal impact social de la monétique se répercute de façon directe sur l'emploi. En effet, cette évolution est source de tensions car la technologie monétique intéresse en premier lieu le personnel des moyens de paiement dans la mesure où les guichets bancaires seront progressivement remplacés par des GAB, ces derniers offrant des gains de productivité, c'est à dire une production identique, voire même supérieure, avec moins d'emplois.

Si, dans la plupart des cas, il s'agit essentiellement de suppression de postes de travail et non d'emplois, ce contexte requiert une action approfondie passant par la formation et le recyclage du personnel, notamment de basses et moyennes qualifications. Aussi, face à la disparition de certaines tâches, il devient indispensable de former le personnel en question à des emplois d'information et de conseil à la clientèle.

Parallèlement à cet effort de formation, il s'agit pour les banques de développer d'autres domaines de valorisation pour leur capital humain, et donc d'intensifier leur diversification dans d'autres secteurs d'activités économiques tels que les assurances ou les opérations de courtage.

2-La carte bancaire comme principal produit de la monétique :

D'abord pour connaître mieux ce produit monétique il faut connaître au préalable son contexte, ses modalités et ses conditions d'octroi et de gestion, et le plus important de tout ça, ses avantages et ses inconvénients et comment éviter d'être victime de la fraude, en se protégeant par le respect des règles liées à ce moyen de paiement mais avant toute initiative, avoir une idée sur l'apparition des premières cartes dans le monde est sûrement nécessaire**.**

2-1-Apparition des premières cartes bancaires dans le monde :

Le paiement par carte tel que nous le connaissons aujourd'hui doit son existence aux coopérations et aux progrès technologiques. Si de nos jours, une carte bancaire permet de régler des transactions chez un commerçant, de payer sur internet et de retirer de l'argent liquide, elle n'offrait pas autant de services lors de son apparition.

Les premières cartes bancaires sont apparues sous forme de cartes de crédit. Elles avaient un usage très limité et étaient généralement des projets pilotes lancés par des banques.

« En 1946, John Biggins, de la Flatbush National Bank de Brooklyn à New York, a inventé le programme "Charge-It"[19] entre les clients des banques et des commerçants locaux.»[20] Les commerçants pouvaient déposer les bordereaux de vente dans la banque et la banque facturait le client qui avait utilisé la carte.

Une autre apparition de cartes de crédit fut la carte «Diners Club»[21]. Elle est apparue aux Etats-Unis en 1950 et a été inventée par le fondateur du Club de Diners, Frank McNamara. Le but de la carte était de payer les factures de restaurant. Un client pouvait manger sans numéraire dans n'importe quel restaurant qui accepterait les cartes de crédit Diners 'Club. Diners 'Club payait ensuite le restaurant et le titulaire de la carte de crédit remboursaient Diners' Club.

En 1958, « American Express »[22] lance sa première carte de crédit et quelques semaines plus tard, Bank of America lance la Bank Americard (de nos jours Visa). « La clientèle visée était les hommes d'affaires et les vendeurs ambulants pour qu'ils l'utilisent lors de leurs déplacements.»[23]

Dans les années 1960, ces cartes de crédit étaient promues comme un moyen de gain de temps plutôt qu'une forme de crédit, American Express, Visa et MasterCard allaient devenir par la suite d'énormes acteurs qui domineront cette industrie. Le paiement par carte n'a depuis cessé d'évoluer, de croitre, de se développer et de s'étendre à des régions de plus en plus éloignées jusqu'à nous offrir les cartes internationales que nous connaissant aujourd'hui. Nous avons établi une chronologie d'événements importants ayant marqué cette industrie.

[19] Traduction en français : à facturer.

[20] DELAMAIRE Linda. Implementing a credit risk management system based on innovative scoring techniques. Doctorat en philosophie. Université de Birmingham. Février 2012. P.31. (Traduction)

[21]DELAMAIRE Linda. op.cit. P.31. (Traduction) Springer-Verlag London, 2011. P.1. (Traduction)

[22] STEARNS David. Electronic Value Exchange - Origins of the VISA Electronic Payment System. New York

[23] DELAMAIRE Linda. op.cit. P.31. (Traduction)

Tableau n° 1 : La genèse de la carte de paiement

Années	Événements
1950	Diners' Club lance la première carte de paiement sous forme de petit carnet.
1958	American Express lance sa première carte de crédit.
1958	Bank of American lance la BankAmericard (future Visa).
1966	Naissance d'Interbank Card Association (future MasterCard).
1967	Naissance de la Carte Bleue en France.
1969	Accords entre Interbank et Charge Master qui deviendront MasterCard.

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

Tableau n° 2: L'ère de l'internationalisation

Années	Événements
1969	Diners Club s'installe en Russie.
1973	Accords entre Carte bleue et Americard pour le lancement de la Carte Bleue internationale.
1974	Formation de l'International Bancard Company (IBANCO) pour administrer BankAmericard sur le plan international.
1976	BankAmericard change de nom pour devenir Visa.
1978	Naissance de Visa Europe à Londres.
1979	les premiers terminaux de paiement électronique en France.
1979	MasterCharge change de nom pour devenir MasterCard.
1980	Diners Club s'installe en Chine.
1983	Visa lance un réseau international de DAB.
1986	Visa est le premier à lancer un système de paiement par carte sous plusieurs monnaies.
1987	MasterCard s'installe en Chine.
1993	Visa lance la carte prépayée.
1996	Europay, MasterCard et Visa lancent EMV
2000	Introduction du chiffrement pour le paiement sur Internet
2002	Introduction de l'authentification pour le paiement sur Internet.
2003	La mise en place d'EMV en Europe.

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

2-2- Éléments descriptifs du support carte

Physiquement, une carte se présente sous la forme d'un rectangle plastique rigide de format normalisé par les normes ISO[24], normes auxquelles obéissent toutes les catégories de cartes (cartes bancaires, cartes téléphoniques, cartes de commerçants, …).

S'agissant des cartes bancaires, celles-ci adoptent les dimensions nominales définies par la norme ISO 7810 : longueur 85.6 mm, largeur 53.98 mm, épaisseur 0.76mm. Cette normalisation vise en premier lieu à assurer la compatibilité entre les différents réseaux.

Dans chaque carte bancaire sont insérées :

- Une piste magnétique utilisable pour les paiements ainsi que pour les retraits à l'échelle nationale comme à l'échelle internationale ;
- Un microprocesseur ou puce électronique pour les opérations de paiements.

La personnalisation de la carte bancaire est assurée par deux identifiants :

- L'identification de l'émetteur de la carte et du réseau auquel il appartient ;
- L'identification du porteur (embossage, signature, enregistrements électroniques sur piste magnétique et/ou sur puce électronique).

Au recto d'une carte bancaire, nous retrouvons :

- Le logo de la banque émettrice (1) ;
- Les contacts de la piste magnétique et/ou de la puce électronique (2) ;
- L'embossage, en relief du plastique :

  Du numéro de la carte (3) ;
  De la date limite de validité (4) ;
  Du nom du porteur (5) ;

- Le logo du réseau auquel la banque émettrice est affiliée (6) ;
- Un hologramme de sécurité (7) ;
- Le logo du réseau international dans le cas où la carte peut être utilisé à l'étranger (8).

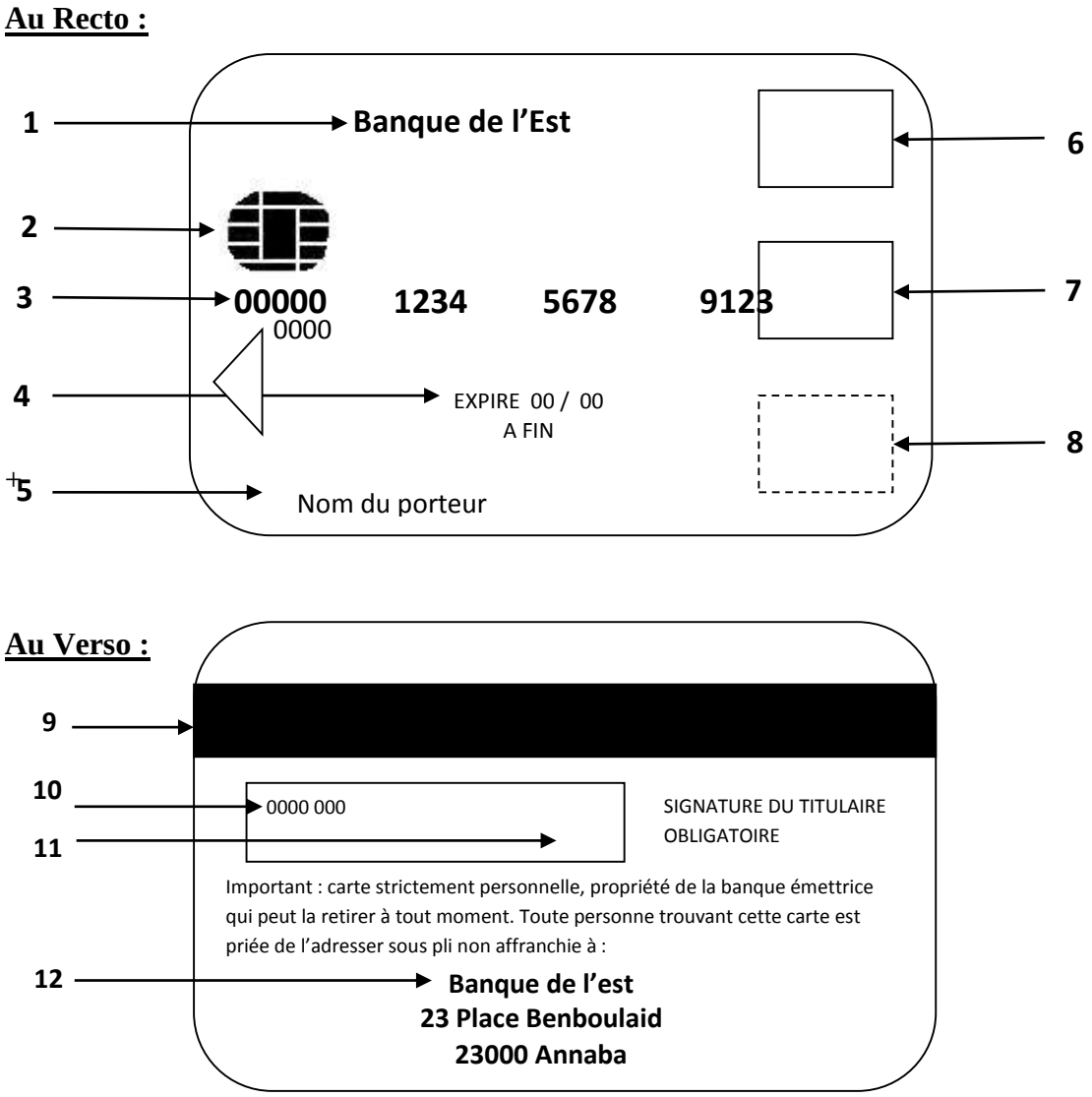
Quant au verso, elle comporte :

- Piste magnétique (9) ;
- Série de chiffres représentant un élément supplémentaire de sécurisation du paiement à distance (10) ;

[24]ISO : International Standardisation Organisation.

- Une zone destinée à recevoir un spécimen de signature du porteur de la carte (11) ;
- L'adresse de l'établissement émetteur (12).

Figure n° 2 : Éléments descriptifs du support carte



***Source** : C. Dragon, D. Geiben et G. Nallard, La carte et ses atouts, Ed. Revue Banque, Paris, 2002, p. 112.*

Ces possibilités de pouvoir inclure sur le support plastic lui-même tous les éléments de personnalisation, d'identification et d'authentification nécessaires à la réalisation d'une transaction de paiement et/ou de retrait visent en premier lieu à assurer la sécurité des opérations. En fait, le degré de sécurité est appelé à évoluer, bien sûr, en fonction des progrès réalisés par les fraudeurs pour « briser » les protections mises en place. Bien entendu, c'est à la banque que revient l'appréciation du rapport entre le coût de la fraude et le coût des «barrières » à mettre en place pour s'en prémunir.

Les techniques utilisées ont ainsi évolué avec le temps et co-existent aujourd'hui sur la quasi majorité des cartes bancaires, tant leur mise en œuvre est longue et rendue difficile par la nécessité de mettre à niveau les équipements des points d'acceptation.

3-Typologie des cartes :

Dans la pratique quotidienne, les termes « carte de retrait », « carte bancaire » ou encore « carte de crédit » sont souvent confondus et considérés comme synonymes. A ce stade, il convient donc d'adopter une approche à la fois juridique et fonctionnelle afin de définir précisément ces termes[25].

Le secteur étant en mutation rapide, plusieurs critères de classement peuvent être retenus : le statut de l'émetteur (banque, grand magasin ou encore établissement spécialisé), la qualité du porteur (particulier ou entreprise), la fonction principale de la carte (retrait, paiement, crédit), la sphère d'utilisation (carte mono ou multiprestataire, nationale ou internationale), les caractéristiques techniques (carte à piste magnétique, carte à puce ou carte mixte).

Toutefois, il semble pertinent, dans le cadre d'une approche globale, d'établir, en raison des dispositions légales ainsi que des pratiques d'utilisation, deux types de distinction : l'une en fonction du statut de l'émetteur, l'autre selon les fonctionnalités majeures incorporées dans la carte.

3-1-Typologie basée sur le statut de l'émetteur :

3-1-1-Les cartes bancaires

Cette expression a vocation de s'appliquer à toute carte émise par un établissement bancaire, elle est délivrée dans des conditions fixées au préalable par le réseau bancaire auquel appartient l'établissement. Le titulaire, dit porteur, ayant notamment signé avec l'émetteur un contrat dont le contenu reprend pour l'essentiel un contrat type établit par le dit réseau.

Les cartes bancaires offrent essentiellement deux services : le premier étant le retrait d'espèces auprès des guichets automatiques, le second se traduit par la possibilité de règlement des paiements chez les commerçants affiliés au réseau de la banque.

Ainsi, la carte bancaire permet de répondre à trois besoins :

• Soulager les difficultés de l'acheteur : c'est léger, facile à utiliser et très pratique lors des déplacements ;

• Apporter une garantie aux commerçants : chaque transaction est garantie au préalable

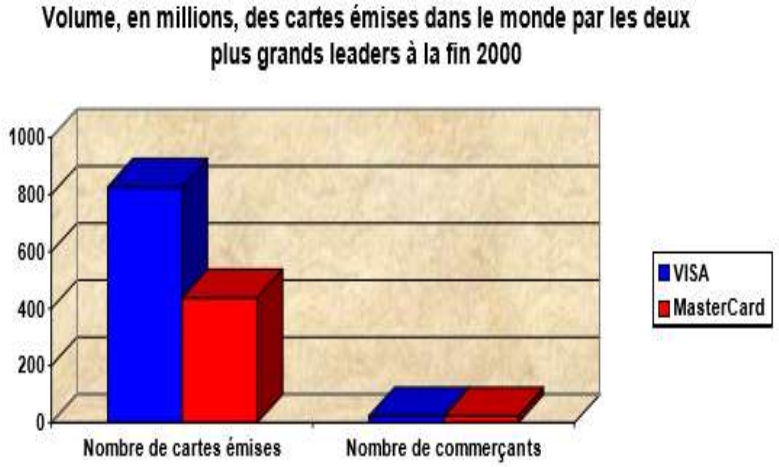
[25]Note de la Direction des Services Juridiques de la Banque de France portant sur « la typologie des cartes bancaires », 13 décembre 2000.

par la banque ;

• Être un substitut aux procédures coûteuses, encombrantes et lentes de la gestion des chèques.

Le diagramme suivant traduit les volumes, en millions, des cartes bancaires émises dans le monde par les deux plus grands leaders, à la fin 2000 :

Figure n° 3: Volume des cartes émises dans le monde : Visa et master card



***Source** : Nislson report er rapports annuels cité dans : C. Dragon, D. Geiben et G. Nallard, la carte et ses atouts*

Source : http://www.ensimag.imag.fr

3-1-2 Les cartes privatives

Ce sont des cartes qui sont émises à l'instigation des grandes chaînes de magasins ou de prestataires de services en vue de fidéliser la clientèle et éventuellement, de lui offrir des facilités de crédit, chose qui sera alors gérée par des établissements de crédit. Cette dernière fonction permet donc de différencier la carte privative de la carte bancaire en la classant comme un moyen de paiement indirect utilisant un relais financier.

Par ailleurs, les cartes privatives se distinguent des autres moyens de paiement bancaires par le fait qu'elles n'aient pas vocation basique à usage universel, puisque l'aspect fidélisation est l'une des motivations premières pour le lancement de telles cartes.

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

De plus, les fonctions de retrait, qui semblaient être réservées aux seules cartes bancaires sont de plus en plus couramment disponibles sur les cartes privatives mais dans des réseaux limités disposant d'agences permettant au porteur des retraits sur des comptes gérés.**:**

Figure n° 4 : Exemple de carte privative *:*

Source : http://www-ensimag.imag.fr

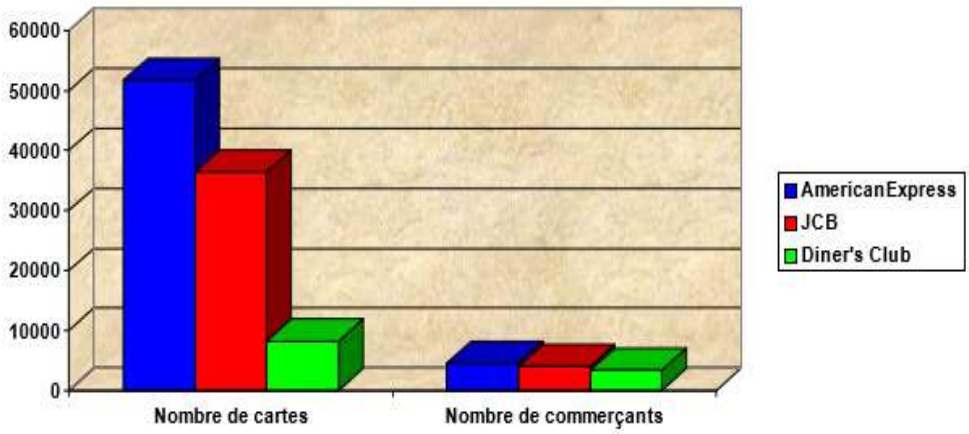
3-1-3 Les cartes accréditives :

Elles peuvent être définies comme étant des cartes internationales à débit différé, émises par des établissements financiers contrôlant la chaîne complète « émission / réseau d'affiliés / accepteurs » et destinées à une clientèle haut de gamme, voyageant le plus souvent pour affaires et loisirs d'où le nom de « cartes T & E » (*Travel and Entertainment* : voyages et loisirs).

Face aux banques, qui entretiennent avec leurs clientèles une relation globale à travers la carte bancaire, les émetteurs de cartes accréditives jouent d'avantage la sélectivité, synonyme de prestige et de reconnaissance. Le coût des cartes (pour l'utilisateur) ainsi que les commissions prélevées sont assez élevées car les émetteurs de ces cartes proposent des services qui vont bien au-delà des simples actes de retrait ou de paiement, ils offrent des assurances, des réservations assurées des chambres d'hôtels, des protections juridiques, des locations de véhicules sans caution et bien d'autres choses encore.

Les principaux émetteurs de cartes accréditives dans le monde sont American Express, Diner's club et JCB (JapanCredit Bureau). Le diagramme ci-après représente, en milliers, le nombre de cartes émises par chaque réseau à la fin 2000 :

Figure n° 5 : Volume, en milliers, des cartes accréditives émises dans le monde par les trois plus grands leaders à la fin 2000



Source : C. Dragon, D. Geiben et G. Nallard, la carte et ses atouts

Figure n° 6: Exemples de cartes accréditives *:*

Source : http://www.ensimag.imag.fr

3-1-4-Le porte-monnaie électronique (PME)

Le porte-monnaie constitue le développement le plus récent en matière de moyens de paiement. Il se présente sous la forme d'un morceau de plastique de la taille d'une carte bancaire doté d'un microprocesseur incorporé que l'on peut « charger » ou « recharger ».

Schématiquement, le porteur du PME échange auprès de sa banque une somme de monnaie classique (Fiduciaire ou scripturale) contre l'équivalent en monnaie électronique à

hauteur de laquelle la puce électronique incorporée dans la carte sera chargée. Après épuisement, le porte-monnaie électronique pourra être rechargé.

D'un point de vue comptable, le porte-monnaie électronique est crédité en unités monétaires électroniques par le débit du compte bancaire du porteur avant que le bien ou le service n'ait été acquis. De cette manière, le porteur, en quelque sorte, paye avant de consommer.

La spécificité du porte-monnaie électronique réside dans le fait que son émission n'incombe pas uniquement au seuls établissements bancaires, mais aussi au établissements de crédit ainsi qu'aux entreprises privées spécialisées.

Figure n° 7: Exemple de porte-monnaie électronique *:*

Source : :http://www.moneo.com

4-Typologie basée sur les fonctionnalités majeures :

4-1-Les cartes de retrait

Ce sont des cartes dont la fonctionnalité majeure est le retrait des espèces (billets de banque) auprès des D.A.B-G.A.B, mais qui proposent aussi classiquement comme fonctionnalités complémentaires la consultation de compte, les virements, les commandes de chéquiers, …

Les D.A.B habituellement installés sue les façades des agences bancaires peuvent également être implantés dans des lieux publics (aéroports, gares ferroviaires, …).

4-2 Les cartes de paiement

Ce sont des cartes qui offrent à leurs porteurs, en sus du service de retrait des espèces via les DAB-GAB, la possibilité de régler les factures de leurs achats auprès des commerçants.

Les cartes de paiement offrent à elles seules une gamme étendue de produits que l'on pourra différencier selon deux critères :

• Critère de territorialité du réseau d'acceptation qui distingue :

- Les cartes « domestiques » utilisables sur le réseau national ;

- Les cartes internationales utilisables dans le réseau international des commerçants agréés.

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

• Critère de modalités de débit des transactions effectuées qui distingue :

- Les cartes à débit immédiat selon lesquelles le compte du titulaire est débité à l'instant même où le paiement est effectué (en temps réel) ;
- Les cartes à débit différé qui permettent à leurs titulaires le regroupement des transactions afin d'effectuer leur règlement en une seule fois (généralement à la fin du mois).

Nous distinguons ainsi, trois grandes catégories de cartes de paiement :

• *Les cartes de débit* : elles sont rattachées au compte bancaire du titulaire, au même titre que le chéquier. Ces cartes peuvent être assorties ou non de l'option d'autorisation systématique[26] comme elles peuvent être à débit immédiat ou différé ;

• *Les cartes de crédit* : émises par une banque ou un établissement financier, ces cartes sont rattachées à un compte spécial assorti d'une ligne de crédit, le plus souvent permanent et renouvelable (crédit *revolving*), en vertu d'un contrat préalablement conclu avec le client. À la fin de chaque mois, le titulaire rembourse non pas les transactionnelles mêmes, mais les mensualités de crédit prévues au contrat (montant et taux d'intérêt) ;

• *Les cartes prépayées* : on en distingue deux catégories :

- *Le chèque de voyage* : dans ce cas, le client mobilise une somme d'argent que sa banque porte sur une carte (initialement, cette somme était portée sur un chèque d'où la dénomination *chèque de voyage*). Cette carte sera ainsi utilisée par le porteur au moment souhaité et à l'endroit voulu, au sein du réseau d'acceptation auquel est affiliée sa banque ;
- *Le PME* : c'est une carte à puce rechargeable, destinée aux paiements de petite valeur, assortie d'un plafond quant aux montants des transactions ainsi que ceux des rechargements.

[26]Autorisation systématique : passage automatique du compte bancaire en position débitrice au cas où le montant du paiement dépasserait la provision en compte (conditions prédéfinies dans le contrat)

4-3-Les cartes de garantie de chèque

Créées comme système interbancaire de dépannage aux guichets bancaires (à la place des chèques certifiés et des chèques de banque), les cartes de garantie de chèques sont des cartes dont les références, reportées par le bénéficiaire sur le chèque qu'il a reçu comme moyen de paiement, confèrent à ce dernier la garantie de paiement de l'émetteur pour peu qu'il ait correctement reporté le numéro de la carte sur le chèque présenté.

Ce système est peu connu en Europe (mis à part quelques pays comme l'Allemagne) car les banques de l'hexagone y voient une concurrence au système des cartes de paiement qu'elles ne considèrent toujours pas amorti[27].

Notons que cette opération peut être apparentée à l'opération d'escompte de chèque appliquée en Algérie du fait que dans les deux cas, le paiement du chèque est garanti par la banque.

Dans ce cas, la délivrance de la carte de garantie de chèque est assimilable à la ligne d'escompte accordée par la banque à son client.

Section 03 : Le système de paiement et transactions par carte bancaire

1. Définition d'un système de paiement par carte bancaire :

De manière générale, un système de paiement est un « ensemble d'instruments, de procédures bancaires, d'infrastructures, d'établissements, de conventions et de lois destinés à assurer la circulation de la monnaie. »[28] Afin de situer ce moyen parmi les autres, nous avons utilisé plusieurs critères pour classifier l'ensemble des moyens de paiement déjà existants. Chaque critère utilisé répond indirectement à une question. Nous avons rapporté au total quatre classifications, à savoir :

- **Classification par volume :**

Cette première classification consiste à distinguer les systèmes de règlement et de compensation selon le volume des opérations traitées. Il existe deux types :

- Systèmes de paiement par « gros montant»[29]ce sont des mécanismes conçus pour traiter des transactions ayant des valeurs élevées telles que les titres et les opérations de change.

[27]Revue Banque Stratégie, n° 165, novembre 1999, p.21.
[28]Committee on Payment and Settlement Systems. A glossary of terms used in payments and settlement systems. Bâle : Bank for International Settlements, Mars 2003. P. 38.
[29]FRY Maxwell J. Payment Systems in Global Perspective. London :Routledge, 1999.P.47.

- Systèmes de paiement de « masse »[30]: ce sont des systèmes conçus pour traiter des transactions ayant des valeurs faibles, mais à forte répétition, telles que les chèques, les virements bancaires…etc.

- **Classification par nature de l'instrument :**

Cette classification a pour objectif de déterminer la nature du support utilisé par un moyen de paiement.

- Instruments de paiement corporels : sont des moyens de paiement matérialisé, souvent sous forme de papier imprimé avec une valeur faciale tel que les pièces et les billets de banque.

- Instruments de paiement incorporels : sont des moyens de paiement partiellement matérialisé tel que la monnaie scripturale ou électronique.

- **Classification par «marché»[31] :**

Cette classification consiste à répartir les moyens de paiement selon le marché pour lequel ils sont destinés.

- Moyens de paiement pour le marché commerçant-à-consommateur;
- Moyens de paiement pour le marché administration-à-consommateur;
- Moyens de paiement pour le marché consommateur-à-consommateur;
-Moyens de paiement pour le marché entreprise-à-entreprise;

➢ **Autres classifications des moyens de paiement**

- Moyen de paiement « face-à-face »[32]: C'est l'ensemble des moyens nécessitant la présence physique du payeur et du payée.
- Moyen de paiement « à distance »[33]: C'est l'ensemble des moyens permettant d'effectuer des transactions sans présence physique du payeur et du payée
- Moyen de paiement « universel »[34]: C'est l'ensemble des moyens accepté universellement. (ex : l'or et les bons de trésor)
- Moyen de paiement « avec réseau »[35]: C'est l'ensemble des moyens de paiement nécessitant d'abord l'adhésion du payeur et du payée à un réseau particulier (ex : les cartes bancaires)

[30]SCHMITZ Stefan W. et WOOD Geoffrey. Institutional Change in the Payments System and Monetary Policy.Oxon : Routledge, 2006. P.11.

[31]RADU Cristian. Implementing Electronic Card System.Boston : Artech House, 2003. P.1

[32]MANN Ronald J. The growth and regulation of payment card markets. New York : Cambridge University Press, 2006. P.14.

[33]Idem.P.14.

[34]Idem.P.15.

[35]Idem. P.15.

Les critères que nous avons utilisés répondent indirectement aux questions suivantes :

Pour quel type de transactions le paiement par carte est-il conçu ? Quel instrument utilise-t-il? Pour quel marché est-il destiné ?

À partir des classifications, nous avons pu construire notre définition comme telle : Le paiement par carte est un système de paiement de grande masse conçu pour traiter des transactions de montants faibles, mais à fortes répétitions. En d'autres termes, des transactions courantes. Ce moyen est scriptural (non-cache) et utilise un instrument incorporel qui est la monnaie électronique. Ce moyen est principalement destiné au marché commerçant-à-consommateur, il permet aux « porteurs de cartes »[36]à la fois, de retirer de l'argent liquide au niveau des distributeurs de billets et de régler des transactions d'achat de biens et services. Il permet aussi d'effectuer des transactions en personne directement chez le commerçant ou à distance sur un site internet de commerce électronique. Le système, en revanche, n'est pas universel et « dépend d'un réseau de participants »[37]. En d'autres termes, les consommateurs et les marchants ne peuvent l'utiliser que s'ils adhérent à un réseau. Les transactions par carte sont limitées au type de carte et à la taille du réseau auquel la banque émettrice adhère. Ainsi, il existe plusieurs réseaux de paiement pouvant avoir une taille et une portée nationale, régionale ou internationale.

2-Les caractéristiques et la composition d'un système de paiement par carte bancaire

Nous venons de voir dans la définition que le paiement par carte est un instrument qui utilise une monnaie électronique et un réseau pour fonctionner. Selon la définition de la BRI, « la monnaie électronique est une valeur monétaire mesurée en unités fiduciaires et stockée sous forme électronique»[38]. Cette forme, dans notre cas, est une forme binaire[39]du fait que son stockage et sa transmission ne sont possibles que par le biais de supports informatiques.

Les caractéristiques du paiement par carte se résument aux propriétés de cette monnaie électronique.

[36](Terme utilisé pour faire référence aux clients détenteurs de carte bancaire.)

[37]MANN Ronald J. op.cit. P.16

[38]B.I.S. Implications for central banks of the development of electronic money.Bâle : (BRI) Banque des Règlements Internationaux, 1996. P.13

[39]La forme binaire est la forme électronique permettant de transmettre et de sauvegarder des informations sur un support informatique.

2.1. Les propriétés de la monnaie électronique

Les transactions monétaires assistées par ordinateur « doivent obligatoirement remplir certaines conditions »[40], c'est-à-dire posséder les propriétés suivantes :

- **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.
- **Laconsistance** : tous les intervenants doivent être d'accord sur les points essentiels de la transaction.
- **L'isolement** : le déroulement d'une transaction ne doit pas perturber les autres transactions afin que le résultat final d'un ensemble de transactions qui se recouvrent partiellement soit le même quel que soit l'ordre de l'exécution
- **Ladurabilité** : 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.
- **Lapersonnalisation** : 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.

2.2 La composition d'un système de paiement par carte

La monnaie électronique à elle seule ne représente que l'instrument de paiement. Pour qu'un système par carte fonctionne, on a besoin de l'infrastructure sous-jacente nécessaire au stockage, traitement et transmission de cette monnaie. Cette infrastructure se résume à un ensemble de matériels et d'équipements intervenants dans le processus. Nous avons rapporté ces éléments sur un schéma selon leur rôle et leur position physique dans le système. Ainsi nous avons identifié des éléments de « front-office »[41]qui sont à la portée des utilisateurs et des marchands, et des éléments de « back-office »[42]qui sont à la seule portée des banques et des opérateurs.

[40]SHERIF Mostafa Hachem. Paiements électroniques sécurisés. PPUR, 2007. P.50.-51-52.
[41]Terme anglais désignant les éléments dans une organisation qui sont mis au contact du public.
[42]Terme anglais désignant les éléments opérants en arrière-plan dans une organisation.

2-3-Elements qui composent un système de retrait et de paiement par carte

2-3-1-Les éléments du front-office :

Ce sont l'ensemble des équipements dans placés et mit à la disposition des consommateurs dans le but de leur permettre d'exécuter des transactions. Ces derniers sont les terminaux électroniques de paiement (TPE) dans les commerces et les distributeurs automatiques de billets (DAB) placés au niveau des agences bancaires ou endroits publics. Leurs rôles se limitent généralement à transmettre les informations du porteur de carte vers le système d'informations de sa banque. En d'autres termes ces éléments offrent une interface entre le consommateur et le cœur du réseau (le back-office).

2-3-2-Les éléments du back-office :

Les équipements du back-office représentent le cœur du système. Ils opérèrent en arrière-plan et ne sont à la portée d'aucun consommateur ou marchant. Ces équipements ont un rôle important et délicat qui consiste à transmettre les informations et traiter les transactions. Pour cette raison, ils sont souvent placés dans des endroits tenus secrets et constamment protégés. Il existe plusieurs équipements qui interviennent dans le processus. Cependant, ils n'appartiennent pas tous à une seule organisation. Nous avons regroupé ces équipements selon la tâche qui leur est confiée et l'organisme censé les détenir.

- **Les équipements réseaux**

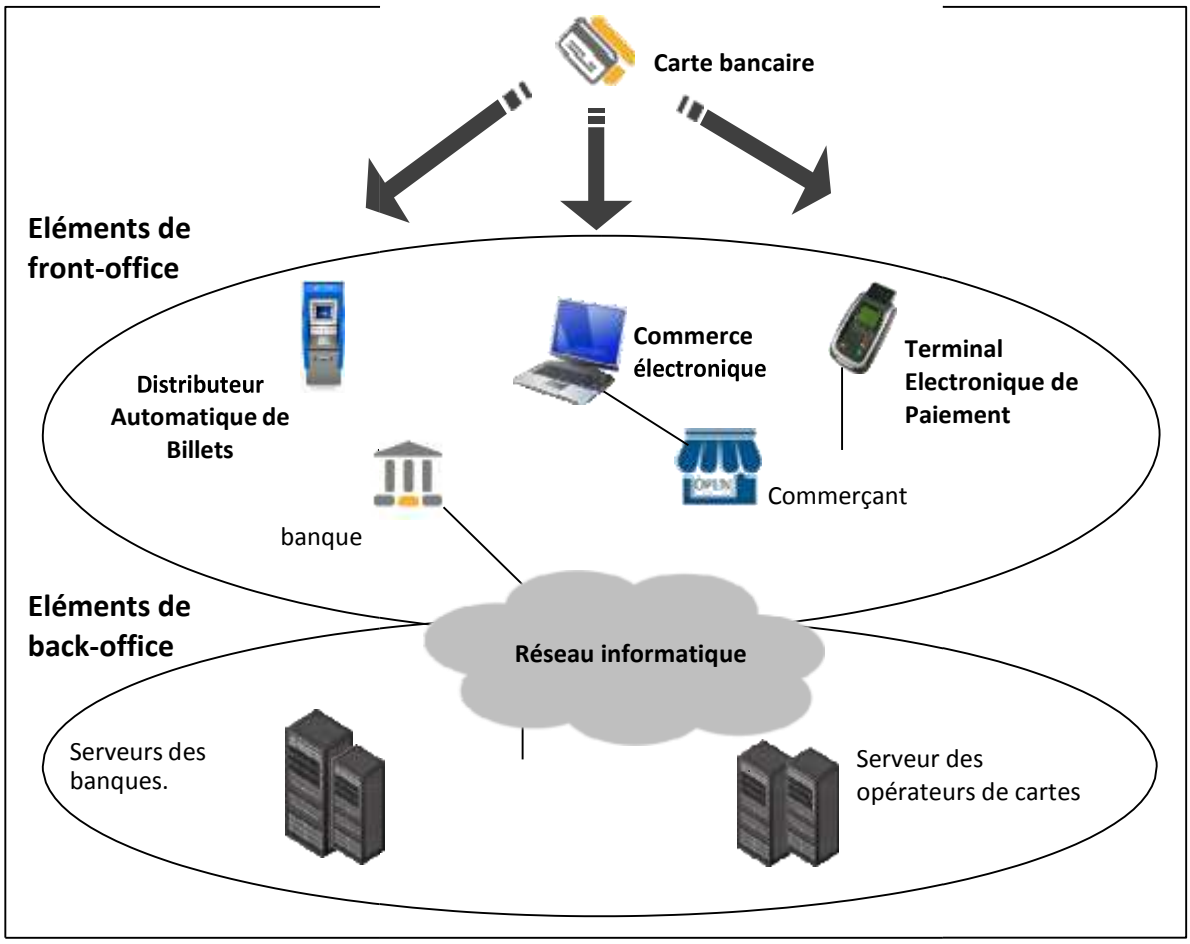
Ils sont des périphériques dont le seul rôle consiste à acheminer le trafic et les flux de données générées par les équipements de front-office et de back-office, ces derniers sont généralement la propriété des fournisseurs d'accès au réseau auquel les banques, les opérateurs de carte et les marchants connectent leur matériel.

- **Les serveurs informatiques**

Ce sont les équipements détenus par les banques et les opérateurs de carte dont le rôle est d'authentifier les utilisateurs, de traiter, de valider leurs transactions et ensuite enregistrer les informations relatives à leurs comptes bancaires. Ces équipements constituent des systèmes d'informations complexes et sophistiqués utilisant de nombreuses technologies en matière de traitement et de cryptage de données.

La figure suivante illustre la disposition de ces éléments.

Figure n° 8 : Éléments qui composent un système de retrait et de paiement par carte



Source : *https://monetiques.wordpress.com/2015/05/30/compensation-et-reglement/*

3-Évolution du paiement par carte bancaire

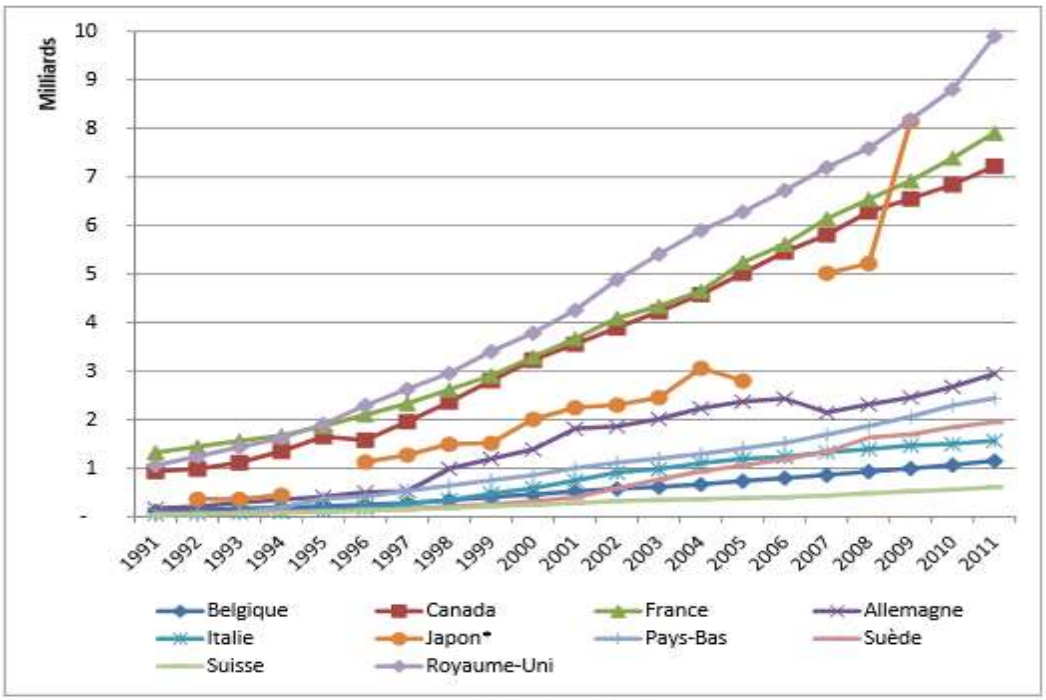
Le paiement par carte n'a pas évolué avec le même rythme dans tous les pays. «Certains ont adopté le système plus rapidement que d'autres. La carte n'a commencé à être utilisée qu'après avoir suscité un intérêt chez les commerçants et les institutions financières. En effet, les marchants acceptent les cartes bancaires en croyant que les clients vont les utiliser plus souvent et donc augmenter leurs ventes et leurs profits, les banques et les institutions financières de leur côté, croient que les frais sur les transactions généreront des revenus assez importants pour couvrir les coûts liés au traitement. » [43.]

Nous avons entrepris une recherche sur cette évolution en se référant aux données relatives au nombre de transactions effectuées chaque année par carte et cela depuis plus de

[43] **MANN Ronald.** *The growth and regulation of payment card markets.* P.12. (Traduction

20 ans. La figure suivante illustre cette évolution de 1991 à 2011 dans les pays du G10[44]. Les données relatives aux Etats-Unis n'ont pas été incluse dans la figure vu le nombre très élevée des transactions enregistrées. En effet, pour ne pas réduire les autres courbes sur le graphe, nous avons préféré illustrer ces données sur une autre figure

Figure n° 9 : Nombre de transaction par cartes bancaires dans les pays du G10 sauf les USA



(*) Japon : données manquantes pour les années 1995, 2006, 2010 et 2011.

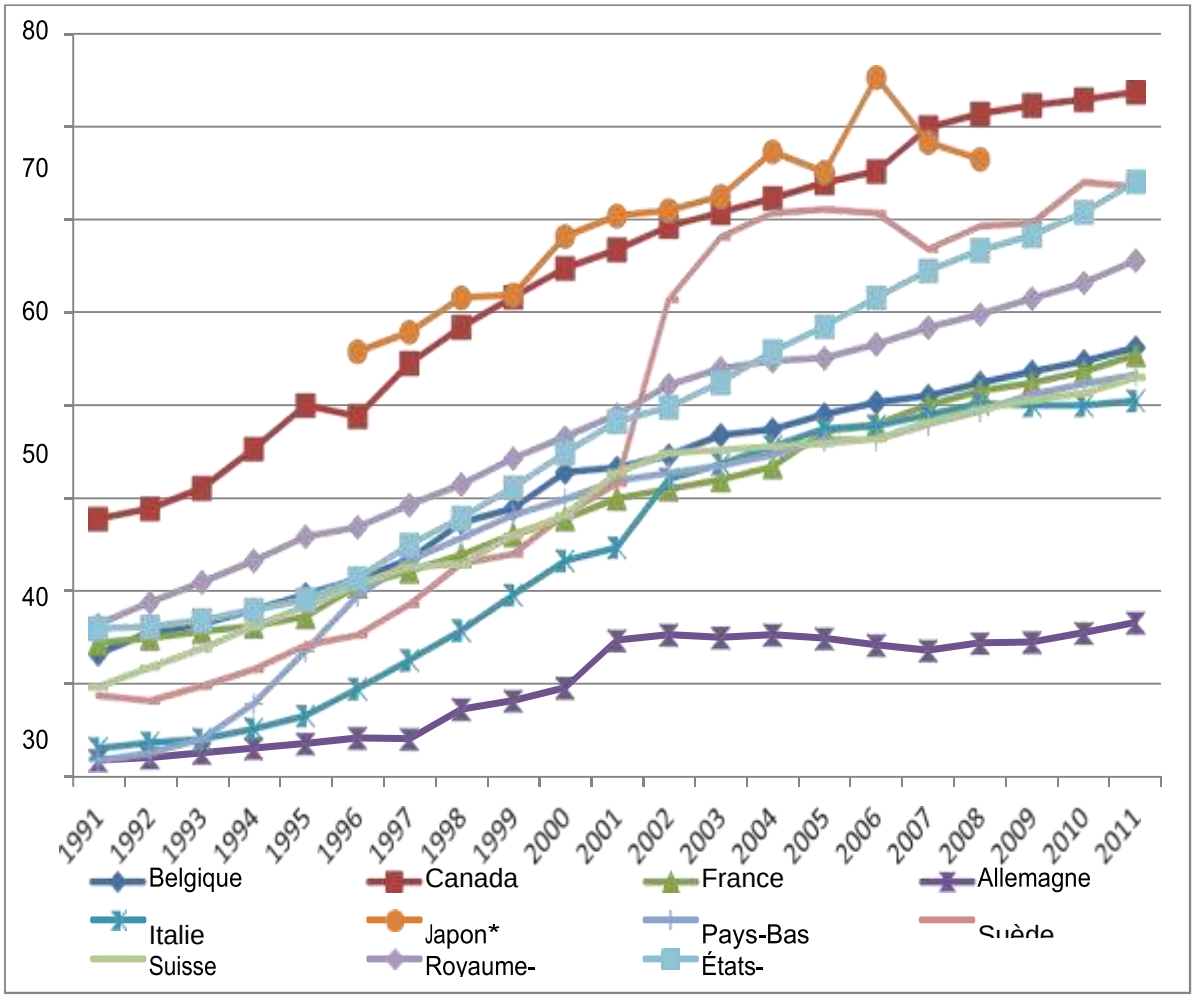
Source : banques des règlements internationaux

Nous pouvons constater que l'utilisation de la carte a une tendance haussière dans tous les pays du G10. Les chiffres confirment qu'il y-a de plus en plus recours à ce mode de paiement notamment à partir de la fin des années 90s. En effet, cette évolution coïncide avec l'apparition du commerce électronique sur internet et le lancement des boutiques en ligne.

Cependant, cette évolution a souvent entrainé la diminution ou la stagnation des autres moyens de paiement. Nous avons comparé le nombre de transactions par carte au nombre total de transactions scripturales, en d'autres termes, les moyens offerts par les banques, à savoir : le chèque, le virement, le prélèvement et le porte monnaie-électroniques. La figure suivante illustre les résultats obtenus.

[44] **G10 :** Allemagne, Belgique, Canada, États-Unis, France, Italie, Japon, Pays-Bas, Royaume-Unis, Suède, Suisse.

Figure n° 10: Pourcentage du volume des paiements scripturaux effectués par carte bancaire dans les pays du G10.



* Japon : données manquantes pour les années 1991 à 1995 et 2009 à 2011.

Source : Banque des Règlements internationaux.

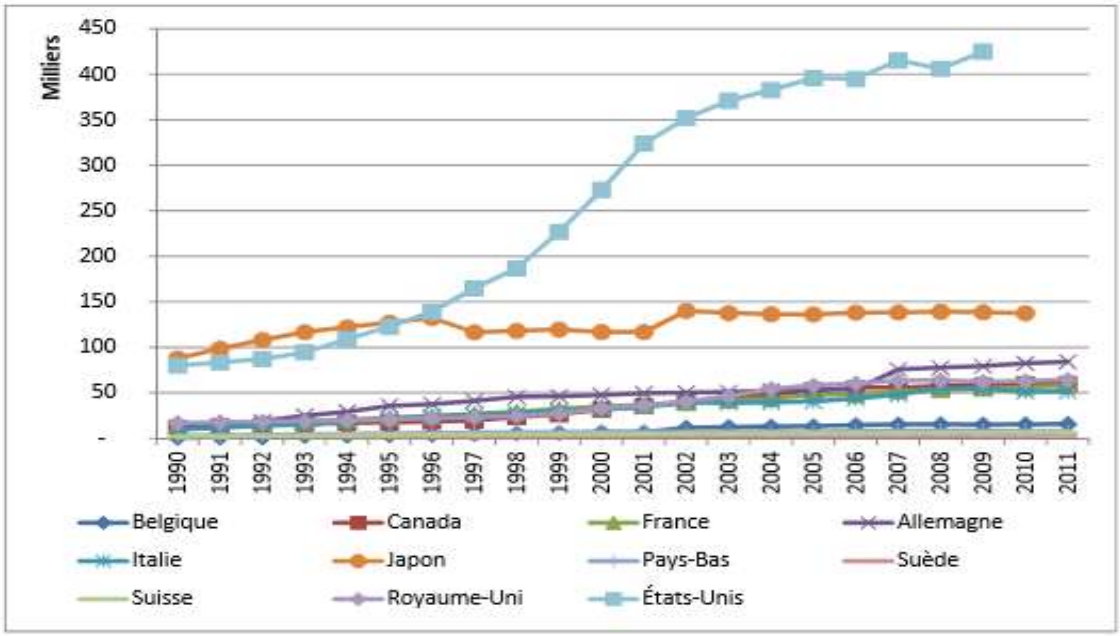
Le volume des transactions par carte a augmenté considérablement par rapport aux autres moyens scripturaux. Les chiffres confirment que la part de ces transactions n'a cessé d'augmenter dans les services bancaires. Dans certains pays, comme le Royaume-Unis, les opérations avec cartes dépassent 50% de toutes les transactions traitées par les banques. Dans d'autres pays, cette part est encore plus élevée avec plus de 60% aux Etats-Unis et en Suède et plus de 70% au Canada, ce qui confirme que la carte est un instrument de masse destinée aux transactions à forte répétition.

Cette augmentation de l'usage de la carte par les consommateurs des pays du G10 peut s'expliquer par le développement et l'élargissement de l'infrastructure sous-jacente. En d'autres termes, si ces consommateurs utilisent de plus en plus la carte, c'est parce qu'il y a de plus en plus d'équipements front-office.

Comme nous avons vu dans la première section, il existe deux équipements front- office servant d'interface entre les porteurs de carte et leurs banques. Ces équipements sont les terminaux électroniques de paiement, qui permettent de régler les transactions, et les distributeurs automatiques de billets qui permettent de retirer de l'argent liquide.

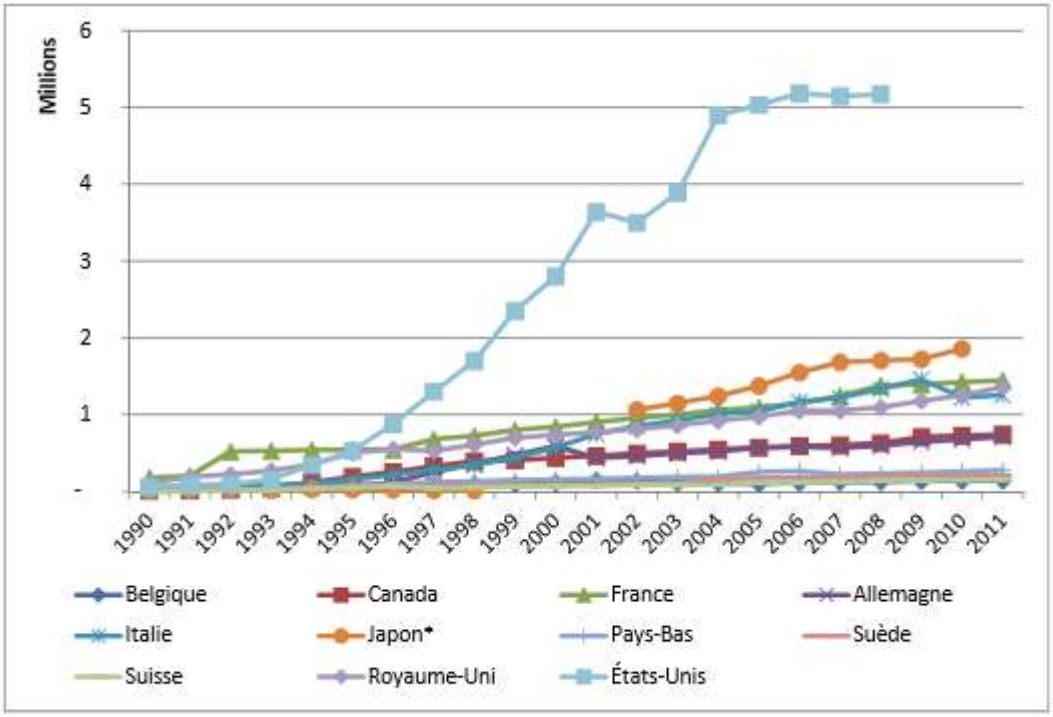
Nous avons cherché à connaitre l'évolution de ces deux équipements pendant la même période. Les résultats obtenus sont illustrés dans les deux figures suivantes :

Figure n° 11 : Nombre de distributeurs automatiques de billets dans les pays du G10



Source : banque des règlements internationaux

Figure n° 12 : Nombre de terminaux électroniques de paiements dans les pays du G10



* Japon : données manquantes pour les années 1999 à 2001 et 2011.

Source : banque des règlements internationaux

Transactions Nous pouvons constater, d'après les figures 5 et 6, que le nombre de DAB et de TPE ont significativement augmenté depuis les années 90. Ces chiffres confirment clairement qu'il y a de plus en plus de DAB déployés par les banques et de plus en plus de TPE installés par les commerçants. Une des explications à cette augmentation est le développement rapide des technologies d'information et de communication. En effet, la croissance rapide des réseaux informatiques, en particulier l'internet, a joué un rôle essentiel dans le déploiement de ces appareils. Ces réseaux permettent d'interconnecter des endroits géographiquement très distants. Ils ont ainsi facilité pour les banques et les commerçants, qui exercent dans les endroits les plus éloignés, l'installation de ces appareils.

De nos jours, les réseaux de paiement par carte s'étendent à des zones de plus en plus larges et offrent aux utilisateurs des possibilités de paiement et de retrait dans de plus en plus de pays.

4-Le fonctionnement des systèmes de paiement par carte bancaire :

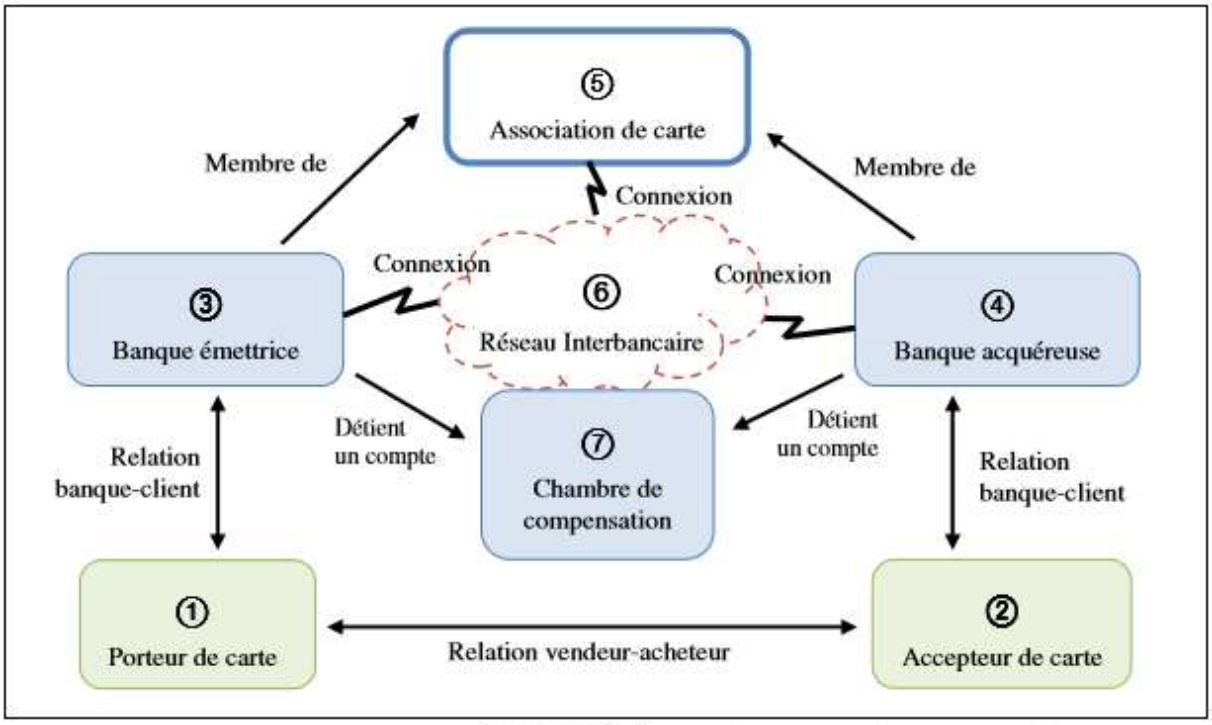
Le déploiement de DAB et de TPE n'ont cessés d'augmenter. Il est devenu très pratique et surtout facile à un consommateur d'utiliser ce système pour régler ses achats courants. Cependant, le mécanisme opérant en arrière-plan, et que le client ne voit pas, est bien plus complexe que le geste simple d'utiliser la carte. Nous allons expliquer comment ce

mécanisme fonctionne. Notre démarche consiste à l'étudier sous deux points de vue différents, à savoir : un point de vue organisationnel et un point de vue technique.

4.1. Fonctionnement d'un point de vue organisationnel

Dans cette première partie, on constate qu'à chaque fois qu'un consommateur utilise sa carte pour une transaction, plusieurs acteurs interviennent dans le processus de traitement. La figure suivante illustre ces principaux acteurs et les relations qui existent entre eux.

Figure n° 13 : Les intervenants dans une transaction par carte *:*



Source: réalisé par nos soins à partir de **RADU Cristian.** *Implementing Electronic Card System.* 2003. P.13-15.

1. Le porteur de carte est le client titulaire de la carte de paiement. Un numéro de compte principal (PAN) est associé afin d'identifier son compte duquel des montants seront directement débités.

2. L'accepteur de carte est la partie acceptant les transactions. Il est soit un marchand de biens ou services ou une sortie de trésorerie d'une banque.

3. La banque émettrice est l'institution financière qui émet la carte au porteur, elle doit être membre d'une association de carte et adopter les produits promus par cette association.

4. La banque acquéreuse est l'institution financière qui acquiert le paiement relatif à une opération. Elle doit aussi être membre de la même association de carte et adopter ses produits.

5. L'opérateur de carte est l'association de carte. Les membres sont les banques émettrices et acquéreuses. L'association est chargée d'assurer le service financier pour les porteurs de cartes et les commerçants. Elle est aussi responsable du fonctionnement du réseau interbancaire avec lequel les données relatives aux transactions et à la compensation entre les banques sont échangées.

6. Le réseau interbancaire est l'ensemble des équipements qui connectent les différents systèmes d'informations des banques membre de l'association de carte.

7. La chambre de compensation : « est l'institution qui détient les comptes des émetteurs et des acquéreurs qui sont membres de l'association de carte. Cette institution peut être une banque commerciale sous-traitante ou tout simplement la banque centrale du pays. Elle agit sur les informations de transaction fournie par les émetteurs, acquéreurs et opérateurs par le transfert des fonds appropriés entre leurs comptes. »[45]

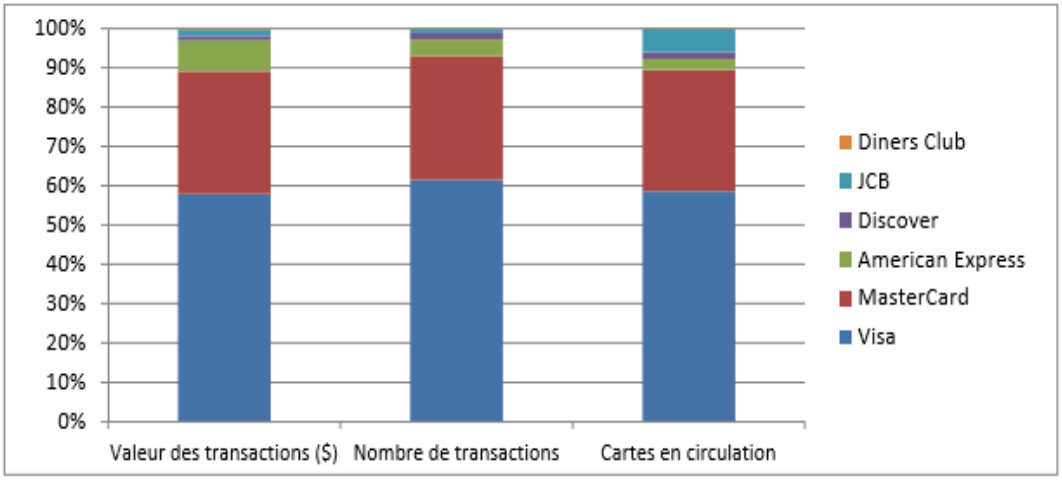
Sur cette dernière figure, nous pouvons remarquer que l'opérateur de carte est au sommet de ce système. Pour qu'un client d'une banque puisse effectuer une transaction avec une carte bancaire, il faudrait d'abord que sa banque fasse partie d'une association de carte.

Bien que les banques commerciales sont censées se concurrencer et non coopérer, il s'avère très profitable pour elles d'adhérer à une association. En effet, leurs clients profiteront d'un réseau de DAB et de TPE déjà implémentés par d'autres banques. Ainsi, le client d'une banque X peut retirer de l'argent dans les DAB d'une banque Y et régler ses achats auprès d'un commerçant domicilié chez la banque Z. En d'autres termes, le client de chaque banque profite de l'infrastructure des autres banques.

Il existe deux types d'opérateurs, il y a des opérateurs nationaux et des opérateurs internationaux. Une banque peut adhérer aux deux en même temps. Cependant, l'adhésion à une association est régie par la réglementation bancaire en vigueur. Cette dernière diffère d'un pays à un autre. Certains adoptent des mesures plus restrictives en matière de monétique que d'autres. Les opérateurs nationaux offrent généralement des services limités, les banques membres émettent des cartes ne pouvant être utilisées à l'étranger, d'où la nécessité d'intégrer une association internationale pour émettre des cartes internationales.

[45]RADU Cristian. op.cit. P.15. (Traduction)

Figure n° 14 : Les parts de marchés des opérateurs inter nationaux en 2012



Source: rapports annuels de 2012 de Visa, MasterCard, American Express, JCB et Diners Club.

Nous pouvons remarquer sur la figure 7 que plus de 90% des transactions effectuées avec des cartes internationales sont traitées par Visa et MasterCard. Ces deux opérateurs sont considérés comme les principaux réseaux dominants au monde. Visa à lui seul détient plus de 63% du marché, « rassemble plus de 14800 institutions financières et est présent dans plus de 200 pays et territoires. »[46]

4-2- Fonctionnement d'un point de vue technique

Il est important de connaitre le rôle de chacun dans le déroulement d'une transaction. Toutefois, les transactions diffèrent d'un type de carte à un autre.

Les cartes bancaires n'offrent pas toutes les mêmes possibilités et services. De même pour le réseau de l'opérateur qui les met en vente. En résumé, elles sont offertes sous forme de gamme pour répondre aux différents besoins des consommateurs. Il existe des cartes d'entrée de gamme qui ne permettent que de simples retraits aux guichets et il existe des cartes de haut de gamme qui peuvent accompagner le consommateur même dans ces déplacements à l'étranger. Le tableau suivant liste les principaux types de cartes disponibles sur le marché.

[46]Visa: About Visa : Globale Présence. (Site officiel) corporate.visa.com/about-visa/our-business/globalpresence.shtml

Tableau n° 3 : La gamme des cartes bancaires

Type de carte	Type de service
Carte de retrait	Permettant seulement de retirer des espèces depuis des distributeurs dédiés.
Carte de débit	Permettant de régler des achats directement auprès de commerçants en plus du retrait d'espèces.
Carte de crédit	Permettant de régler des achats au-delà du crédit réel du compte débité.
Carte de paiement prépayée	Rechargeable notamment par coupons de paiement. Généralement non-associé à un compte bancaire.
Cartes accréditives	Cartes internationales permettant des transactions à l'étranger.

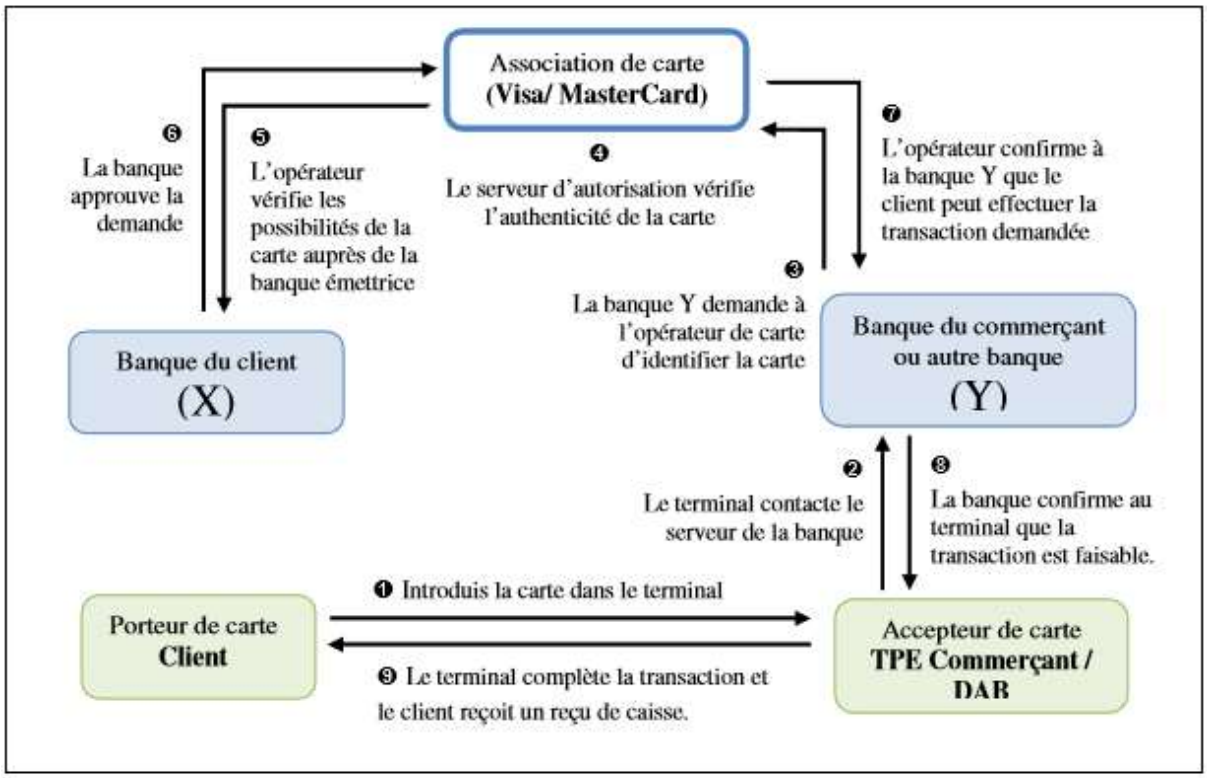
Source : **Mostafa Hachem.** *Paiements électroniques sécurisés.* PPUR, 2007. P.40 et 41

Bien que la carte détermine le type d'opération possible à effectuer, toutes les transactions suivent un traitement similaire sur le plan technique. En effet, il existe des protocoles que toutes les cartes doivent respecter. Ces protocoles sont émis par l'organisme international « I.S.O » [36]et déterminent des standards à suivre. Ces derniers imposent la manière avec laquelle les cartes doivent être conçues, la manière avec laquelle les informations doivent être ajoutées et stockées et la manière avec laquelle les cartes et les terminaux doivent communiquer entre eux.

Lorsqu'une opération est enclenchée sur un terminal, le système requiert automatiquement des informations sur le client. Ces dernières sont enregistrées dans les différentes parties de la carte en plastique.

Maintenant que nous avons défini les concepts relatifs à notre sujet, nous allons à présent passer à l'étude du processus de déroulement. Ce dernier est composé de 3 étapes successives, qui sont : (i) autorisation (ii) compensation et (iii) règlement. Ces étapes sont représentées graphiquement dans les schémas suivants :

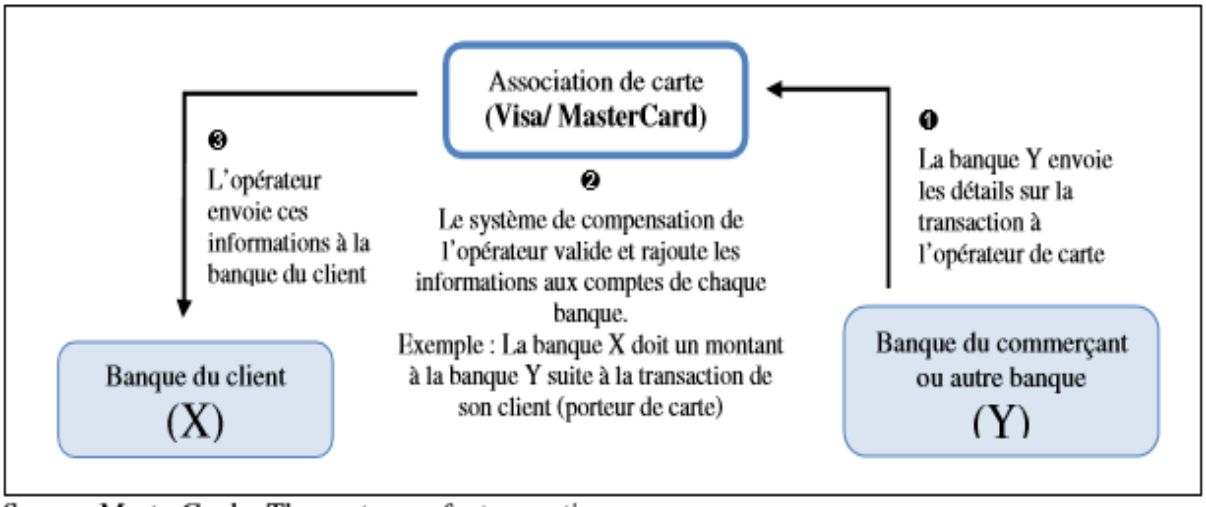
Figure n° 15 : Étape (i) Autorisation dans un processus de traitement de transaction



Source: MasterCard – The anatomy of a transaction.

L'autorisation est réalisée instantanément à chaque opération. Une fois la transaction complétée, les banques et l'opérateur de carte passent à l'étape de compensation.

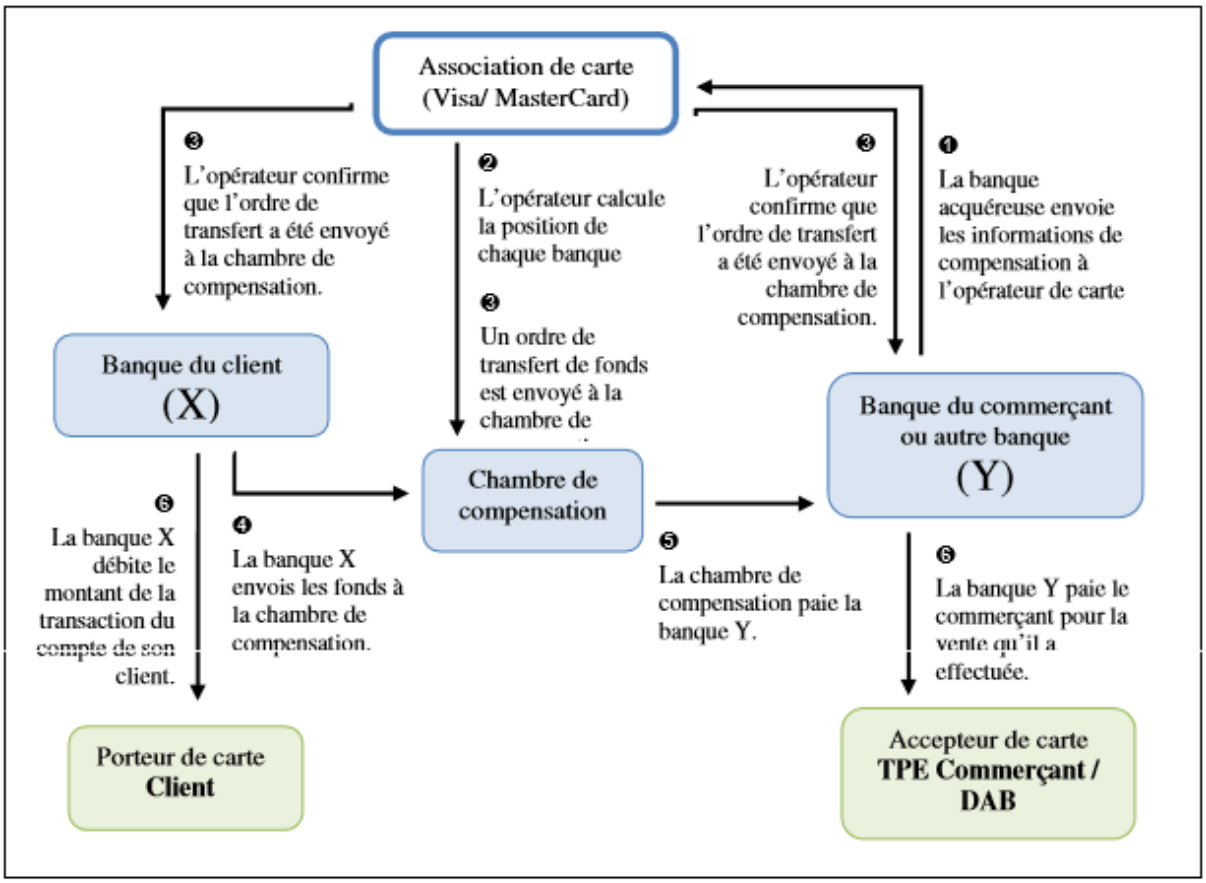
Figure n° 16 : Étape (ii) Compensation dans un processus de traitement de transaction



Source: MasterCard – The anatomy of a transaction.

La compensation est réalisée à la fin de journée, les banques impliquées dans la transaction calculent leurs soldes afin de déterminer combien chacune doit à l'autre.

Figure n° 17 : Étape (iii) Règlement dans un processus de traitement de transaction



Source: MasterCard – The anatomy of a transaction.

Nous pouvons résumer les 3 étapes comme suit :

- Dans l'étape d'autorisation, les principales tâches effectuées sont : l'authentification du porteur de carte, la vérification de ces possibilités financières et la validation de sa transaction.
- Dans l'étape de compensation, il est question de mettre à jour le compte de chaque banque à fur et à mesure que les transactions se succèdent. Ces informations servent à construire la position de chaque banque.
- Dans l'étape de règlement, la position de chaque banque est calculée et un ordre de transfert de fonds est émis à la chambre de compensation. Les banques ayant étaient prévenues, procèdent à un transfert de fonds. Dans notre cas, la banque émettrice (X) paye la chambre de compensation, qui à son tour paye la banque du commerçant ou celle du distributeur avec lequel le client a effectué un retrait (Banque Y). Cette étape est réalisée après quelques jours, le nombre exact diffèrent d'un pays à un autre selon les politiques de la chambre de compensation.

4-3- La sécurisation, pierre angulaire du système

4-3-1-Les types de fraude

Concernant la question sur les types de fraude, une distinction reposant sur le critère du mode d'utilisation de la carte s'impose, faisant ressortir ainsi : les paiements de proximité (de contact) et les paiements à distance (achat par téléphone ou via Internet).

- **Les paiements de proximité** : c'est à dire requérant la présence physique de la carte, ce qui engendre deux types de fraude :
  - La fraude par contrefaçon ou falsifications des cartes ;
  - L'utilisation frauduleuse de cartes volées ou perdues.

Ces types de fraude se manifestent d'autant plus dans les cas où le fraudeur réussit à se procurer le code confidentiel en même temps que la carte ou encore lors des paiements à l'étranger du fait de l'absence du code confidentiel.

Cependant, cette dernière éventualité devient de plus en plus repérable car les procédures de paiement à l'étranger sont en train de s'accompagner progressivement de dispositions pour déjouer les tentatives (autorisations, contrôles d'identité, …) ;

• Les paiements à distance : c'est à dire sans présentation physique de la carte, mais avec simple communication du numéro de la carte et de sa date de validité, des informations qu'il n'est guère compliqué de « pirater », particulièrement sur les factures laissées chez les commerçants.

À ce sujet, les banques sont en train de développer des systèmes sécurisant ce type de transactions, mais comme pour toute modification, il faudra un certain temps pour mettre à jour les logiciels des terminaux de leurs clients commerçants.

4-3-2-Les parades à la fraude

Étant donné que la lutte contre la fraude est un combat dans lequel les émetteurs de cartes se doivent d'avoir en permanence une longueur d'avance sur les fraudeurs, les parades s'articulent autour de deux types de démarches complémentaires que sont la prévention et la détection.

a. La prévention

La prévention contre les risques de fraude regroupe deux types de mesures :

- **La sécurisation de la carte :** qui passe d'abord par l'adoption de dispositifs permettant de parer aux risques de contrefaçon ou de falsification du support. Ces dispositifs ont dû se renforcer au fur et à mesure des progrès de « l'ingéniosité » déployée par les fraudeurs pour rendre inefficaces les mesures de sécurité mises en place par les émetteurs.

C'est ainsi qu'au fil du temps, la simple signature du titulaire sur la carte a été complétée par l'introduction d'inscriptions lisibles seulement sous lampe de Hood (tout comme pour les billets de banque), puis d'un hologramme (technique dont la production est assez bien contrôlée) et dans certains pays, de la photographie du titulaire de la carte (États Unis et Canada). De même, les pistes magnétiques ont fait l'objet d'améliorations destinées à empêcher la recopie de leur contenu sur des supports contrefaits, falsifiés ou vierges. Par ailleurs, l'inclusion d'un microprocesseur (embarqué sur une puce électronique) dans les cartes bancaires permet de gérer de façon quasi-inviolable, les éléments de personnalisation, d'authentification et d'identification du porteur tout en offrant les possibilités d'y embarquer diverses applications telles que les porte-monnaie électroniques, des procédés de gestion telles que les pistes d'audit, de nouvelles techniques de fidélisation du client, … ;

- **La sécurisation du déroulement des transactions** : qui passe quant à elle par deux types de procédures :
  - Le contrôle du code confidentiel, sans lequel, une transaction ne peut être réalisée (mis à part les paiements effectués à l'étranger). Cette procédure est liée directement à la présence de la puce électronique dont le microprocesseur effectue les contrôles nécessaires pour donner le « feu vert » au terminal afin de conclure une transaction de paiement ;
  - La connexion du terminal de paiement avec le serveur de la banque émettrice, afin d'en requérir l'autorisation de paiement. Elle permet de contrôler que la carte n'a pas été mise en opposition par le client suite à un incident de perte ou de vol, ou bien par la banque elle-même en cas de non-respect du contrat porteur2 par le client ou en cas d'utilisation abusive.

    Notons toutefois que cette connexion n'est pas systématique, mais relève principalement du type de la carte (cartes de crédit ou cartes à autorisation systématique) et du montant de la transaction en fonction des modalités chargées sur le terminal de paiement (seuil et critères d'appel)

b.La détection

Le « risque zéro » étant impossible, et des « maillons faibles » subsistant dans le système (notamment pour les transactions à l'étranger et les transactions off-line), les mesures de prévention doivent être complétées par la mise en place d'outils de détection de façon à «limiter les dégâts » liés à une tentative de fraude ou à une fraude avérée. Ces outils passent en général par des logiciels d'analyse comportementale performants, dont la mise en œuvre

suppose des réactions rapides et efficaces de la part des contrôleurs quant aux transactions délictueuses constatées.

C'est pour cette raison que la garantie de paiement accordée au commerçant lui impose de remettre les transactions en recouvrement auprès de sa banque, par présentation des factures ou via le terminal de paiement, dans un délai limité (en général sept jours , délai largement suffisant étant donné que les transactions sont, dans la plus part des cas, télécollectées quotidiennement).

5-Avantages et inconvénients de l'utilisation de la carte bancaire pour les différents acteurs

5.1 Avantages et inconvénients pour l'émetteur de la carte

✓ **Avantages**:

- Une automatisation totale des systèmes de règlement et de compensation permettant d'agir rapidement en cas d'urgence (annulation d'une opération, blocage d'une carte suite à la perte ou au vol de celle-ci, …) ;
- La réduction, voir l'annulation du risque d'erreurs sur les opérations effectuées sauf en cas de dysfonctionnement des machines ;
- Diminution du coût de gestion des monnaies manuelles (billets et pièces), sachant que celles-ci, dans le système classique, doivent être comptées, triées, stockées, inscrites en sortie de caisse, emballées, transportées, entreposées et assurées ;
- Une facilitation des opérations d'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec carte bancaire peuvent être consultables rapidement et à tout moment.

✓ **Inconvénients** :

- Des investissements très lourds dont la rentabilité ne peut être perçue qu'à très long terme;
- Une durée d'amortissement relativement longue concernant les coûts d'installation et de mise en œuvre du système.

5.2 Avantages et inconvénients pour le porteur de la carte

✓ **Avantages**

- Une disponibilité des fonds à tout moment (24h/24, 7j/7) ;
- Commodité, simplicité et rapidité de mise en œuvre de la transaction ;
- Une sécurité totale grâce au code confidentiel ;
- Une fiabilité accrue dans la mesure où la carte bancaire limite les risques de vol, de perte ou de falsification.

✓ **Inconvénients**

- Absence de confidentialité et d'anonymat dans les opérations de paiement (uniquement concernant le cas du porte-monnaie électronique) ;
- Commissions élevées sur certaines catégories d'opérations (retrait ou paiement à l'étranger).

5.3-Avantages et inconvénients pour le commerçant

✓ **Avantages**

- Rapidité, simplicité et commodité dans les opérations de paiement ;
- Garantie de paiement immédiat ;
- Sûreté et sécurité quant au traitement et manipulation des espèces (détection de faux billets, multiple comptage, transport à la banque, vol, …) ;
- Enregistrement et débit immédiats en caisse ;
- Facilité des opérations de règlement pour les clients ;
- Fin des filles d'attente et des problèmes de petite monnaie.

✓ **Inconvénients**

- Investissements importants dans les équipements (lecteurs de carte, câblage, lignes téléphoniques, …) ;
- Paiement de commissions sur les transactions.

Section 04 : L'E-banking

1. Définition

Le développement du commerce électronique, qui consiste en l'échange de marchandises et de produits via des transactions électroniques opérées sur Internet, adossées à une évolution constante, pendant la dernière décennie, des nouvelles technologies et des services bancaires sur Internet, ont fait naître plusieurs nouveaux genres de procédés de service dont, l'e-banking. Ce dernier a contribué grandement à l'instauration et à l'automatisation des services financiers et à l'augmentation du volume des transactions en ligne.

Les opérations bancaires par Internet est un terme qui implique l'utilisation des ordinateurs, donc une livraison automatique par voie électronique comme «Internetbanking », et tient compte également d'autres dispositifs possibles comme le mobile « Mobile-banking », les téléphones, les télévisions numériques «TV-banking », etc. (Copulsky et Wolf, 2007).

Stamoulis (1994) définit l'e-banking comme un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuse. Diniz (1997) qualifie quant à lui l'e-banking de service fourni par plusieurs institutions financières, permettant aux clients de mener des transactions bancaires via Internet, et ce, en utilisant un moyen comme le PC, le téléphone, Minitel, ou autres.

Le Federal Financial Institutions Examination Council (2003) définit pour sa part les opérations bancaires électroniques en tant que livraison automatisée de produits et de services traditionnels et nouveaux aux clients par voie de transmission électronique interactive. Les opérations bancaires électroniques incluent les systèmes qui permettent aux clients, individus et entreprises d'accéder à leurs comptes, de traiter leurs aftàires et d'obtenir de l'information sur les produits et services financiers.

On remarque qu'avec l'avènement de l'e-banking, un nouveau genre de banque a pris naissance : la banque virtuelle ou banque par Internet. Il s'agit, là aussi, d'une banque, sans succursales toutefois, qui offre les mêmes produits et services financiers qu'une banque traditionnelle, bien que cette offre ou prestation ne se fasse que par Internet ou toute autre voie électronique.

Nous nous attardons au passage sur l'appellation d'Internet-banking. Certains auteurs la définissent comme étant des banques traditionnelles qui offrent également la banque en ligne, alors que pour d'autres, ces institutions financières offrent leurs services exclusivement en ligne et n'ont donc pas de présence physique. Internet-banking est un système de banque utilisant Internet comme canal de diffusion, dans lequel les clients peuvent visualiser les détails de leurs comptes, payer des factures et transférer de l'argent par le biais d'Internet.

Selon une enquête d'Eurobaromètre menée en 2002, il s'est avéré que le taux d'adoption de l'e-banking reste variable, mais qu.il commence à prendre de l'expansion. Les opérations bancaires en ligne sont en effet au sixième rang, par ordre d'importance d'utilisation, précédé par le couniel, la recherche d'information, le voyage, la formation et l'éducation et, enfin, la santé.

Selon une étude qu'a menée le CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations), il s'avère qu'au Québec, les opérations bancaires dominent les activités transactionnelles en ligne. En 2008, 43,0 % des adultes québécois ont réalisé des opérations bancaires en ligne. De plus, le niveau de confiance des adultes québécois envers les sites transactionnels des institutions financières se situe à 7,2 sur une échelle de 10.

Mentionnons au passage qu'une institution financière qui possède un site Web ne fait pas nécessairement due l'e-banking. En effet, on peut d'abord recenser nombre de banques

ayant juste un site à caractère informatif, c'est-à-dire qui se résume à une brochure électronique en ligne mettant en vitrine les offres de la banque. La toile regroupe également des sites web transactionnels, qui exigent une authentification du client et qui permettent à ce dernier d'effectuer des transactions en ligne, ce qui correspond mieux à la définition d'e-banking. Sayar et Wolf (2007) sont du même avis. Ils considèrent que la banque électronique est plus attrayante pour le client, car elle permet de mener des opérations bancaires n'importe où et n'importe quand, plus rapidement et avec des honoraires plus souples que ceux offerts en succursales.

2.Le service à distance ou l'E-banking

«L'E banking ou banque électronique, désigne le fait de se servir d'un outil électronique, comme l'ordinateur, par exemple pour effectuer différentes transactions bancaires.

L'E-banking permet l'accès à ses comptes, le transfert des fonds d'un compte vers un autre, l'information sur le solde, le transfert de fonds vers le compte d'un tiers, le paiement de factures, etc. Les possibilités sont nombreuses et permettent d'économiser beaucoup de temps aux gens qui utilisent ces services »[47]

L'E-Banking est une solution progicielle de banque à distance, s'adressant à tout type d'établissement financier.

La banque à distance découle d'une stratégie propre à chaque institution bancaire, désireuse d'offrir à ses clients une palette de services basée sur les technologies de l'information et de la communication (Internet, Vocal, Fax, SMS, WAP, Minite2, ATM…) afin, de gérer l'information à distance et la mettre à la disposition de ses clients 7j/7j et 24h/24 à temps réel[48].

2.1 Conditions générales relatives aux prestations E-banking

- **Accès aux prestations E-banking**

L'accès technique du client désigné « utilisateur E-banking » aux prestations Ebanking s'effectue via internet, ou via téléphone portable, fax et audio[49], etc.;

-Peut accéder aux prestations E-banking toute personne pouvant établir sa légitimation en composant : le numéro d'identification remis par la banque et son mot de passe personnel ;

[47]www.francetop.net/dictionnaire/synonyme et définition/E banking, 06/10/2008

[48]Guide de l'abonné, banque à distance particuliers et entreprises, édition et suivi techniques Direction Marketing et Communication, 2010, p.4

[49]Contrat d'abonnement aux prestations E- banking.

-L'utilisateur E-banking s'engage à modifier immédiatement et dès réception, le premier mot de passe communiqué par la banque.

- **Prélèvements**

• Le règlement des frais d'abonnement s'effectue trimestriellement, au début de chaque trimestre par prélèvement sur le compte de facturation désigné par le client, et indiqué sur le contrat d'abonnement.

• Les tarifs appliqués à chaque prestation sont définis dans les conditions générales de chaque banque. Ces tarifs sont précisés au client lors de la signature du contrat d'abonnement.

• Toute modification des tarifs ou des modalités de prélèvement des frais d'abonnement aux prestations E-banking, doit être portée à la connaissance du client par tout moyen.

- **Restriction de responsabilité**

• La responsabilité de la banque est exclue envers son client pour tout dommage consécutif ou non observation par le client d'obligations contractuelles, ainsi que pour les dommages indirects, comme perte de gain ou prestation de tiers.

• Le trafic E-banking utilise le réseau ouvert d'internet. La banque décline, donc, toute responsabilité pour les dommages pouvant découler de ce réseau. Ceci est valable également pour tout software, obtenu par canal ou par les suites pouvant intervenir après ou pendant le transport de software, via internet.

• Dans le cas où la banque décèlerait un risque quelconque lié à la sécurité, elle se réserve le droit, dans l'intérêt du client, d'interrompre les prestations E-banking, jusqu'à la résolution du problème.

- **Sécurité E-banking**

• En raison du codage appliqué par E-banking, il est en principe impossible à une personnenon autorisée, de consulter les données confidentielles d'un client.

Au vu de l'évolution incessante de la technique informatique et des développements en matière de codage, il n'est cependant pas possible, autant du côté du client que celui de la banque, de garantir une sécurité absolue. L'ordinateur de l'utilisateur e-banking fait partie intégrante du système E-banking. Celui-ci se trouve hors du contrôle de la banque et pourrait présenter quelque faiblesse dans le système.

- **Modification du contrat ainsi que de l'environnement des prestations**

La banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions et les prestations E-banking. Le cas échéant, le client et ses mandataires seront tenus informés par tout moyen approprié. A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois, après communication, les modifications seront considérées comme approuvées.

➢ **Renouvellement et résiliation**

Le contrat d'abonnement aux prestations e-banking est annuel, renouvelable par tacite reconduction, et peut être résilié par l'utilisateur par lettre recommandée, notifiée à la banque un mois avant son échéance.

Dans le cas de la résiliation du contrat, les frais perçus ne sont pas remboursables.

2.2-Les atouts de- E- banking

✓ **Faster** : un gain de temps considérable

Le fait que les clients réalisent la majorité de leurs opérations par voie électronique, conduit à un gain de temps conséquent pour les employés de la banque, ce qui permet, à l'entreprise d'écarter toute les opérations à faible valeur ajoutée.

✓ **Better** : de nouvelles possibilités

• Comme outil de transmission de l'information :

(Brochures électroniques, de l'information sur l'institution financière concernée, ainsi que des offres promotionnelles ou spéciales (non ciblées), etc.)

• Pour véhiculer des transactions bancaires :

(Ouverture des comptes à distance, demandes pour des produits et services divers proposés par la banque, les soldes, et les extraits de compte, le transfert de fonds et le paiement de factures, etc.)

Pour améliorer la relation de la clientèle : (e-mail et les formulaires de contact pour suggestion ou réclamation, calculateurs et des simulateurs (profil d'investisseur du client, simulation sur ce que va rapporter un montant placé à terme, etc.

✓ **Cheaper** : coût de transactions réduit.

Les TIC ont grandement contribué à une réduction des coûts de compilation, de traitement, et de distribution de l'information (Internet- banking, le moyen le moins couteux des autres canaux d'E-banking).

2.3 l'apport d'E-banking :

2.3.1. L'apport de l'E-banking pour l'institution financière[50]:

La concurrence, la technologie et l'évolution des modes de consommation incitent aujourd'hui les professionnels de la banque à s'interroger sur les modalités de la relation avec le client et beaucoup ont intégré aujourd'hui le canal internet. Le site WEB est un média de communication puissant permettant à la banque d'atteindre des clients très ciblés et de vendre des services directement en ligne.

[50] Oussama Chencheh, 2011, op. cit, P : 31

L'existence d'opportunités technologiques (internet), la volonté de satisfaire leurs clients parlent services innovants, ainsi que la contrainte concurrentielle ont conduit les banques à mettre à disposition de leur client des services sur internet. Les clients ont recours aux différents services bancaires à distance via les multiples canaux d'accès qui leur sont offerts. Les outils mis en place, le client effectue de plus en plus d'opérations qui devaient auparavant d'effectuer à l'agence.

Ces nouveaux canaux d'accès ou de distribution permettant aux clients de s'affranchir des contraintes temporaires liées aux horaires d'ouvertures des agences et des contraintes spatiales. The Fédéral Financial Institutions Examinassions Council (2003) dresse une liste de composantes et de processus sur lesquelles se base le système des opérations électroniques. Elle débute par la conception du site Web de la banque, intègre par la suite le système d'authentification, l'administration du réseau, la gestion de sécurité, les applications de commerce électronique (par exemple, le paiement des factures, les prêts, le courtage) et les systèmes d'aide à la décision automatisés. Les bénéfices perçus de la banque en ligne, comme le développement de services, les consultations à distance, la délocalisation, le gain de temps, la flexibilité, la facilitation du processus d'accès au service, la réponse rapide, et l'échange des informations fiables et sures etc.…constituent l'apport des innovations technologiques dans l'information et la communication électronique. L'adoption de la banque en ligne devient une nécessité pour la banque qui souhaite maintenir sa part de marché, fidéliser ses clients et démarcher d'autres clients.

Les potentiels de la banque en ligne sont nombreux dont :

- Amélioration de la qualité des services offerts avec deux atouts supplémentaires qui sont l'interactivité et l'accessibilité du service sur le lieu du travail ou à domicile ;
- Nouveaux modes de promotion et de commercialisation des produits ;
- Une personnalisation et une amélioration des relations avec la clientèle.

2.3.2- L'apport de l'E-banking pour le client :

A la question qu'est-ce que « l'électronisation » des opérations bancaires peut-elle apporter aux clients ? Nous répondrons que les bénéfices générés par cette nouvelle technologie en faveur de ce dernier sont importants à la condition qu'il accepte l'adoption des opérations électroniques.

a-Self banking :

Cet espace est l'endroit où se trouvent les guichets automatiques propres à chaque banque. Les clients munis de leur carte peuvent venir y effectuer les diverses opérations proposées par la machine. Il s'agit d'un environnement bancaire local propre à chaque agence

comprenant un ou plusieurs terminaux bancaires et éventuellement d'autres tels qu'une boite à correspondance. Il s'agit en fait de réels guichets électroniques qui permettent aux clients de réaliser un certain nombre d'opérations tels que : la vérification des comptes, exécution des virements ou transfert entre comptes, le retrait d'argent Cash sans devoir se rendre à un guichet bancaire.

Le client cherche à combler un manque qu'il a recensé et évalué au niveau des agences bancaires tant au niveau de la satisfaction ou de la quantité des services.

b-ATM :

Automated Teller Machine est un guichet automatique pouvant être en façade des banques. Ces ATM sont également appelés DAB ou distributeurs automatiques de billets de banque.

c- Le PC Banking ou Net banking PC :

Le client peut réaliser ses opérations directement chez lui via son ordinateur. De nos jours toutes les banques proposent à leurs clients un service bancaire via internet. L'internaute ou client peut via un site sécurisé consulter ses comptes, gérer ses différents comptes, passer des virements nationaux pu internationaux, effectuer des opérations boursières…..Les avantages procurés par l'E-Banking sont en grande partie similaires à ceux de l'e-commerce en général.

2.4. Les points sensibles d'E-banking

- Commodité : Pour certaines opérations (retrait et dépôt d'argent liquide)
- Confiance et risques : Les risques opérationnels, les risques juridiques, les risques de réputation, le blanchiment d'argent, etc.
- Complexité et sécurité :
- Assurer la disponibilité des services et des données ;
- Eviter l'interception non autorisée des communications ;
- Confirmer que les données envoyées, reçues ou stockées, sont complètes et non modifiées ;
- Garantir leur confidentialité ;
-Protéger les systèmes informatiques contre les attaques des logiciels malveillants;
-Garantir une authentification fiable, capable de confirmer l'identité supposée des émetteurs, des acheteurs, des entreprises, c'est-à-dire l'ensemble des utilisateurs.
- Contrôle : Le contrôle du client sur les paiements: de vérifier les factures, d'initier des paiements, etc.

3. Impact de l'E-Banking sur la relation banque/client :

Le secret de la fidélisation se base sur la connaissance du client, de ses besoins ou préférences et sur le stockage de ces données en utilisant les technologies de l'information et de communication et plus précisément l'internet. L'introduction des innovations technologiques au sein de la banque n'est plus un choix mais plutôt une nécessité surtout que l'internet permet l'interactivité, l'initiative, la personnalisation et la convivialité.

Le client exige une meilleure qualité de service et de relation, accès plus facile, diversification des points de contact, produits personnalisés. Il développe aussi de fortes attentes en matière de relation banque-client telles les disponibilités des interlocuteurs, la réponse en temps réel, le gain du temps et l'efficacité de la relation.

Le relationnel bancaire est donc un grand défi à l'heure des transactions bancaires et du commerce électronique.

Les caractéristiques du client son des éléments importants à considérer de la construction d'une relation sur un site marchand. Sa sensibilité a une approche relationnelle, ses besoins, le niveau de personnalisation requis, ses motivations, sa perception du risque, sa valeur perçue et sa perception des coûts de changement sont des dimensions susceptibles d'influencer la relation en ligne entre le client et sa banque.

Le défi des entreprises est d'inclure la notion de la chaleur humaine dans les contacts avec les clients. Le transfert de l'information efficace augmente l'engagement du client avec l'entreprise, puisque l'information personnalisée est échangée facilement. L'échange des données personnalisées est une clé de succès dans la livraison des services sur l'internet.

La séparation physique entre le client et sa banque et l'absence prolongée du contact avec le personnel et les fournisseurs peuvent éroder l'attachement émotionnel du client envers l'entreprise en diminuant le degré de loyauté et en augmentant la probabilité d'abondant. Les relations d'affaire sont basées sur la satisfaction, la confiance, la sécurité, l'engagement mutuel et la coopération.

La technologie peut faciliter ces relations, permettant les interactions proches, rapides, et fréquentes entre les différentes parties.

Conclusion :

Les systèmes cartes ont été lancé aux USA à la fin des années 1940 selon deux axes de motivation différents : les banques souhaitaient la monétique, les commerçants, de nouveaux instruments de marketing et de paiement.

La carte bancaire se distingue des autres instruments de paiement par sa vocation universelle, sa simplicité d'utilisation et surtout l'allègement des coûts de traitements.

La carte peut constituer l'essentiel de la partie visible par le consommateur du phénomène monétique. Ainsi, quelque soit les fonctions qu'elle assume : retrait, paiement, crédit…etc, elle est la manifestation du processus monétique tant qu'elle représente des transactions bancaires, des transferts des fonds ou de mise à disposition de liquidités.

Chapitre II:

Les nouveaux moyens de paiement (cas de l'Algérie)

Introduction :

Dans ce deuxième chapitre, il est question d'identifier les principales raisons du retard de l'Algérie en matière de paiement par carte.

Après avoir aborder l'activité de monétique en Algérie, il nous a paru judicieux de présenter, un petit aperçu sur le développement de la monétique chez nos voisins maghrébins.

Ce chapitre est composé de trois sections.

Dans la première section, nous retraçons l'histoire de la monétique en Algérie. Et nous étudions le fonctionnement et les activités de la SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques)

Ainsi un aperçu sur le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) qui est composé de l'ensemble des TPE et des DAB.

Dans la deuxième section nous retraçons l'évolution de la monétique au Maghreb (Tunisie et Maroc).

Dans la troisième section comporte une étude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc.

Section 1 : La monétique et le système bancaire algérien

L'histoire du système bancaire algérien tel que nous le connaissant aujourd'hui, ne remonte pas plus loin que l'année 1990. En effet, durant cette année, un grand changement avait été entrepris par le gouvernement dans le but de réformer et de moderniser le secteur dans son ensemble.

Depuis, le système a subi de majeures transformations sur le plan institutionnel et organisationnel dont les plus importantes sont : la libéralisation, l'ouverture au secteur privé et l'ouverture aux capitaux étrangers.

Bien que cela soit un grand pas vers une économie de marché, pour un système qui a longtemps été planifié, il reste cependant beaucoup à faire en matière « *d'adaptation des systèmes de paiement, de compensation et de règlement aux besoins des usagers (particuliers, entreprises et administrations) et aux exigences d'une économie moderne, notamment, par la prise en compte des nouveaux instruments électroniques.* »[51]

[51]YAICI Farid**.** *La mise à jour des systèmes d'information dans le domaine bancaire et financier.* CERIST. Mars 2004. P.5. (www.drdsi.cerist.dz/SNIE/yaici.pdf)

L'introduction de la monétique dans le secteur bancaire algérien est plus que primordiale à l'ère de l'informatique et de l'internet. Ainsi, en 1995, huit banques algériennes décident de s'unir pour créer la *SATIM*[52].

« *C'est, en effet, avec la création de cette dernière que le mouvement de monétisation a pour ainsi dire vu le jour en Algérie.* »[53]

1. L'évolution de la monétique dans l'environnement bancaire algérien :

Afin de retracer l'histoire de la monétique en Algérie, nous avons réalisé une chronologie d'événements importants ayant contribué à son évolution. Ces derniers sont pour la plupart : les changements ayant étaient apportés au secteur bancaire depuis 1990. Le tableau suivant illustre cette chronologie :

- **1990 : Adoption de la loi « *90-10 du 14 avril 1990 »*[54]relative à la monnaie et au crédit :**

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

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

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

- **1993 : Algérie Télécom met en service le réseau national « DZPAC »[55] :**

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

Nous allons voir plus loin dans le chapitre que le fonctionnement de la SATIM repose entièrement sur ce réseau.

[52]Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques

[53]YAICI Farid**.**op.cit. P.15.

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

[55]Algérie Télécom :(Site officiel) in www.algerietelecom.dz/siteweb.php?p=dzpac

- **1995 : Création de la « SATIM »[56]:**

Huit (8) banques publiques (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA et ALBARAKA) créent la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique dont ils sont actionnaires majoritaires, d'autres banques commerciales adhéreront par la suite à cette association. Cette société est chargée de gérer les transactions interbancaires.

- **1997 : Première réforme concernant la chambre de compensation :**

« Le Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997 relatif à la chambre de compensation fixe les conditions d'adhésion et d'exclusion des membres de la chambre et instaure des frais de fonctionnement que les adhérents doivent supporter.»[57]

- **La SATIM lance le Réseau Monétique Interbancaire « RMI »[58] :**

Ce réseau interconnecte les systèmes d'information des banques adhérentes ainsi que leurs Distributeurs Automatiques de Billets.

- **Émissions des premières Cartes Interbancaires**

Les premières cartes émises ne permettent que le retrait au niveau des DAB/GAB des banques membres de la SATIM.

- **1998 : Les banques à capitaux étrangers commencent à s'installer en Algérie.**

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

- **2002 : Accord entre Algérie Telecom et la Banque d'Algérie pour la mise en place d'un réseau spécial**

« *La Banque d'Algérie signe une convention avec le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC) pour la réalisation au profit de la communauté bancaire un réseau d'abonnés fermés, à grand débit, fiable, efficace et sécurisé.*»[59]

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

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

[56]SATIM **:** Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in http://www.satim-dz.com/
[57]Règlements de la Banque d'Algérie :Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997 in www.bank-of-algeria.dz
[58]SATIM :Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in http://www.satim-dz.com/
[59]Banque d'Algérie,Rapport annuel de 2002. Chapitre V.4- Système de paiement. P.13.

s'agit en particulier de statuer sur l'architecture de la chambre de compensation électronique, ..,de faire un état de lieu des réseaux de transmission et des systèmes d'information des participants, de voir les conditions nécessaires pour le développement des instruments de paiements, en particulier, des instruments électroniques. »[60]

- **2004 : Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI) :**

« *La Banque d'Algérie créé la filiale CPI avec la participation des banques et d'Algérie Poste pour assurer la réalisation du futur système de télécompensation. Le CPI a par la suite signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participantes.*»[61]

- **2006 : Démarrage du nouveau système de télécompensation ATCI :**

« Le 15 Mai, l'opérateur du CPI démarre le nouveau système de télécompensation ATCI (Algérie Télé-Compensation Interbancaire) pour le traitement des chèques et des virements.

En octobre, le RMI de la SATIM est connecté au CPI pour permettre la compensation des transactions par cartes interbancaires. »[62]

- **Premiers paiements par Cartes Interbancaires à Alger**

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

- **2010 : « Visa et Mastercard s'installent en Algérie »[63] :**

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

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

2. La monétique dans le paysage bancaire d'aujourd'hui

En récapitulant ce que nous venons de voir dans la chronologie, nous savons désormais que l'Algérie est équipée de son propre opérateur de carte depuis 1995, de son propre réseau monétique interbancaire depuis 1997 et de son propre système de télécompensation depuis Mai 2006.

La nouvelle chambre de compensation est entièrement informatisée, ce qui permet le traitement des transactions dans des délais plus courts que ceux de la chambre de compensation traditionnelle, ce nouveau système convient parfaitement aux moyens de

[60]Idem.P.17

[61]Banque d'Algérie,Rapport annuel de 2006. P.109

[62]Idem.P.110-111.

[63]La Tribune **:** *Selon la SATIM : les cartes Visa disponibles en juillet 2010.* in ttp://www.latribuneonline. com/economie/28121.html?print?print. Rafik Elias. Publié le 11/01/2010.

paiement de masse qui traitent des transactions à faible montant, mais à forte répétition.

Depuis 2005, le paiement par carte bancaire est désormais une réalité grâce aux phases pilotes réalisées au niveau des communes d'Alger, et depuis 2010, la SATIM franchit le grand pas en connectant son réseau monétique interbancaire au réseau des opérateurs internationaux, pour introduire les cartes de paiement internationales. L'objectif à atteindre dorénavant ne se résume qu'à la généralisation de ce nouveau moyen de paiement.

Six ans après le lancement de la carte de paiement domestique et trois ans après le lancement de la carte de paiement internationale, nous avons cherché à connaitre l'état des lieux de la monétique dans le paysage bancaire algérien. Pour cela, nous avons entrepris une recherche sur les produits monétiques offerts par toutes les banques commerciales installées dans le pays. Ainsi, nous avons rapporté les types de carte proposés par chacune. Nous avons classé ces dernières selon leur portée, à savoir si c'est des cartes domestiques ou des cartes internationales. Le tableau suivant illustre les résultats obtenus :

Tableau n° 4: Les cartes bancaires émises par les banques commerciales algériennes

		Cartes domestiques	Cartes internationales	
N°	**Banques commerciales**	**CIB**	**Visa**	**Mastercard**
1	**ABC Bank**	Emet	--	--
2	**Algerian Gulf Bank**	Emet	Emet	Emet
3	**Al Salam Bank**	Emet	--	--
4	**Al Baraka**	Emet	--	--
5	**ARAB Bank**	Emet	--	--
6	**BADR**	Emet	--	--
7	**BDL**	Emet	Emet	--
8	**BEA**	Emet	Emet	Emet
9	**BNA**	Emet	--	--
10	**BNP Paribas**	Emet	--	--
11	**Calyon-Algérie**	--	--	--
12	**Citibank**	--	--	--
13	**CNEP**	Emet	--	--
14	**CPA**	Emet	Emet	--
15	**Fransabank**	Emet	--	--
16	**Housing Bank**	Emet	Emet	--
17	**HSBC**	Emet	--	--
18	**Natixis**	Emet	--	--
19	**Société Générale**	Emet	--	--
20	**Trust Bank Algeria**	Emet	--	--

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

Source : SATIM, VISA, AGB, BDL, BEA, BADR, BNA, CPA, BEA, CNEP, Société Générale, BNP Paribas, Housing bank, Natixis, Fransa-Banque, HSBC, ABC, ARAB Bank, AL SALAM Banque. Mai 2013.

D'après le tableau n°4, nous pouvons remarquer que sur les 20 banques commerciales opérantes en Algérie, seules Citibank et Calyon-Algérie n'émettent pas de cartes domestiques, cela s'explique par le fait que ces banques ne sont pas membres de la SATIM et que leur activité principale est le financement de grandes entreprises. Quant aux autres banques commerciales, elles émettent toutes des cartes CIB et ont toutes leurs systèmes d'information connectée au réseau monétique interbancaire.

Pour les cartes internationales, d'après le directeur général de la SATIM, « *il faut une adhésion des banques pour la réussite de l'opération.* ». Pour le moment, seules 5 banques (3 publiques et 2 privées) émettent ce type de carte.

3. La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques :

Nous venons de voir dans la première section que la SATIM joue un rôle central dans la monétique en Algérie, nous allons maintenant approfondir nos connaissances sur cette organisation et ses produits, notamment la carte CIB. À travers cette section, nous allons étudier les principales missions de cette organisation, ses activités et son fonctionnement. Nous allons aussi voir l'évolution des transactions interbancaires traitées.

3.1.Présentation, activités et fonctionnement de la SATIM :

a-Présentationde la SATIM[64] :

La SATIM est une société par actions, filiale de 08 banques algériennes : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA). Elle a été créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire. Elle est l'opératrice monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques et internationales.

Aujourd'hui, la SATIM compte 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire dont:

- 7 banques publiques;
- 11 banques privées;
- Algérie Poste.

b-Les principales *missions*[65] de la SATIM :

La SATIM est chargée de plusieurs fonctions sur les plans organisationnel et technique, dont :

- Développement des moyens de paiement électronique.

[64] **SATIM :** Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) In http://www.satim-dz.com/
[65] **Idem.**

- Mise en place et gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurant l'interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie.
- Participation à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
- Accompagner la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Personnalisation des chèques, des cartes de paiement et de retrait d'espèces.
- Mise en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes : maîtrise des technologies et automatisation des procédures.

c-Les activités de la SATIM :

Les activités de la SATIM se répartissent sur 3 axes, *le chèque, le retrait et le paiement par carte interbancaire*[66]. Voici quelques exemples de ces activités :

- Personnalisation des chèques pour les établissements bancaires.
- Connexion et gestion des DAB et des TPE.
- Personnalisation des cartes de retrait interbancaire pour les banques.
- La mise en place des commutateurs[67] Pour les membres ayant leur propre système d'autorisation.

d-Fonctionnement de la SATIM :

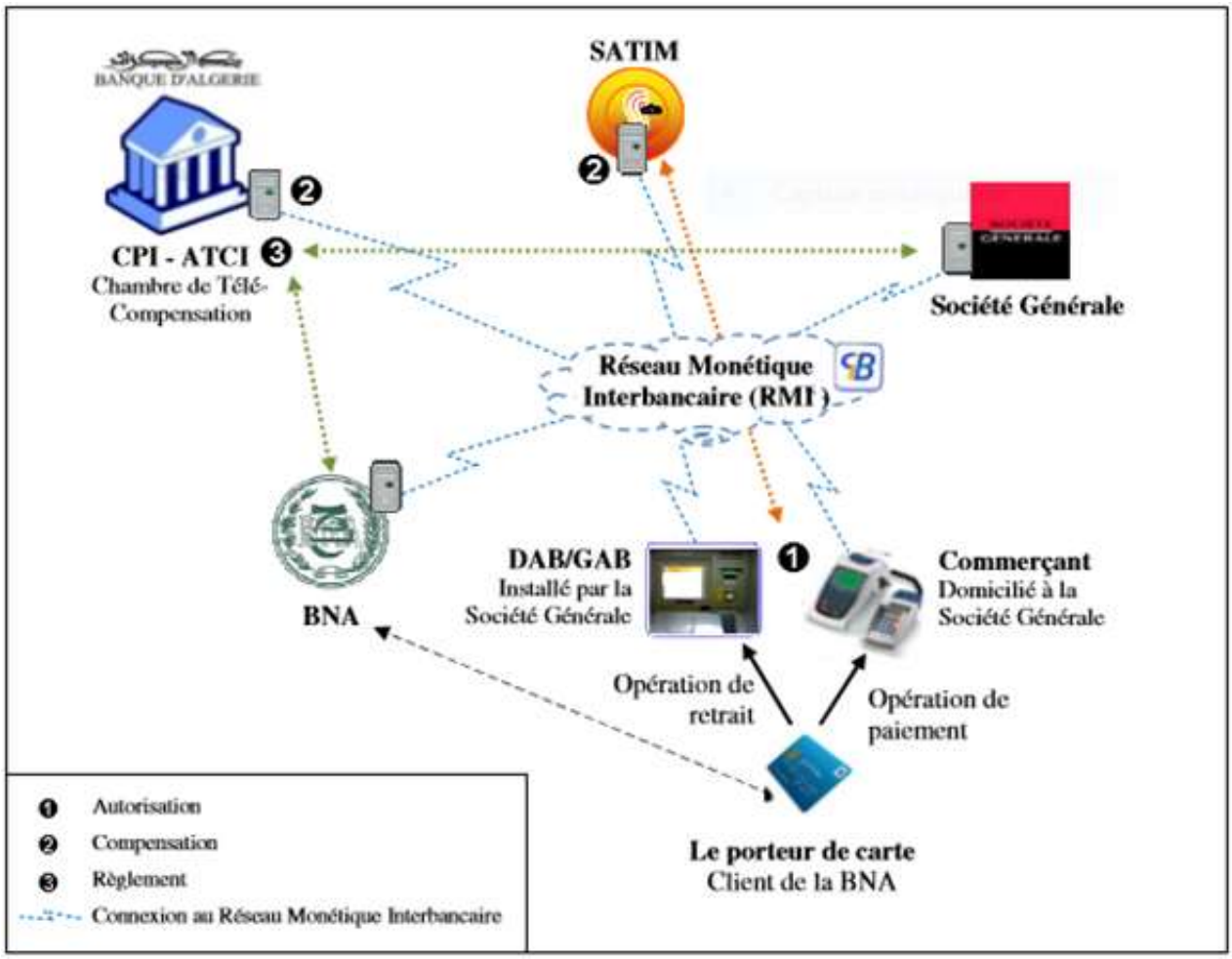
Le fonctionnement des transactions interbancaires du réseau monétique algérien répond aux mêmes normes et protocoles que celles des opérateurs internationaux. Bien qu'il subsiste quelques divergences techniques et organisationnelles entre les opérateurs nationaux et internationaux, cependant le processus de traitement reste identique. Toutes les transactions suivent un processus à trois étapes incluant l'autorisation, la compensation et le règlement.

La figure suivante illustre les étapes de traitement d'une opération de retrait et de paiement avec une carte CIB, cette simulation implique deux banques différentes, dans notre exemple, une banque publique (BNA) et une banque privée (Société Générale).

[66] **SATIM :** Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) In http://www.satim-dz.com/

[67] Les commutateurs sont des équipements jouant le rôle de pont entre les systèmes informatiques de plusieurs banques.

Figure n° 18: Processus de traitement d'une transaction avec une carte CIB



Source :site officiel de la SATIM. www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=24&id_article=32

Nous pouvons remarquer sur la figure que l'ensemble des équipements front-office (DAB et TPE) ainsi que les systèmes d'informations des banques sont connectés au réseau monétique interbancaire. Ce dernier utilise l'infrastructure « DZPAC »[68] d'Algérie Télécom, qui est un réseau fermé, fiable et sécurisé. Toutes les informations du processus de traitement de transaction, à savoir : autorisation, compensation et règlement sont transmis à travers ce réseau.

Explication du processus :

Etape 1 : Autorisation

- Si un client de la BNA veut effectuer un retrait sur un DAB installé par la Société Générale ou régler un paiement auprès d'un commerçant domicilié chez cette même

[68] YAICI Farid**.** op.cit. P.9.

banque (Société Générale), les terminaux (DAB ou TPE) contactent les serveurs de la SATIM afin de déterminer l'identité du porteur de carte.

- En lui envoyant les informations concernant la carte CIB, la SATIM détermine automatiquement, grâce au numéro unique, la banque émettrice, à savoir la BNA, l'identité du client ainsi que ses informations financières.
- La SATIM confirme par la suite les terminaux (DAB ou TPE) de l'authenticité du client en leur accordant l'autorisation de compléter la transaction.

Étape 2 : Compensation

La compensation interbancaire se déroule au niveau des serveurs de l'ATCI. Il s'agit en effet d'une simple mise à jour des comptes des banques auprès du CPI. Un fichier informatique enregistre que la BNA doit verser le montant de la transaction à la Société Générale.

« *La compensation au niveau de l'ATCI se déroule en 3 phases* »[69]:

- **Phase 1 :** est la période de la journée d'échange pendant laquelle les banques s'échangent des ordres de paiement en continu en utilisant le Réseau Monétique Interbancaire.
- **Phase 2 :** est la période avant la clôture de la journée d'échange durant laquelle le solde net de chaque banque est calculé.
- **Phase 3 :** est l'heure prédéfinie de la journée à laquelle les soldes des participants sont déversés dans leurs comptes auprès du système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents (système ARTS).

Depuis le démarrage du nouveau système ATCI, les délais de compensation des instruments de paiement de masse ont été réduits considérablement.

Étape 3 : Règlement

Une fois que les banques apprennent leurs obligations l'une envers l'autre, un transfert de fonds est effectué au niveau de la banque centrale. Dans notre cas, la BNA verse à la Société Générale le montant de la transaction que son client a effectué et elle débite le compte de ce dernier de la même somme. La BNA prélève aussi la commission interbancaire. La Société Générale de son côté verse la somme reçue de la BNA au commerçant dans le cas d'un paiement ou garde le montant si c'est un retrait.

Le retrait est facturé 10 DA s'il est effectué sur le DAB de la BNA et 15 DA sur ceux des autres banques, cas de la Société Générale. « Le différentiel de 5 DA représente une

[69] **Banque d'Algérie**, *Rapport annuel - 2011*. P.88-89

commission interbancaire due par la banque émettrice à la banque acquéreur. »[70] Dans ce cas, la BNA verse 5 DA à la Société Générale.

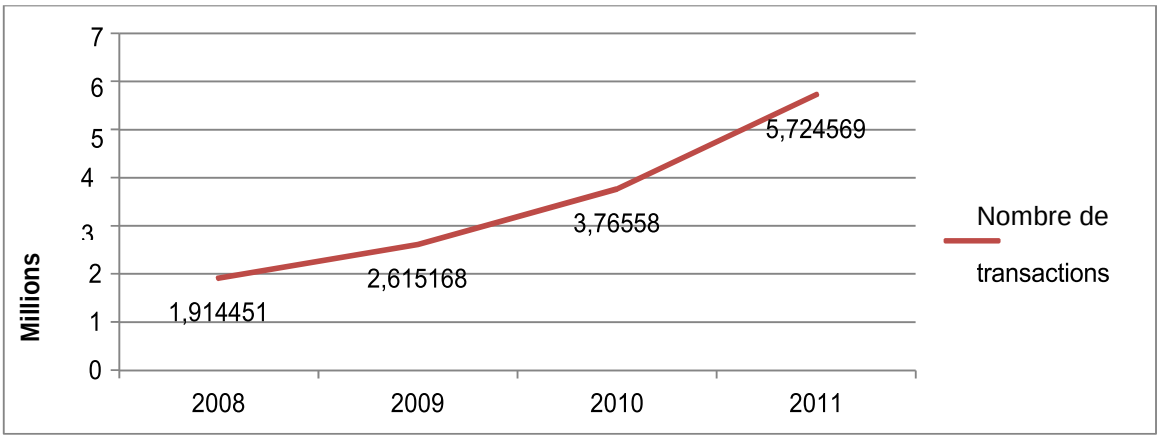
Le coût de la transaction de paiement est gratuit pour le client, alors que le commerçant doit payer 1.5% de la transaction pour sa banque (Société Générale) qui verse par la suite 32.30% de cette commission à la BNA.

3.2. Évolution des transactions par cartes interbancaires

Le système de paiement par carte implémenté par la SATIM est un système opérationnel et moderne ; le réseau informatique utilisé est un réseau fermé, fiable et sécurisé; et la nouvelle chambre de compensation est dotée d'un système entièrement informatisé qui réduit considérablement les délais de traitement.

Sur un plan technique, toutes les phases pilotes ont été achevées et toutes les conditions nécessaires à la généralisation de ce moyen sont remplies. En théorie, les transactions interbancaires par carte devront évoluer à la hausse. La figure suivante nous confirme l'hypothèse.

Figure n° 19 : Nombre de transactions interbancaires

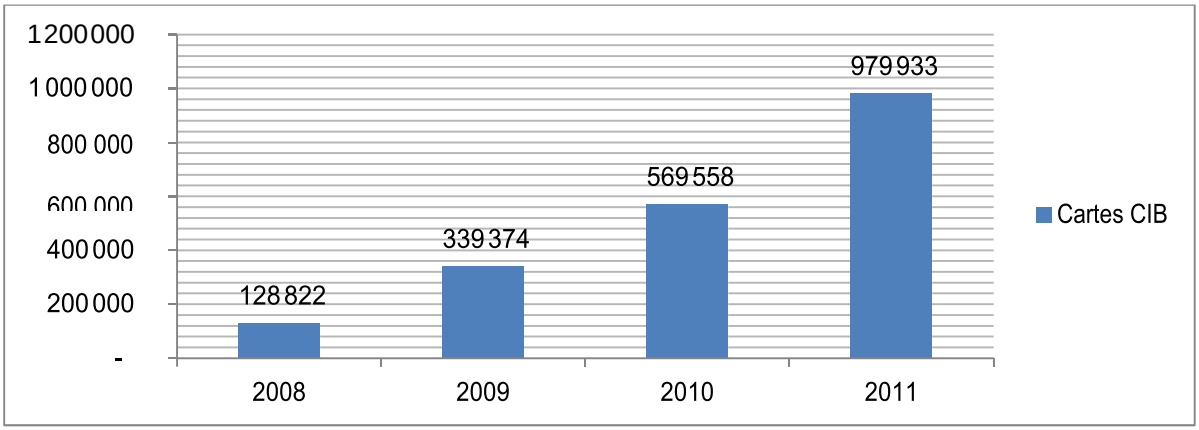


Source : Site officiel de la SATIM http://www.satim-dz.com/

Telles illustrées sur la figure n°19, les transactions interbancaires ont considérablement augmentées depuis 2008. L'accroissement annuel est de 36.60%, 44% et 52.02% pour les années 2009, 2010 et 2011 respectivement. Les chiffres confirment que l'évolution est en hausse. L'explication réside dans le nombre de cartes en circulation.

[70] **HASSAM Fodil**, *Le système bancaire algérien – La lente conquête du marché*, Chapitre 7, La carte interbancaire. ouvrage consulté sur le site suivant : http://fodilhassam.over-blog.com/article-le-systeme-bancaire-algerien-la-lente-conquete-du-marche---chapitre-vii-suite-2--39127463.html.

Figure n° 20 : illustre l'évolution des cartes de paiement interbancaires.



Source : SATIM (www.satim-dz.com)

Comme nous pouvant voir sur la figure ci-dessus, l'émission de cartes de paiement a aussi augmenté depuis 2008 avec des accroissements annuels de 163.44%, 67.82% et 72.05%. En appliquant un modèle statistique de régression simple (moindre carrées) entre le nombre de transactions interbancaires et le nombre de cartes CIB en circulation, nous allons prouver que plus le nombre de cartes augmente, plus le nombre de transactions augmente aussi. Les résultats obtenus sont représentés dans la figure suivante :

Tableau n° 5: Résultats du modèle statistique

Dépendant Variable: **TRANSACTIONS**				
Method: Least Squares Date: 05/22/13 Time: 15:34 **Sample: 2008 2011**				
Included observations: 4				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	**Prob.**
CARTES	1206368.	129406.0	9.322344	0.0113
	4.556850	0.217463	20.95456	**(0.0023)**
R-squared	**(0.995466)**	Mean dependent var		3504942.
Adjusted R-squared	**0.993199**	S.D. dependent var		1664936.
S.E. of regression	137307.0	Akaike info criterion		26.80468
Sum squared resid	3.77E+10	Schwarz criterion		26.49783
Log likelihood	-51.60936	**F-statistic**		**439.0937**
Durbin-Watson stat	2.258569	**Prob(F-statistic)**		**(0.002270)**

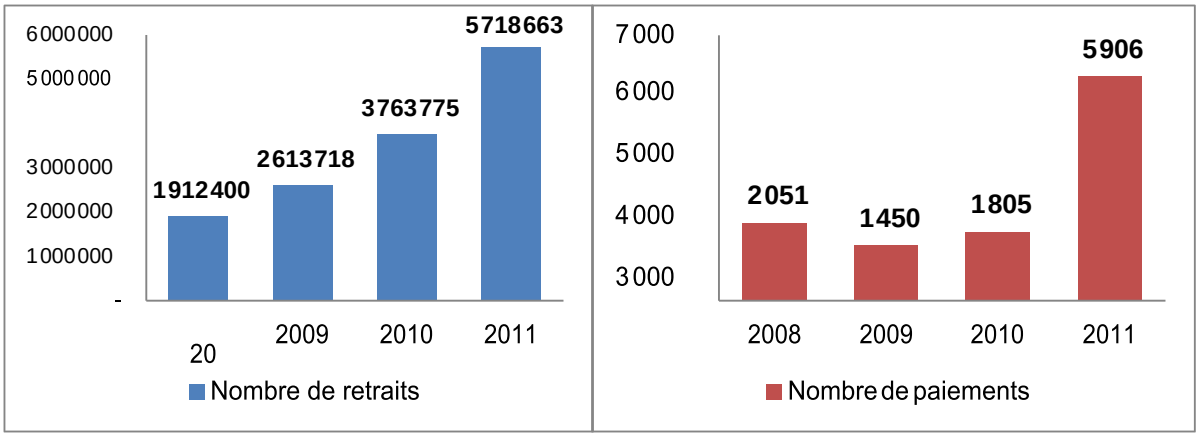
Source : Régression simple aux moindres carrée avec le logiciel Eviews.

À partir des résultats de la figure 21, les chiffres essentiels à retenir sont : le coefficient de détermination (**R^2= 0.99**), la probabilité critique de nullité du coefficient de la variable CARTES (**Prob=0.0023**) et la probabilité critique du Fisher empirique (**Prob F-statistic=0.0022**) ainsi, nous pouvons interpréter ces résultats comme suit :

- Le coefficient de détermination (R^2) est très proche de 1, ce qui signifie que la qualité de l'ajustement est très bonne.
- La corrélation (**r**) calculée à partir de (R^2), est égale à **0.99**. Très proche de 1, elle justifie une **forte et positive corrélation** entre le nombre de cartes en circulation et celui des transactions. Aussi, l'analyse statistique montre que les transactions interbancaires sont fonction croissante des cartes interbancaires en circulations.
- La probabilité de critique du coefficient est largement inférieure à 5% (**0.0023<0.05**), ce qui signifie que l'hypothèse H0 de nullité du coefficient associé à la variable *cartes* est rejetée et que l'augmentation des cartes en circulation explique l'augmentation du nombre de transactions interbancaires.
- La probabilité critique du Fisher empirique est aussi largement inférieure à 5% (**0.0022<0.05**), ce qui prouve que le modèle est globalement significatif, autrement dit, la variable *cartes* est explicative de la variable *transactions*.

Nous affirmons ainsi que, plus le nombre de cartes bancaires n'augmente, plus le nombre de transactions n'accroît. Cependant, en analysant les données en détail, nous découvrons qu'en moyenne 99,91% des opérations sont des retraits, ce qui signifie que les paiements représentent moins de 1% de l'ensemble des transactions effectuées. La figure suivante illustre cette grande différence qui subsiste entre les deux.

Figure n° 21: Nombre d'opérations de retrait et de paiement



Source : SATIM (www.satim-dz.com)

Comme nous pouvons remarquer sur la figure, les paiements par carte sont très faibles qu'il a été préférable de les représenter sur un autre graphe avec une échelle appropriée. En effet, à la fin de l'année 2011, les paiements atteignent seulement 5.9 mille transactions, alors que les retraits atteignent dix fois plus, 5.7 millions.

L'explication à cet écart réside dans (i) le nombre de cartes de paiement en circulation et (ii) le nombre de TPE installé chez les commerçants.

Si nous comparons le nombre de cartes émises par les banques commerciales et celui d'Algérie Poste, *5,8 million*[715] de cartes de retrait contre moins d'un million de cartes de paiement pour l'année 2011, nous pourrons dire que le secteur bancaire n'émet pas assez de cartes.

De plus, si nous comparons le nombre de TPE déployé contre celui de commerces de détail enregistrés à la fin de l'année 2011, 3047 contre 621 626[72], nous pouvons dire que leur installation est très rare.

4- Le Réseau Monétique Interbancaire (RMI)

Nous savons que l'émission de cartes fait augmenter le nombre de transactions interbancaires. Cependant, la généralisation de la carte comme moyen de paiement tel promis par les autorités n'as pas été au rendez-vous.

De plus, bien que les retraits soient à la hausse, si nous calculons la moyenne de retrait par carte, nous obtenons 5,8 retraits. Ce qui signifie que bien qu'il y ait de plus en plus de porteurs de carte, ces derniers n'effectuent pas des retraits fréquemment, en d'autres termes, ils n'utilisent pas très souvent leurs cartes.

Nous avons cherché à comprendre pourquoi les paiements ne représentent que 1% des transactions interbancaires et la moyenne des retraits ne dépasse pas les 6 retraits par carte.

La réponse à cette problématique réside dans le parc monétique algérien, à savoir le nombre de DAB et TPE connectés à la SATIM et mis au service des porteurs de cartes.

L'objet de cette section consiste à étudier ce parc monétique. Dans la première partie, nous traiterons le réseau des distributeurs de billets et dans la deuxième, nous traiterons le réseau des terminaux de paiement.

4.1 Le réseau des distributeurs automatiques de billets

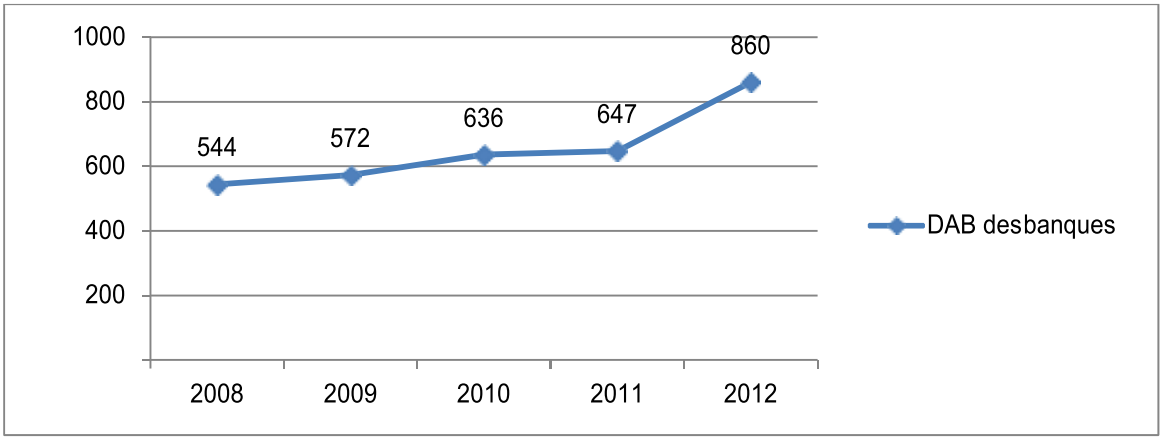
Les derniers chiffres communiqués par la SATIM indiquent qu'il ya de plus en plus de DAB implémentés par les banques commerciales, cependant, l'accroissement annuel est très faible. Nous avons rapporté seulement 5.14%, 11.18%, 1.72% et 32.92% pour les

[71] **ARPT**. Rapport annuel de 2011. P.49.

[72]**Centre National du Registre de Commerce :** Statistiques de 2011, in (www.cnrc.org.dz/fr/stats/statistiques_2011/index.html)

années allant de 2008 à 2012. La figure suivante illustre cette évolution.

Figure n° 22 : Nombre de distributeurs installés par les banques commerciales

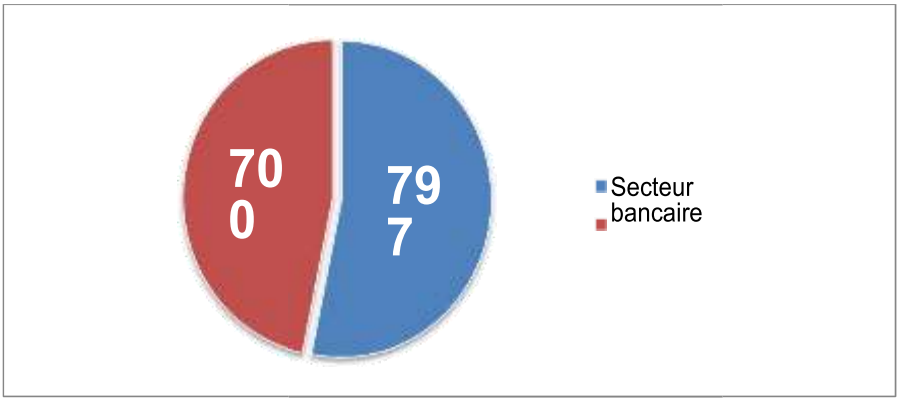


Source : SATIM (www.satim-dz.com)

Nous pouvant constater sur la figure 23 qu'au cours de l'année 2012, plus de 200 nouveaux distributeurs ont été ajoutés au parc monétique. Cela s'explique par les efforts des banques commerciales afin d'accomplir l'installation de ces machines au niveau de leurs agences.

Pour savoir quelles sont les banques ou les établissements qui ont déployé le plus de guichets ou de distributeurs, nous avons réparti le nombre total de DAB/GAB du parc monétique sur l'ensemble des membres de la SATIM. Les résultats obtenus sont représentés dans la figure suivante :

Figure n° 23 : Total DAB/GAB déployés



Source : figure réalisée à partir des données de la figure 25.

Malgré le déploiement de distributeurs au niveau des agences bancaires déjà existantes ou récemment ouvertes, le nombre de DAB installés reste faible.

Ceci est expliqué par (i) une faible couverture de la population par le secteur bancaire comparé à Algérie-Poste, et (ii) par le fait que les banques limitent souvent le déploiement de leur DAB au niveau de leur agences, laissant ainsi la plupart des endroits publics largement fréquentés tels que les gares routières, stations de bus, gares ferroviaires, et aéroports dépourvus de ces équipements.

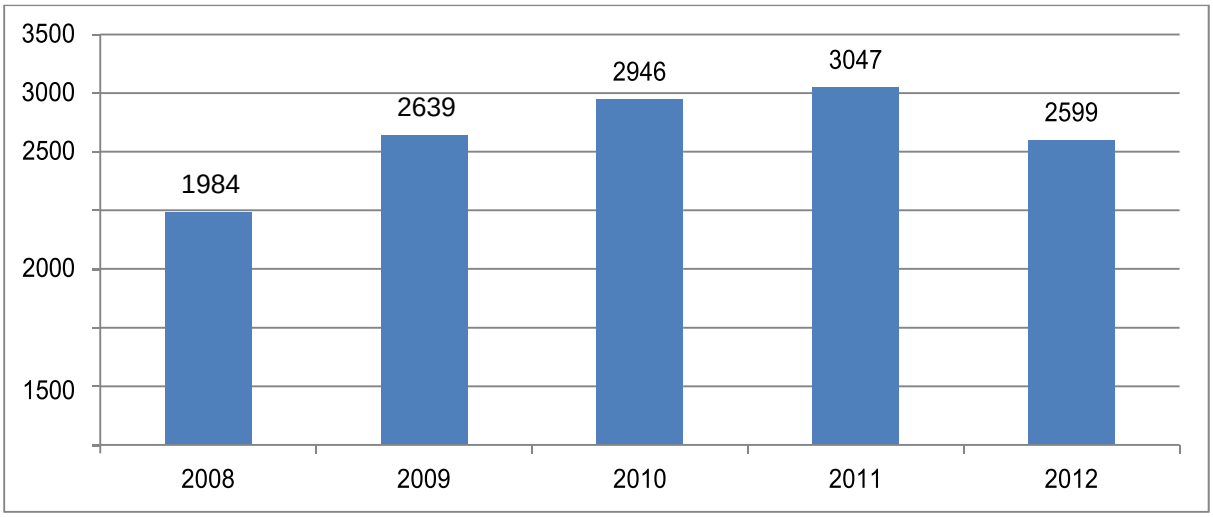
En ne participant pas à la « bancarisation de masse »[73] de la population au même degré qu'Algérie-Poste, les banques algériennes n'ont pas pris conscience du manque à gagner et des revenus importants pouvant être générés des commissions interbancaires et des autres services si la carte interbancaire est généralisée.

4.2 Le réseau des terminaux électroniques de paiement

Le terminal de paiement a été mis à la disposition du commerçant depuis le lancement du paiement par carte en 2006. Si ce dernier veut l'installer, la seule démarche à suivre est une simple souscription à un abonnement auprès d'une banque.

Nous avons voulu comprendre davantage sur l'évolution de ces appareils depuis 2008, les résultats obtenus sont illustrés sur la figure suivante :

Figure n° 24: Nombre de TPE installé



Source : SATIM.

D'après la figure, les TPE n'ont pas suscité d'engouement chez les commerçants algériens. En effet, les chiffres montrent que de légères hausses depuis 2008 et une baisse en 2012.

D'une manière générale, le déploiement s'est stagné durant 3 ans pour ensuite diminuer en 2012. Ces chiffres sont très loin des prévisions de la SATIM lors du lancement de ce

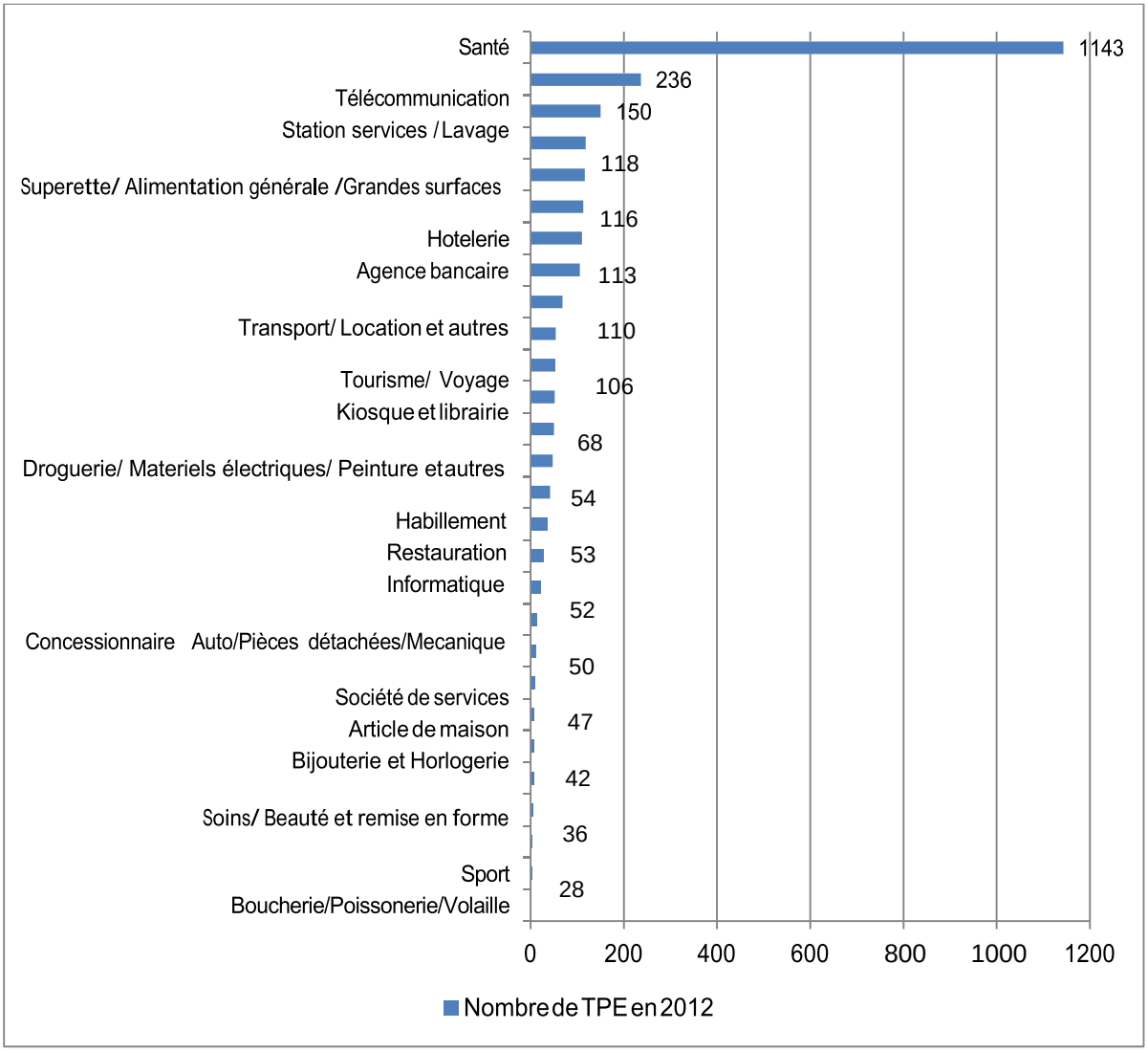
[73] **Consultative Group to Assist the Poor.** op.cit. P.10.

produit.

La raison de cet échec est claire, en partant du point qu'un commerçant n'exerce son activité que dans un but de quête de profit, le TPE dans ce cas n'est installé que s'il voit un intérêt lié à son déploiement. En d'autres termes, si ce commerçant croit qu'un TPE n'est pas en mesure d'augmenter ses gains, ou alors au contraire il pourrait les faire baisser, alors ce dernier ne voit aucun n'intérêt à souscrire un abonnement TPE.

Nous avons voulu alors connaitre ces commerçants ayant suscité un intérêt au déploiement du TPE. Nous avons réparti le nombre d'appareils en service sur les types d'activités commerciales. Les résultats obtenus sont illustrés sur la figure suivante :

Figure n° 25: Répartition des TPE par type d'activité commerciale



Source : SATIM. 2012.

Nous pouvons constater que sur les 2599 TPE en service en 2012, près de 44% sont déployés par le secteur de la santé (pharmacies, cabinets médicaux, centres d'analyse, cliniques et autres), 9% par le secteur des télécommunications (Actel et les opérateurs de

téléphonie mobile), 5,7% par les stations-services, 4,4% par le secteur de l'hôtellerie, 4,3% par les agences bancaires et 4,2% par le secteur des transports (Air Algérie, agences de location de véhicules et autres).

D'après le classement, au total, 80% de ces terminaux sont installés par seulement 8 secteurs d'activités. Cette forte concentration est expliquée par le fait que ces secteurs, mis à part l'hôtellerie, les supérettes, grandes surfaces et alimentation générale, ont des tarifications réglementées par l'état. Ainsi, les ventes et les approvisionnements sont généralement facturés, ce qui implique une parfaite transparence vis-à-vis des services des imports et de la fiscalité.

Les autres secteurs dont les tarifs des produits et services sont moins réglementés, ils enregistrent des taux de déploiement de TPE très faibles. Ceci peut s'expliquer par le caractère informel d'une partie de leurs activités.

En effet, l'introduction du TPE auprès de ces commerçants pousserait ces derniers à exercer dans les normes. De plus, les transactions par carte impliquent toujours une traçabilité ne pouvant être dissimulée, les commerçants seront ainsi dans l'obligation de tout déclarer et d'être transparent vis-à-vis des impôts.

Section 02 : La monétique au Maghreb

Complètement rentrée dans les mœurs en Occident, la monétique s'installe peu à peu en Afrique. En la matière, le Maroc s'inscrit comme le premier pays de l'espace francophone.

En revanche, l'Algérie accuse un retard considérable en la matière puisque la monétique algérienne se limite à la carte de retrait interbancaire et reste encore très peu repandue. Aujourd'hui, elle est considérée comme une nécessité au plan économique, financier et social permettant :

- De promouvoir le tourisme national ;
- De réduire la circulation de la monnaie fiduciaire et donc de réduire les coûts liés à leur manipulation ;
- De réduire les délais de recouvrement d'espèces.

Le secteur bancaire de la majorité des pays africains reste encore largement sous-équipé seuls quelques pays sont bien avancés en ce domaine comme le Maroc et la Tunisie.

1.La Monétique en Tunisie :

L'histoire de la monétique en Tunisie remonte aux années 70. Étant un pays fortement touristique, la clientèle étrangère réclamait de plus en plus le paiement par cartes. Le système bancaire s'est vu ainsi dans l'obligation de répondre à cette demande permettant à la

monétique de voir le jour. Ce système était géré par les organismes internationaux qui affiliaient les commerçants pour l'acceptation des cartes étrangères.

En revanche, l'utilisation des cartes bancaires pour le paiement domestique reste encore marginale par rapport aux autres moyens, et les porteurs de cartes de paiement ne représentent que 4 % de la population bancarisée. Pour combler ce retard, la Société Monétique de Tunisie fut créée.

Cet organisme, chargé de la gestion du réseau et de l'élaboration de la stratégie de développement de la monétique, vise les objectifs suivants :

- Promouvoir le développement et l'utilisation ainsi que l'acceptation de la carte bancaire par les nationaux tunisiens ;
- Mettre en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement des systèmes monétiques dans ses divers composants : Marketing, maitrises de technologies, automatisations des procédures bancaires, rapidité de transactions, économie de flux financiers, etc…
- Mettre en œuvre l'ensemble des moyens destinés à traiter ou assurer sur le territoire national et au niveau international les transferts et la maîtrise des technologies nécessaires pour:
  - Les rapatriements et transferts électroniques des fonds ;
  - L'acquisition, l'adaptation et la création de logiciel ;
  - La mise à la disposition des banques d'un très haut niveau de sécurité par l'utilisation de techniques nouvelles ;
  - La formation aussi bien des cadres bancaires que des usagers à la monétique.

La société de Monétique-Tunisie dispose d'une infrastructure informatique et des moyens techniques adaptés aux besoins des traitements qui lui sont demandés par les banques.

Elle dispose d'un centre d'embossage et d'encodage des cartes à pistes et à puce[74] :

- Le centre permet la personnalisation (embossage et encodage) des cartes pour le compte des banques tunisiennes et étrangères, conformément aux normes techniques et de sécurité édictées par les systèmes internationaux en particulier Visa et Mastercard qui ont conféré leur agrément au centre.
- Le centre permet la personnalisation d'environ 50 000 cartes à piste et à puce, par jour.
- Le centre est doté des équipements adéquats : lignes téléphoniques, télex, terminaux

[74] Séminaire sur le développement de la carte bancaire maghrébine, le 08 et 09 Février 2007, Tunis

reliés au serveur de la SMT, et par-delà aux systèmes internationaux Visa et Mastercard.

- Le centre fonctionne 24H/24H et 7 Jours/7 pour permettre aux commerçants affiliés des banques de demander des autorisations sur des cartes locales ou étrangères.
- La Tunisie a connu un large programme de mise à niveau du système monétique, en permettant le développement du réseau des commerçants affiliés au 31/12/2012 à 14895 et du nombre de porteurs géré (plus de 2 373 415).

Le secteur bancaire, sous l'égide de la Banque Centrale de Tunisie (BCT), a mis en place un système intégré, dont le premier aspect relatif à la télé compensation, ainsi que du système de transfert de gros montants.

Le programme de développement de la monétique, adopté en 2001, met l'accent sur l'utilisation de la carte bancaire, tant son utilisation présente plusieurs avantages notamment au niveau de la baisse du volume des billets et monnaies en circulation et de la compression du coût d'utilisation. Pour atteindre ces objectifs, les autorités monétaires insistent sur la nécessité de migrer à la carte à puce.

A la fin de l'année 2012, le nombre de carte bancaire a atteint le chiffre de 2 664 620, celui des commerçants utilisant les Terminaux Electronique de Paiement à 12728 et celui des distributeurs automatiques de billets (DAB) à atteindre 1851 unités.[75]

1. 1.Evolution des indicateurs de la Monétique en Tunisie :

L'activité de la monétique s'est caractérisée par une consolidation de ses principaux indicateurs durant l'année 2012. Cette progression dégage l'émergence d'une nouvelle culture en faveur des moyens de paiement modernes.

1.1.1. Emission des Cartes :

Le rythme d'émission des cartes s'est renforcé durant l'année 2012 en portant le nombre total à 2 664 620 cartes contre 2 373 415 à la fin de 2011, soit une augmentation de 12.27% ou 291 205 cartes.

Selon SMT (La société de Monétique-Tunisie) au terme de l'année 2012 le taux de la population active possédant une carte atteint 65% contre 56% au 31/12/2011.

[75] Statistique de l'évolution de la monétique en Tunisie « la Société monétique de Tunisie SMT» année 2013.

Tableau n° 6: Évolution de la carte interbancaire en Tunisie

Périodes	Cartes Paiement & Retrait
2006	1 087 015
2007	1 277 548
2008	1 853 110
2009	2 069 451
2010	2 366 315
2011	2 373 415
2012	2 664 620
Variation 2013/2012	**10.09%**

Source **:** Société monétique de Tunisie SMT,

1.1.2.Parc DAB (Distributeurs Automatiques des Billets) :

Le parc des DAB s'est consolidé au cours de l'année 2012 par l'implantation de 110 nouvelles unités. Le nombre total de DAB s'est élevé à 1 851 unités contre 1 741 à fin décembre 2011, soit une augmentation de 6,3%.

Tableau n° 7: Evolution des DAB en Tunisie

Périodes	Nombre de DAB à fin de période
2006	847
2007	1100
2008	1246
2009	1409
2010	1660
2011	1741
2012	1851
Variation 2013/2012	**6,3%**

Source : Société monétique de Tunisie SMT, www.smt.tn.com

1.2.3. Affiliation des commerçants :

Le nombre de TPE installés chez les commerçants a atteint 12728 unités aux titres de l'année 2012, enregistrant une augmentation de 459 unités ou 3.74% par rapport au 31/12/2011.

Le taux d'équipement des commerçants en TPE (Terminal de Paiement Electronique) s'est élevé à 81,8 **%** au titre de l'année 2010 contre 77,4% au 31/12/2011.

Tableau n° 8: Evolution des TPE en Tunisie

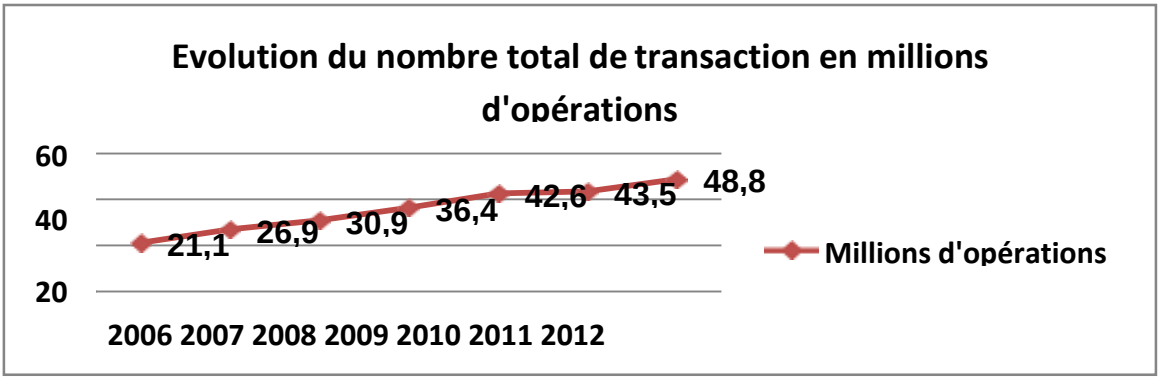
Périodes	Nombre de TPE à fin de période
2007	8509
2008	9520
2009	10093
2010	11968
2011	12269
2012	12728
Variation 2013/2012	**3.6%**

Source : Société monétique de Tunisie SMT, www.smt.tn.com

1.3. Nombre de transactions :

Le nombre de transactions réalisées en Tunisie a évolué à un rythme soutenu puisqu'il a atteint 48.8 millions d'opérations au titre de l'année 2012 pour un montant de 5 495 966 mille Dinars contre 43.5 millions au titre de l'année 2011 enregistrant ainsi une augmentation de 5,3 millions de transactions.

Figure n° 26: Évolution des transactions en Tunisie



Source **:** Société monétique de Tunisie SMT, www.smt.tn.com

1.3.1. Transaction de retrait par carte:

Le nombre de transaction de retraits effectués auprès des DAB s'est élevé à **38.6 millions** de transactions en 2012 contre **34.2 millions** d'opérations à fin 2011, soit une augmentation de **4.4 millions** d'opération soit une augmentation de **12.8%.**

Le nombre moyen d'opérations de retrait par DAB enregistré au cours de l'année 2010 est de **21308**opérations contre **20551** opérations au cours de l'année 2009.

1.3.2. Transaction de paiement par carte :

Le nombre de transactions de paiement s'est élevé à **10,2 millions** d'opération en 2012 contre **9.2 millions** de transaction de paiement en 2011 soit une augmentation de **10.8%.**

2.La monétique au Maroc :

La monétique est considérée depuis longtemps comme un secteur d'avenir au Maroc et la clé du bien-être bancaire aussi bien pour les particuliers, les professionnels que pour les institutions.

Le développement de la monétique progresse en étroite corrélation avec le taux de bancarisation. Cette dernière doit donc d'abord être généralisée pour que l'utilisation de l'offre monétique puisse devenir un réflexe. Si le Maroc est le pays d'Afrique le plus avancé dans ce domaine, c'est parce que de gros efforts ont été déployés, impulsés par le Centre monétique interbancaire CMI **«Le Centre Monétique Interbancaire »** à travers de continuelles campagnes de sensibilisations. Il y a aussi, bien sûr, le fort climat concurrentiel dominant la scène bancaire et financière marocaine qui fait que le secteur de la monétique avance à un grand rythme sur la voie des innovations.

Les cartes utilisées au Maroc sont des cartes à piste et à puce. Elles peuvent être classées en trois catégories selon les fonctions qu'elles remplissent :

- Les cartes de retrait d'espèces.
- Les cartes de paiement.
- Et les cartes de crédit.

La naissance du Centre Monétique Interbancaire (CMI) est l'aboutissement d'un processus continu de maturation. En effet, la monétique marocaine a connu une montée en charge progressive, depuis 1976, année de début d'acceptation des facturettes de paiement manuelles par les grands commerces dont les hôtels. En l'an 2000, le paysage monétique marocain était constitué de 4 centres, particulièrement interopérables, traitant pour le compte de 12 banques et 3 sociétés de crédit.

A cette date, les banques ont décidé la création du CMI et lui ont fixé les principaux objectifs suivants :

- Assurer une interopérabilité Paiement et Retrait optimale ;
- Effectuer la mise à niveau de l'infrastructure TPE en rationalisant les investissements;
- Lutter efficacement contre fraude en instaurant une vigilance continue ;
- Pérenniser le développement équilibré de l'acquisition Paiement.

Constitué juridiquement en Société Anonyme en 2001, le CMI a mis à profit la période des années 2002 et 2003, pour mise en place d'un centre de traitement monétique :

- Certifié par les organismes internationaux Visa, Mastercard, Amex, Diner's et JCB

pour le traitement des cartes étrangères ;

- Interconnecté avec les systèmes monétiques de l'ensemble des banques marocaines pour le traitement des autorisations, « temps réel », et la compensation des transactions monétiques ;
- Doté de capacités lui permettant d'accompagner le développement rapide de la monétique marocaine.

Le CMI joue 2 rôles principaux :

- Acquéreur Paiement : gère la relation monétique avec les commerces marocains tant au niveau commercial qu'au niveau technique ;
- Plateforme d'interopérabilité Retrait : permet le traitement de retraits interbancaires marocains.

Plusieurs campagnes nationales pour une meilleure utilisation de la carte bancaire sont initiées par Bank Al-Maghreb, le Groupement professionnel des Banques au Maroc (GPBM) et le Centre monétique interbancaire (CMI)[76] , l'objectif est de faire des cartes bancaires un moyen de retrait et de paiement et de prémunir contre les risques de fraudes. Cette initiative s'explique également par le développement de la monétique au Maroc.

Le Maroc est classé largement devant au Maghreb **s**ur le secteur de la monétique**.** C'est ce qu'ont révélé les statistiques du secteur, qui ont consacré le royaume, première place économique client et usager de ses nouveaux moyens de paiement**.**

Selon les chiffres rapportés par un média francophone de la place, plus de **59%** des cartes bancaires émises en Afrique du nord**,** sont marocaines.

2.1.Histoire de la monétique au Maroc :

Le Maroc est bien celui qui est le plus avancé en monétique et le mieux positionné en Afrique après l'Afrique du Sud. En effet, avec une barre symbolique de 10 millions de cartes bancaires qui sera certainement dépassée à fin 2013, le Maroc confirme son rôle de leader sur les pays voisins avec un taux d'équipement de 31% de sa population.

Rappelons brièvement les principales étapes du développement du concept et du produit carte au Maroc :

- **1976 :** Naissance de la monétique au Maroc par l'acceptation des cartes étrangères de paiement–françaises - et American Express
- **1981 :** Installation des premiers DAB par Wafabank
- **1981 :** Emission des cartes Diner's Club Maroc

[76] Maroc Hebdo INTERNATIONAL N° 760 du 28 Septembre 2007.

- **1982 :** Emission de la première carte Visa par la BMCE qui adhère à Visa en tant que Membre Principal
- **1982 :** Adhésion de la BCP et de Wafabank à Visa en tant que Membres Principaux
- **1984 :** Création du Groupement Interbank, Membre Principal Visa et Mastercard assurant les prestations de traitement à ses membres
- **1985 à 2000 :** Toutes les banques marocaines se sont mises à la monétique :
- **3 banques** disposant de leurs propres Centres de traitement : BCP, BMCE et Wafabank , 9 membres du Centre Interbank
- **2001 :** Création juridique du Centre Monétique Interbancaire CMI
- **2004 :** Lancement effectif des activités opérationnelles.

2.2. Cartes émises :

Les cartes émises par les banques marocaines selon CMI (Centre Monétaire Interbancaire) ont atteint en 31/12/2012 un encours de 8,3 millions de cartes sous le label Visa, MasterCard, et la marque nationale CMI contre 8,02 millions en 2011soit une augmentation de 4,6%.[77]

Tableau n° 9 : Evolution de cartes interbancaire au Maroc

Périodes	Cartes Paiement & Retrait
2009	6 039 291
2010	6 917 049
2011	8 028 430
2012	8 397 983
Variation 2013/2012	**4,6%**

Source : site du CMI (Centre Monétaire Interbancaire)

2.2.1. Transaction de Retrait par carte :

Les opérations de Retrait d'espèces sur le réseau des distributeurs automatiques des billet (DAB) par les cartes bancaires ont atteint au 31/12/2012 , 47,7 millions d'opérations pour un montant de 39,7 milliards de DH.

[77] BANK AL-MAGHRIB, Système de paiement au Maroc, Année 2013, www.banqueal maghreb.ma.com

Tableau n° 10 : Activité de retrait par carte interbancaire au Maroc

Périodes	Activité Retrait	
	Nombre	**Montant**
2009	31 642 131	26 707 728 100
2010	39 769 569	33 017 000 970
2011	44 176 592	37 393 527 160
2012	47 699 783	39 712 893 283
Variation 2012/2011	**8,0%**	**6,2%**

Source : site du CMI (Centre Monétaire Interbancaire)

2.2.2. Transaction de Retrait par carte :

Les opérations de Retrait d'espèces sur le réseau des distributeurs automatiques des billet (DAB) par les cartes bancaires ont atteint au 31/12/2012 , 47,7 millions d'opérations pour un montant de 39,7 milliards de DH.

Tableau n° 11 : Activité de retrait par carte interbancaire au Maroc

Périodes	Activité Retrait	
	Nombre	**Montant**
2009	31 642 131	26 707 728 100
2010	39 769 569	33 017 000 970
2011	44 176 592	37 393 527 160
2012	47 699 783	39 712 893 283
Variation 2012/2011	**8,0%**	**6,2%**

Source : site du CMI (Centre Monétaire Interbancaire)

2.2.3. Transaction de Paiement par carte:

Durant l'année 2012, les opérations de paiement par cartes marocaines auprès des commerçants affiliés au CMI ont totalisés : 4.4 millions d'opérations pour un montant de 2,5 milliards de DH, une progression de (18,8 en nombre et 13.2 en montant par rapport à l'année 2011.

Tableau n° 12 : Activité de paiement par carte interbancaire au Maroc

Périodes	Activité Paiement	
	Nombre	Montant
2009	2 315 057	1 447 499 893
2010	2 768 076	1 170 859 517
2011	3 721 835	2 236 468 569
2012	4 422 233	2 531 488 345
Variation 2012/2011	**18,8%**	**13,2%**

Source : site du CMI (Centre Monétaire Interbancaire)

2.3. Parc DAB :

L'élargissement du réseau DAB (Distributeur Automatique des Billets) s'est poursuivi avec l'installation de 108 nouveaux DAB depuis le début de l'année 2012, permettant au réseau d'atteindre au 31/12/2012 le nombre de 5 584 DAB, soit une augmentation de 2% par rapport à l'année 2011.

Le nombre de terminaux de paiement électronique (TPE) dans les différents commerces est passé à 19000 fin 2012 contre 16000 en 2010. Ce parc a également été modernisé afin de s'adapter à la norme EMV (Europay, Mastercard, Visa), avec l'introduction de la carte à puce, permettant des paiements plus sécurisés. Actuellement, au niveau du Maroc toutes les transactions de paiement sont traitées par les terminaux EMV.

Tableau n° 13 : Evolution des DAB au Maroc

Périodes	Nombre de DAB à fin de période
2009	4 544
2010	5 024
2011	5 476
2012	5 584
Variation 2013/2012	**2%**

Source : site du CMI (Centre Monétaire Interbancaire)

Section 3 : Étude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc

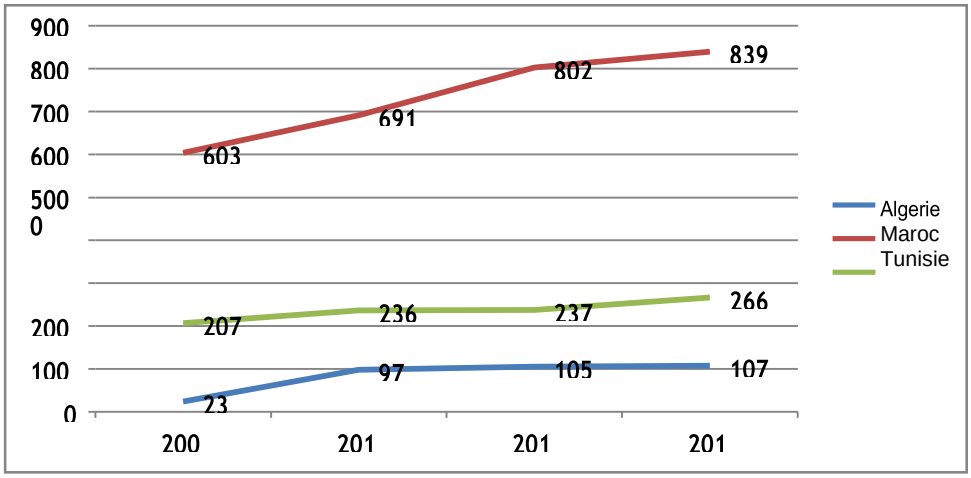
Les systèmes financiers tunisien et marocain sont caractérisés par des avancées importantes en matière de monétique et de télépaiement par rapport à l'Algérie.

Le niveau qu'ont pu atteindre le Maroc et la Tunisie en matière de la monétique n'est pas l'effet du hasard mais le résultat des différentes réformes qu'ont connues leurs systèmes financiers.

1.Evolution des cartes bancaires en Tunisie, Algérie et au Maroc:

Les trois courbes, concernant le nombre de cartes en circulation, sont croissantes mais avec des taux moyens de croissance annuels différents 12,3% pour la Tunisie, 4,6% pour le Maroc et 1,7% pour l'Algérie.

Figure n° 27: Evolution du nombre de cartes en Algérie, au Maroc et en Tunisie (en milliers)



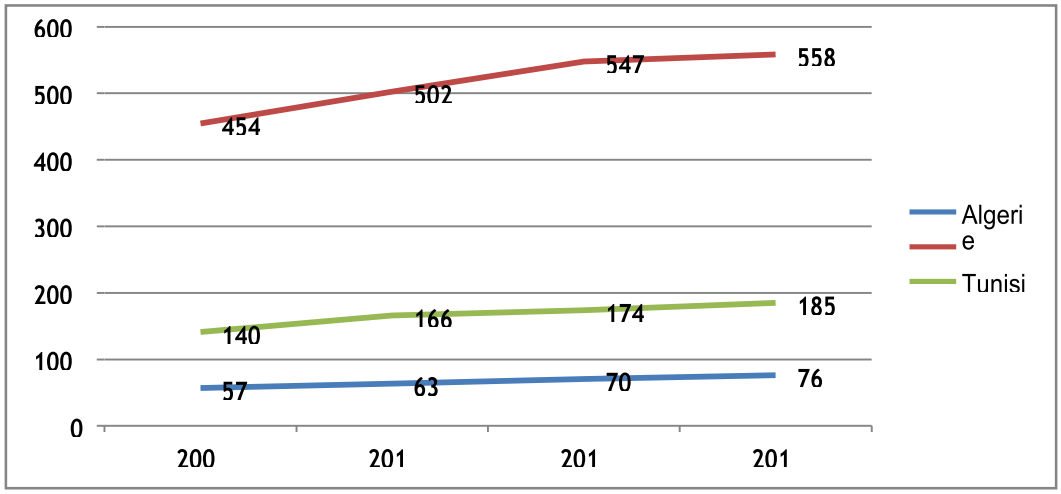
Source : Établi par nos soins suite au données récoltées sur les sites SATIM,SMT,SMC

Si on prend par exemple l'année 2012 on remarque que le nombre de cartes au Maroc est de 8 028 000 contre 1 075 000 en Algérie soit (un écart de 6 953 000 cartes) **plus de six fois**. Et la même année, le nombre des cartes en Tunisie est de 2 665 000 contre 1 075 000 en Algérie soit (un écart de 1 590 000 cartes) **plus de deux fois.**

2.Evolution des DAB en Tunisie, en Algérie et au Maroc:

- **154 DAB** pour un millions d'habitants en Tunisie ;
- **174 DAB** pour un millions d'habitants au Maroc ;
- **23 DAB** pour un million d'habitants en Algérie.

Figure n° 28 : Evolution du nombre de DAB en Algérie, au Maroc et en Tunisie



Source : Etabli par nos soins suite au données récoltées sur les sites SATIM,SMT,SMC

3.Etude comparative de la monétique (Algérie, Maroc, Tunisie) :

Après l'étude comparative entre le système tunisien, marocain et algérien présentée ci-dessus, on a remarqué que le niveau de la monétique en Tunisie et au Maroc est plus développé par rapport à celui de l'Algérie. Ce décalage en matière de temps et de volume peut être justifié par l'importance accordée à cette activité par chaque pays.

L'envergure des réformes entreprises par la Tunisie et le Maroc au profit de leurs systèmes financiers sont établies comme suit :

- La volonté politique est manifestée à travers l'intérêt qu'accordent les plus hautes instances des deux pays (le Maroc et la Tunisie) qui considèrent que la monétique comme un axe stratégique du développement économique et social.
- Présence accrue des sociétés internationales telles que MasterCard, Visa international et Américain Express ;
- Les sociétés monétiques (SMT en Tunisie et CMI au Maroc), jouent un rôle fédérateur pour toutes les banques, l'équivalent de la SATIM en Algérie ;
- Les banques centrales ont promulgué des lois et règlements en parfaite harmonie avec le paysage monétique dans chaque pays. Cette réglementation favorise le développement et la promotion de la monétique tout en veillant sur les aspects du risque et de la sécurité.
- Le Maroc et la Tunisie sont parmi les premiers pays qui ont mis en place un système d'interopérabilité acceptant les cartes étrangères comme Visa et Mastercard, répondant ainsi aux exigences d'une clientèle étrangère et permettant l'amélioration du secteur touristique, qui constitue une source importante pour le financement harmonieux de

l'économie.

- Le Maroc et la Tunisie sont engagés depuis 1984 et 1987 dans la voie des réformes axées principalement sur l'amélioration de l'environnement pour assurer l'émergence d'un secteur financier concurrentiel et l'intégrer au niveau international. En effet le Maroc et la Tunisie ont entrepris plusieurs démarches rigoureuses pour le développement de ce dernier, qui sont :

➢ Promouvoir le développement et l'utilisation de la carte de retrait et de paiement par les nationaux tunisiens et marocains ;

➢ Promouvoir l'acceptation des cartes en Tunisie et au Maroc, en paiement des dépenses effectuées par les touristes, les hommes d'affaires, émises par les grands organismes internationaux ;

➢ Mise en œuvre de l'ensemble des actions régissant le fonctionnement des systèmes monétiques dans ses diverses composantes : Marketing, maîtrise des technologies, automatisation des procédures bancaires, rapidité des transactions, économies des flux financiers, etc.…

➢ Mise en œuvre de l'ensemble des moyens destinés à traiter ou assurer sur le territoire national et au niveau international les transferts et la maîtrise des technologies nécessaires pour les rapatriements et transferts électroniques des fonds ;

➢ La mise à la disposition des banques d'un très haut niveau de sécurité par l'utilisation de techniques nouvelles ;

➢ La formation aussi bien des cadres bancaires que des usagers à la Monétique.

Conclusion :

En ce qui concerne l'Algérie en matière de monétique, malgré les actions entreprises pour le développement et l'automatisation des moyens de paiement, elle reste loin des niveaux réalisés par d'autres pays non pas développés mais aussi les pays avec lesquels elle partage la même histoire, culture, religion et le niveau de développement économique.

L'Algérie a mis du retard pour comprendre que la monétique est capitale pour la bancarisation de l'économie, pour la lutte contre le marché informel. Les autorités financières n'ont pas instauré une assise légale et juridique que récemment en élaborant des textes introduisant des notions de preuve électronique et de signature électronique et du projet de loi modifiant le code de commerce intégrant la notion de dématérialisation dans le traitement des opérations de retrait et de paiement.

Les raisons de cette défaveur peuvent être résumées en comme suit :

- Absence d'une stratégie nationale de développement de la monétique ;
- Absence d'une organisation efficace à l'intérieur des banques et en interbancaire ;
- Une très faible volumétrie des porteurs de carte interbancaire CIB et au grands pourcentage pour les commerçants ;
- Un parc DAB/GAB et TPE insignifiant ;
- Des pannes au niveau des DAB et surtout les Weekend.

Cas pratique

Chapitre III

Les nouveaux moyens de paiement au niveau de La BADR T.O

Introduction :

Dans la course à la compétitivité et à la recherche de différenciation, la banque s'est particulièrement modernisée ces dernières années. Pour la plupart des grands établissements bancaires, appelés « banques à réseau », la gestion des services bancaires qui est souvent prise en charge par les agences bancaires, représente la clef de voute de l'activité et de la rentabilité de ces dernières.

Le marché bancaire Algérien, s'est vu doté de nouvelles réformes visant sa libéralisation à partir des années 90, ce qui a ouvert le champ à la concurrence et l'installation de nouvelles technologies électroniques, Cette dynamique est le fruit d'une réforme bancaire et de la bonne conjoncture économique enregistrée durant ces dernières années en Algérie.

Le présent chapitre est basé sur la présentation des produits bancaires électroniques offerts par la BADR banque, ce dernier est composé de trois section, dans la première section nous allons donner un aperçu général sur la banque BADR Tizi-Ouzou, son histoire et sa construction.

Dans la seconde section nous allons monter les cartes bancaires BADR (types, fonctionnement, et objectifs).

Enfin dans la dernière section nous allons présenter le service BADRnet

Section01 : Présentation de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural BADR

1-Présentation de la BADR

1-1-La création de la BADR

La banque de l'agriculture et du développement rural est une institution financière nationale créée le 13 mars 1982, sous la forme juridique d'une société par actions. Son capital social est de 54 000 000 000 DA. Elle a pour missions principales le développement du secteur agricole et la promotion du monde rural. Constitué initialement de 140 agences cédées par la banque nationale d'Algérie (BNA). Son réseau compte actuellement plus de 300 agences et 39 directions régionales. Son effectif est de 7 000 cadres et employés activent au sein des structures centrales, régionales et locales. La densité de son réseau et l'importance de son effectif font de la BADR la première banque à réseau au niveau national.

A sa création, la BADR était un établissement à vocation agricole puis suite à la promulgation de la loi n°90-10, relative à la monnaie et au crédit, elle a investi les autres

créneaux de l'activité bancaire en effectuant les opérations de réception de fonds du public, les opérations d'octroi de crédits, ainsi que la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiements et de gestions, consacrant donc son statue de banque universelle qui intervient dans le financement de tous les secteurs d'activités.

1-2-Organisation générale de la BADR

La BADR, comme toute autre banque publique Algérienne, est représentée par trois niveaux hiérarchiques : la direction générale, les entités régionales et les agences locales. Son organisation a évolué depuis sa création suite aux mutations de l'environnement qui exigent plus de compétitivité et de performance. Son schéma organisationnel était souvent réadapté aux nouvelles procédures de management et de gouvernance des banques.

La BADR est présidée par un président directeur général soutenu par des directions centrales. Actuellement, l'organigramme général de la BADR fait ressortir 8 fonctions ou groupe de fonctions :

- Le groupe de fonction « informatique, comptabilité, trésorerie » ;
- Le groupe de fonction « ressources, crédit, crédit recouvrement » ;
- Le groupe de fonction « administration et moyens » ;
- La fonction « international » ;
- La fonction « contrôle » ;
- La fonction « communication et publication » ;
- La fonction « exploitation » ;
- La fonction « management ».

Les trois groupes de fonctions sont placés sous la responsabilité des trois directeurs généraux adjoints.

- La fonction « international » est placée sous la responsabilité d'un divisionnaire.
- La fonction « contrôle » et « communication » sont rattachées directement à un président directeur général.
- La fonction « exploitation » est prise en charge essentiellement par le réseau, constitué des succursales et des agences.
- La fonction « management » concerne et implique l'ensemble des gestionnaires de la banque en matière d'exercice de responsabilités aux différents niveaux hiérarchiques.

La direction générale, dirigée par le président directeur général, est la plus haute autorité de la banque ; elle constitue la structure centrale d'orientation des affaires, de prise de

décisions, d'élaboration du plan stratégique de la banque ; ses pouvoirs sont déterminés par les statuts de l'institution et du conseil d'administration.

La direction générale comprend (04) directions générales adjointes suivantes, toutes dirigées par un directeur général adjoint :

- Direction générale adjointe administration et moyens ;
- Direction générale adjointe ressources crédit et recouvrements ;
- Direction générale adjointe informatique, comptabilité générale ;
- Direction générale adjointe des opérations internationales.

La macrostructure est complétée par deux structures positionnées en staff :

- Direction générale de l'inspection ;
- Direction de l'audit interne

2- Les missions et objectifs de la BADR

2-1-Les missions de la BADR

La BADR a été créée pour répondre à une nécessité économique, née d'une volonté politique afin de restructurer le système agricole, assurer l'indépendance économique du pays et relever le niveau de vie des populations rurales.

Ses principales missions sont :

- Le traitement de toutes les opérations de crédit, de change et de trésorerie ;
- L'ouverture de comptes à toutes personnes faisant la demande ;
- La réception des dépôts à vue et à terme ;
- La participation à la collecte de l'épargne ;
- La contribution au développement du secteur agricole ;
- L'assurance de la promotion des activités agricoles, agro-alimentaire, agro-industrielles et artisanales ;
- Le contrôle avec les autorités de tutelle de la conformité des mouvements financiers des entreprises domiciliées.

2-2-Les objectifs de la BADR

- L'augmentation des ressources aux meilleurs couts et rentabilisation de celles-ci par des crédits productifs et diversifiés dans le respect des règles ;
- La gestion rigoureuse de la trésorerie de la banque tant en dinars qu'en devises ;
- L'assurance d'un développement harmonieux de la banque dans les domaines d'activités la concernant ;
- L'extension et le redéploiement de son réseau ;

- La satisfaction de ses clients en leur offrant des produits et services susceptibles de répondre à leurs besoins ;
- L'adaptation d'une gestion dynamique en matière de recouvrement ;
- Le développement commercial par l'introduction de nouvelles techniques managériales telles que le marketing, et l'insertion d'une nouvelle gamme de produit.

3- Les clients :

Les clients de l`agence sont en majorité des particuliers et surtout les retraités. Mais, il existe d'autres catégories de clients tels que commerçants et agriculteurs.

3-1.composition de l'agence de Tizi-Ouzou :

L'agence de Tizi-Ouzou est subdivisée en plusieurs services :

❖ **Service clientèle**

Il traite les opérations courantes suivantes :

- Ouverture de comptes ;
- Versement et retrait en espèce ;
- Paiement de chèques ;
- Certification de chèques ;
- Compensation et prélèvement ;
- Achat et vente d`espèces ;
- Assurer la comptabilisation et la journalisation des écritures comptables et d`arrêter son bilan.

Le service clientèle contient trois composants qui sont :

❖ **Le guichet Dinar et Devise ;**

❖ **La caisse**

Ce service est chargé de la manipulation des espèces et des fonds ; il reçoit les versements des clients, exécute les payements, des mises à disposition des chèques à destination et assure les retraitements, le placement de fonds et propose de nouveaux produits.

❖ **Service portefeuille**

Ce service ne manipule pas les espèces car les opérations se font par chèques ; on distingue le virement de compte à compte, les entrés de chèques et les effets à escompter.

a) Cellule d`exploitation

Cette cellule est composée de plusieurs fonctions : fonction comptes, fonction crédits et fonction d`affaires juridiques et recouvrement.

b) Cellule comptabilité

Sa tâche réside en : contrôle de la journée comptable, inventaire et affaires administratives générales.

3-2 Ressources et emplois de l'agence :

A- Les ressources

L'agence BADR de Tizi-Ouzou dispose d`un certain nombre important de ressources sur lesquelles elle peut accorder des crédits et effectuer des opérations de financement. Parmi ces ressources :

❖ **Dépôts à vue**

On y trouve **:**

✓ Compte de chèque (Dinar /Devise) ;

✓ Compte commercial (personne morale) ;

✓ Compte commercial (personne physique) ;

✓ Livret d`épargne ;

✓ Compte courant ;

✓ Compte administration

❖ **Dépôt à terme**

C`est un compte de dépôt non matérialisé par des titres bancaires ; il est destiné aux personnes physiques ou morales.

❖ **Bon de caisse**

C`est un dépôt à terme matérialisé par un titre par lequel le client sollicite la banque pour souscrire une somme déterminée à une durée de son choix. A l`échéance, la banque verse une majoration du capital. Le bon de caisse est destiné aux personnes physiques et morales. Il peut être nominatif, au porteur ou anonyme, et les intérêts sont discomptés au taux de référence de la période, conformément aux conditions générales de banque.

B- Les emplois

Les emplois de l`agence sont constitués de différents crédits octroyés par l`agence. A ce niveau, on y trouve :

❖ **Crédit par caisse**

- Crédit d`exploitation ;
- Crédit de compagne (industriel et commercial) ;
- Découvert mobilisable ;
- Avances sur facture ;

- Avances sur créances nées non constatées sur délégation de marché ;
- Avances sur créances nées à l`exploitation ;
- Avances sur marchandises ;
- Avance d`exploitation garantie.

❖ **Crédit à moyen terme**

- C.M.T Equipements ;
- C.M. T Van (pour l`acquisition de véhicules utilitaires).

❖ **Crédit par signature**

- Caution dans le cadre des marchés publics ;
- Caution de soumission ;
- Caution de bonne exécution ;
- Caution de restitution d`avances forfaitaires ;
- Caution de restitution d`avance sur approvisionnement ;
- Caution douanière ; Crédits documentaire ; Aval.

❖ **Leasing ;**

❖ **Dispositifs : ANSEJ, ANGEM et CNAC ;**

❖ **Crédit immobilier au milieu rural**

Présentation du service crédit

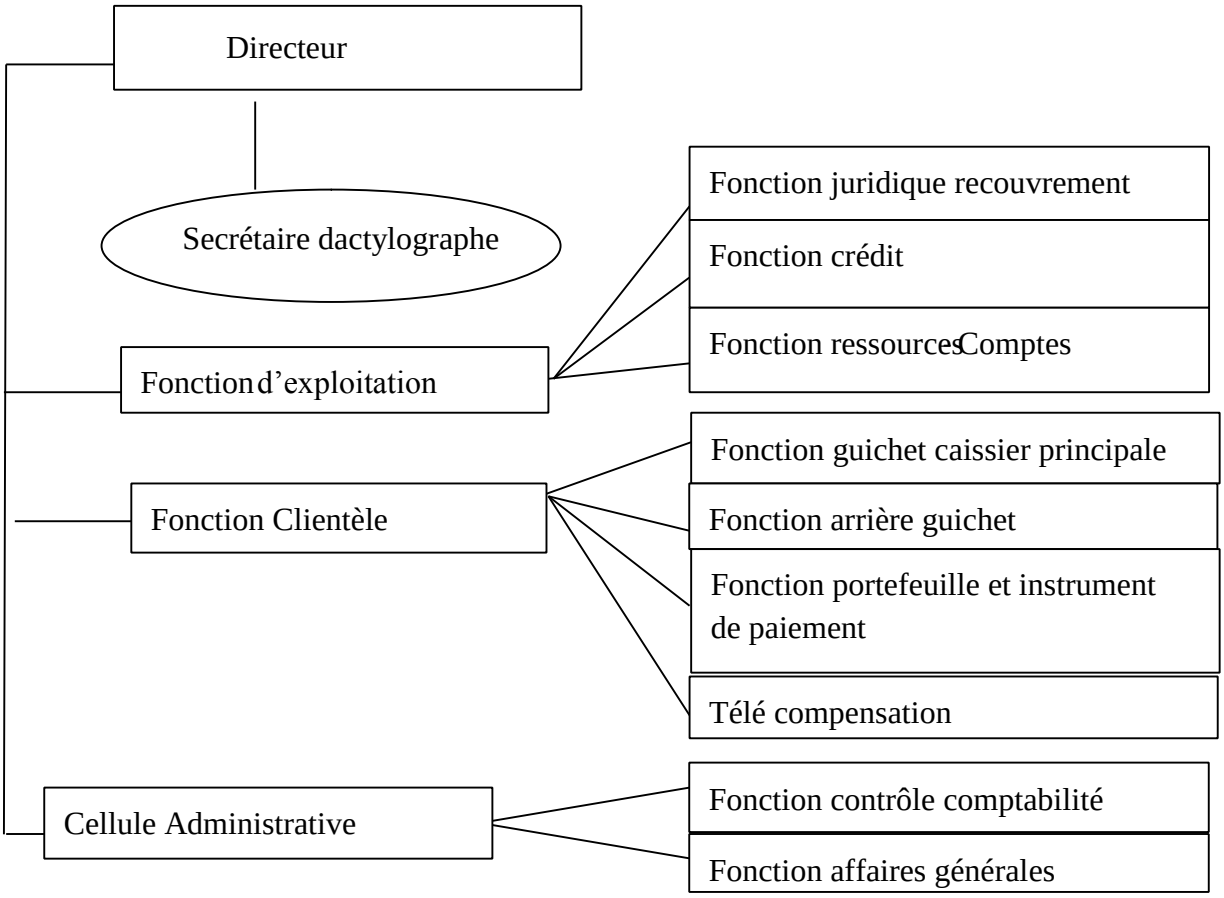
Le service crédit est le service le plus important dans l`agence puisque l`étude et l`analyse d`un dossier de crédit d`investissement sont parmi les opérations principales qui génèrent des produits. Toute mauvaise gestion des crédits peut engendrer des pertes pour la banque, c`est pour cela le service crédit doit être dirigé avec maitrise afin de minimiser les risques. Les services de crédits est soumis à l`autorité directe d'étudier les dossiers de financement et les soumettre au comité du crédit et de trésorerie. Les opérations effectuées au sein de ce service sont :

- Préparer les travaux par le comité et la trésorerie de GRE ;
- Réception de la clientèle pour information et orientation ;
- Contrôle des crédits mis en place par les agences ;
- Consolider toutes les statistiques en la matière ;
- Recueillir des garanties bloquantes ;
- Suivi des crédits.

4 Organigramme de l'agence

Il est représenté comme suit :

Figure n° 29 : Organigramme de la BADR



Source : Manuel de gestion des crédits de la BADR- version – Mars 2018

Comme tout autre organigramme, l'agence de BADR Tizi-Ouzou est composée de plusieurs services : Secrétaire dactylographe, Fonction d'exploitation, Fonction Clientèle et Cellule Administrative. Ces services leur sont affectés différentes tâches comme cela est si bien détaillé dans l'organigramme.

Section 02: Les cartes bancaires

- La reconnaissance légale de la carte bancaire, comme moyen de paiement, est consacrée par la loi 05-02 du 6 Février 2005 suivant les articles 543 bis 23 et 543 bis 24 reprises dans le code de commerce (Édition 2007).
- «Article 543 bis 23 : constitue une carte de paiement toute carte émise par des institutions ou établissements financiers habilités permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds.

- Constitue une carte de retrait toute carte émise par les institutions ou les établissements cités au premier alinéa du présent article et permettant, à son titulaire, exclusivement de retirer des fonds».
- «Article 543 bis 24 : L'ordre ou l'engagement de payer, donné au moyen d'une carte de paiement, est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte ou de vol de la carte, de règlement judiciaire ou de faillite du bénéficiaire.»

1-La normalisation de la carte bancaire :

C'est l'instruction B/A n° 05-04 du 02 août 2004 qui traite de la normalisation de la carte bancaire à puce. La normalisation de la carte bancaire couvre les éléments suivants :

- La normalisation des zones de marquage et d'estampage ;
- L'encodage des pistes magnétiques ;
- La gravure de la puce.
- L'instruction donne les définitions suivantes de la puce et de la piste de la carte bancaire :

- La puce permet les transactions de paiement sur les terminaux de paiement électroniques (TPE) ;
- La piste permet les retraits sur les DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) et les GAB (Guichets Automatiques de Banques).
- Par cette instruction, la carte à puce doit répondre aux normes internationales EMV (Europay – MasterCard - Visa).

La carte bancaire permet un échange de fonds où le support papier est remplacé par un Flux électronique impliquant une relation entre 03 Trois Agents :

- la Banque
- le Porteur
- le Commerçant

1-1-La carte bancaire :

- Une carte bancaire est un Support d'identification délivrée par une Banque à son Client pour permettre de remplacer la monnaie et le chèque dans le règlement de ses achats.
- Matérialisé par un Rectangle en matière plastique dont le format est (long, large, épais) et dont les Matériaux sont Standardisés à l'Échelle Internationale par l'Organisme de Normalisation I.S.O.

- Une carte bancaire est un Support d'identification délivrée par une Banque à son Client pour permettre de remplacer la monnaie et le chèque dans le règlement de ses achats.
- Matérialisé par un Rectangle en matière plastique dont le format est (long, large, épais) et dont les Matériaux sont Standardisés à l'Échelle Internationale par l'Organisme de Normalisation I.S.O.
- Si les cartes bancaires émises à l'étranger étaient acceptées sur le territoire national, l'émission de cartes en devises n'était effectuée qu'à partir de 1993, définie comme l'internationalisation de la carte bancaire en Algérie.

a- Ses Fonctions

- La carte (CIB) permet au client porteur d'effectuer:

- des Paiements auprès des commerçants en règlement des achats de biens ou de services (sur TPE)
- des Retraits d'espèces auprès des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).

les 02 Services à la fois.

b-Objectifs :

- Limitation de retrait espèces en agence
- Réduire les problèmes d'encaisse.

2-Types de cartes BADR :

- Type Intermédiaire en l'occurrence la carte de débit CLASSIQUE (cash) destinée à une clientèle Standard ; la carte CIB classique est une carte nationale de retrait et de paiement valable uniquement en Algérie, elle permet à son titulaire (porteur) d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques G.A.B.
- Type Prestige en l'occurrence la carte GOLD destinée à une clientèle haut de gamme (VIP) ; la GOLD est proposée à la clientèle selon les critères arrêtées. Outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus important.

- D/R N°20/2011 DU 16-11-2011 DMCR 131 MISE EN PLACE DU PRODUIT MONETIQUE DENOME CARTE TAWFIR ; la carte BADR TAWFIR est une carte national de retrait et de virement adossée au compte LEB valable uniquement en Algérie, elle permet à son titulaire (porteur) d'effectuer des retraits d'espèces auprès

des G.A.B du réseau monétique interbancaire, elle permet également d'effectuer des virements auprès des G.A.B de la BADR .

- DR N° 46/09 DU 21-04-2009 gestion des cartes interbancaire CIB classique et GOLD
- DR N° 04-2006 DU 02-02-2006 procédure de gestion de la carte CBR
- DR N° 19/2010 procédure de renouvellement des cartes bancaires CBR et interbancaires CIB (classique et G**O**LD)

2-1 Le chargé de clientèle chargé de promouvoir les cartes bancaires:

- **Réception de la clientèle au front office**
- **Communiquer les informations utiles sur :**

- Les avantages offerts par les cartes CIB ou CBR
- Les formalités et les conditions d'octroi
- En cas d'acceptation
- Invité le client à remplir le formulaire de demande de la carte CIB ou CBR
- Vérifie la régularité des informations de la demande du client
- Appose son visa au verso de celle-ci
- La remet au directeur d'agence pour validation
- Si le directeur d'agence réserve un avis favorable à la demande de la carte
- Le chargé de la clientèle remettra au directeur d'agence le contrat approprié
- A l'aide du contrat validé et signé par le directeur d'agence la procédure de la commande de la carte est entamée
- Les procédures de gestion des cartes bancaires classiques et gold ainsi que les cartes de retrait CBR BADR sont définies par la D.R n° 46-09 du 21-04-2009
- D.R 46-09 DU 21-04-2009 pour les cartes CIB
- La Commande de la carte
- Traitement de la Demande au niveau de l'agence

2-2 Contrôle :

- Identification du client nom et prénom
- Numéro de compte
- Le revenu mensuel
- La profession
- La date de naissance

2-3 La Personnalisation de la Carte :

• Après Réception de la commande, SATIM procède à la Confection et la Personnalisation des Cartes :

• Embossage et Encodage des informations sur la carte, pour l'identification du porteur et de l'Émetteur.

• Récupération auprès du prestataire :

- D'un lot de cartes
- D'un listing
- D'un bon de livraison

• Vérifications

• L'agence recevra en premier lieu les cartes dont le charge de la clientèle doit procéder aux vérifications et accusé réception à la DMCR.

• Les cartes doivent être conservées dans un coffre de la direction.

• La DMCR adressera les codes confidentiels après avoir reçu l'accusé de réception, dont le chargé de la clientèle devra les conservés dans un autre coffre

a- La Remise de la carte au Porteur :

• Le chargé de clientèle en Agence remet au client, après signature d'un Accusé de Réception :

- sa carte
- son code confidentiel
- un Guide porteur
- un objet d'accompagnement (ex: porte- clés avec logo carte)
- Opposition
- Changement de code
- Renouvellement
- Incidents sur les automates

2-4 Carte de retrait adossée au livret

a- Comptes livret épargne banque LEB :

• Comptes avec intérêts

• Comptes sans intérêts

b- Produit BADR :

• La carte de virement/retrait sur compte épargne «TAWFIR»

• C'est une carte adossée au compte épargne LEB

c- Utilisation

- Valable uniquement en Algérie sur le réseau monétique BADR et le réseau monétique interbancaire RMI
- Permet à son détenteur d'effectuer sur le réseau monétique BADR
- Retrait d'espèces
- Des virements de son compte chèques vers son compte épargne pour les titulaires de comptes chèques
- Sur le réseau monétique interbancaire RMI
- Des retraits d'espèces auprès des GAB des Confrères et d'Algérie Poste
- L'ensemble des opérations effectuées par carte TAWFIR sont comptabilisées sur le compte épargne LEB
- Validité de la carte 2 ans
- Personnes physiques
- Toute demande d'ouverture de compte livret épargne banque LEB sera joint le formulaire relatif à la demande de la carte TAWFIR
- L'octroi de la carte TAWFIR est soumis préalablement à l'accord du directeur d'agence
- Qui appréciera sur la base des éléments suivants :

  - Absence d'incident sur le compte épargne ou tout autre compte ouvert au nom du demandeur
  - Absence d'antécédents d'incidents sur toute autre carte bancaire détenue par le demandeur
  - Formulaire de demande
  - Vérification des informations
  - Remise pour validation au directeur d'agence
  - Informer le client

- Contrat remettre au directeur d'agence pour validation et signature le cas échéant
- Réception des cartes à conserver dans un coffre différent des cartes bancaire et les codes confidentiels dans un autre
- Opposition
- Changement de code
- Renouvellement
- Incidents sur les automates

2-5-Distributeur automatique de billet :

• En 1991 les premiers distributeurs n'étaient utilisables que par les cartes domestiques de retrait destinées à la clientèle de la banque ayant installé ces automates.

• Actuellement les Cartes Inter bancaires (CIB), étendent leurs utilisations sur tous les appareils et TPE installés sur le territoire national.

2-5-1 Distributeur automatique de billet DAB :

- Il assure le retrait des espèces, avec le choix de compte et du montant ;

2-5-2Volet acceptation sur Distributeurs Automatiques de Billets DAB :

a- Fonctions d'un DAB

Au cours d'une Transaction, le DAB exécute les Opérations relatives aux critères d'autorisation:

- **C**ontrôle des Informations contenues sur la Carte.
- **C**ontrôle de la conformité du Code confidentiel.
- **C**ontrôle du Montant limite de la Transaction
- Toutes ces Opérations sont exécutées par le Dialogue entre le DAB et le Serveur d'Autorisation SATIM .

b- Autre Fonctions

–Enregistrement de la Transaction sur un Journal.

–Gestion de la Caisse (Cassettes de Billets)

–Distribution de Billets et Ticket au Client.

c- Utilisation d'un DAB

l'Utilisation d'un DAB est facilité grâce aux Messages affichés sur Écran, en langue Nationale ou langue Française, au choix du Client, permettant aux porteurs de dialoguer avec l'Automate par utilisation des Touches du clavier.

• Le Retrait sur **DAB** nécessite:

- **01** Carte **CIB**
- **01** Code Confidentiel de 04 Chiffres numériques
- **01** Solde porteur supérieur ou égal au Montant du Retrait demandé (plafond)

d-Mode opératoire Client

- Le Client introduit sa Carte dans la Fente du Lecteur de carte en suivant le sens de la Flèche:

- Si la Carte est mal introduite le **DAB** la retourne pour l'introduire dans la bonne Position.
- Si la Carte est frappée d'Opposition ou présente une détérioration physique elle est retenue par l'Appareil.
- Si la Carte est acceptée le Panneau anti-vandalisme se relève pour libérer le clavier.
- Si le montant du plafond hebdomadaire est épuisé, l'Appareil le signale par le refus de la transaction
- L'Appareil invite le Porteur à introduire son Code confidentiel en 04 Chiffres, à l'aide du Clavier numérique (**0—9**).
- Le Porteur a droit à 03 Essais. En cas d'échec la Carte est retenue par le **DAB**.
- Le **DAB** invite le Porteur à composer le montant en appuyant sur une Touche Montant ou à l'aide du Clavier numérique.
- L'Appareil invite le Porteur à reprendre sa Carte et à prendre les Billets de banque
- Un Ticket justifiant le Montant du Retrait lui est délivré.
- les Opérations relatives à l'Exploitation du DAB sont exécutables à partir du Panneau Opérateur (extérieur).
- Le montant maximum servie par le DAB par opération de retrait est de 40 000 DA.

2-6- Nombre de TPE installé de l'agence BADR Tizi-Ouzou :

Les TPE da la BADR TO sont installé chez 18 clients dont 13 installés (03 personnes morales sociétés et 10 personnes physiques) et 05 commandés

Section 03 : L'E-banking au niveau de la BADR :

En attendant que la plateforme du paiement en ligne soit mise en service, deux des banques algériennes : La BADR et le CPA, ont proposé quelques-uns de leurs services en ligne à travers l'E-Banking.

L'e-banking en Algérie a été l'œuvre d'une véritable évolution du secteur des finances en Algérie.

Désormais, les clients de la BADR peuvent consulter leurs comptes sans se rendre à leur agence bancaire. Selon la formule adoptée, l'usage du e-banking peut se matérialiser via quatre canaux. Il s'agit de l'internet, les sms, le fax et enfin le téléphone.

1-Objectifs de l'e-banking :

- Prestations bancaires à domicile, via Internet permet aux clients de gérer l'ensemble des leurs comptes depuis leur ordinateur, 7 jours/7, 24h/24, et aussi souvent qu'ils le souhaitent.
- Consulter toutes vos opérations : historique sur 30 jours
- Effectuer · une recherche et trouver l'opération qui vous intéresse
- Télécharger vos relevés aux formats Excel, PDF ou CSV
- Consulter le cours des Devises
- Recevoir des messages personnels en provenance de votre Banque
- Envoyer vos fichiers de virements et de prélèvements en toute sécurité
- Signer vos ordres de virements et/ou de prélèvements
- Consulter l'état de vos ordres de virements et/ou de prélèvements
- Être titulaire d'un compte bancaire.
- Souscrire un abonnement auprès de votre agence domiciliataire.
- Signer une convention d'abonnement en y inscrivant les comptes concernés par l'abonnement.
- Récupérer votre identifiant et votre mot de passe qu'il faut changer à la première connexion.

2- Procédure de gestion d'un abonnement e-banking « BAD net » en agence :

Il est entendu par un « compte d'abonnement » l'inscription d'un droit d'accès au portail BADRnet. Il peut également, selon le contexte utilisé, avoir trait au compte principal inscrit dans l'abonnement (voir ci-après **compte principal et compte secondaire**)

2-1- Inscription des comptes :

Le client demandant un abonnement peut inscrire un ou plusieurs comptes, s'il en a, dans l'abonnement demandé. Ce/ces compte(s) inscrit(s) sera/seront concerné(s) par la consultation à distance (solde et mouvement).Autrement dit, dès son accès au portail BADRnet, le client abonné ne verra affiché(s) que le(s) compte(s) qu'il a inscrit(s) dans son abonnement. Les autres comptes, non-inscrits, ne s'afficheront pas.

-Compte principal et comptes secondaires :

A la souscription de l'abonnement, et dans le cas où plusieurs comptes sont inscrits, le client demandeur de l'abonnement doit spécifier/désigner le compte qui sera considéré comme « compte principal » sur lequel la banque pourra prélever les frais d'abonnement pour

l'ensemble des concernés et inscrit dans l'abonnement. Les autres comptes ainsi inscrits s'appelleront alors des « comptes secondaire ». Quand le client inscrit un seul compte, il n'y aura donc pas de comptes secondaires.

-Compte de facturation :

Le compte désigné « principal » est aussi appelé « compte de facturation » car la banque répercute les frais d'abonnement de tous les comptes inscrits sur ce compte de facturation. Aussi, le compte de facturation diffère des autres comptes secondaires par le fait qu'il soit facturé au tarif entier (100%), tandis que les comptes secondaires sont facturés à la moitié du tarif (50%) chacun.

L'exemple suivant explicite le système de facturation : Si un client désire inscrire trois(03) comptes dans son abonnement BADRnet (compte A, B et C), la facturation de l'abonnement de ces comptes se fera comme suit :

- Compte A (principal) :100%
- Compte B (secondaire) :50%
- Compte C (secondaire) :50%

-Client et interlocuteurs :

La notion du « client » dans l'abonnement e-banking fait référence au titulaire du compte bancaire, ou le mandataire qui a souscrit l'abonnement à la place du titulaire. De ce fait, la notion de « interlocuteur » concerne l'autre/les autres personne(s) que le titulaire (client) a désigné (même si elle (s) n'est/ne sont pas mandataire (s)) pour la/les doter d'un accès (absolu ou limité) au portail BADRnet, sur son/ses compte(s) inscrit(s) dans son abonnement.

L'interlocuteur est donc une tierce personne (mandataire ou pas) désignée par le client abonné pour avoir accès à BADRnet. Cet accès peut être limité à la consultation d'un compte, ou d'une partie ou d'une partie de tous les comptes, s'il y a lieu, inscrit au dit abonnement. Cet interlocuteur aura un numéro d'adhésion et un mot de passe propre à lui et peut les recevoir de la part du titulaire de l'abonnement.

2-2-Caractéristiques et fonctionnement du service :

Le portail BADRnet est un service bancaire ouvert aux personnes morales et physiques domiciliées auprès du réseau de la BADRnet et détenteurs d'un ou de plusieurs comptes ouverts sur les livres de celle-ci.

Le client, particulier ou entreprise, accède à service par le biais d'un abonnement à souscrire au niveau de l'agence de domiciliation, par la signature d'une convention

d'abonnement et l'obtention d'un numéro d'abonné (ou numéro d'adhésion) et d'un mot de passe.

Le portail BADRnet met à la disposition abonné une variété de services en ligne qui sont présentés et dans le guide utilisateur. Ce dernier est remis par l'agence de domiciliation à la souscription de l'abonnement, ou est consultable en ligne sur le site officiel de la banque (https://www.badr-bank.dz) et sur le portail BADRnet lui-même (http://ebanking.badr.dz).

A la souscription de l'abonnement, le client détermine le/les compte(s) qu'il souhaite inscrire aux services BADRnet. Ce dernier ne peut inscrire que le(s) compte(s) dont il est titulaire, ou le(s) compte(s) fonctionnant sous sa responsabilité (mandat ou procuration explicite de gestion du compte). Les comptes inscrits dans l'abonnement BADRnet deviennent consultables par internet et soumis aux dispositions générales et particulières de la convention d'abonnement.

Il est également possible que le client abonné désigne d'autres personnes pour avoir l'accès

BADRnet sur son/ses compte(s) . Ces personnes ainsi « mandatées » deviennent des « interlocuteurs » dans le même abonnement souscrit par ce client et auront, chacun, un numéro d'adhésion et un mot de passe propres.

-Définition :

BADRnet, est un service de banque en ligne, qui sert essentiellement à la consultation du solde et des mouvements du compte client à travers une connexion internet. Cette consultation se fait par le biais d'un portail électronique géré par un prestataire de services e-banking et dédié à la BADR. Il est accessible à l'aide de l'une des deux adresses internet suivantes :

http://www.badr-bank.dz

https://ebanking.badr.dz

Cette prestation est étendue à d'autres services connexes (transfert de fichiers de virement, prélèvements automatiques…) comme elle peut avoir d'autres canaux de communication à distance (SMS,fax,vocal).

3- Souscription de L'abonnement :

La souscription des abonnements BADRnet à la clientèle de la banque qu'il soit personne physique ou morale, se fait de la manière suivante :

3-1-Souscription de l'abonnement aux clients particuliers :

A réception du client particulier ou son mandataire, demandant la souscription d'un abonnement e-banking « BADRnet », le chargé de clientèle :

- ✓ Renseigne soigneusement, en deux exemplaires, deux parties du formulaire de la convention d'abonnement model en annexe1 :

Première partie :

- Il reporte toutes les informations relatives au client

Deuxième partie :

- Les services désignés par le client à inscrire « nature de prestation »
- Les comptes qu'il souhaite inclure dans l'abonnement
- Mentionne les comptes que le client souhaite inscrire dans son abonnement (tous les comptes, une partie ou un seul). « n°de cpte de la prestation »
- Met une croix dans la case qui concerne le canal choisi « internet »
- Précise la périodicité de la fréquence de consultation autorisée pour le client. Pour le service « internet », la fréquence est limitée .
- Reprend le n° du compte principal (désigné par le client en tête de liste de dans colonne « n° de cpte de la prestation) pour le prélèvement des frais d'abonnement
- Informe le client que le compte ainsi désigné doit être régulièrement provisionné pour permettre le prélèvement

- ✓ Remet les deux exemplaire de la convention d'abonnement au client avec les conditions générales relatives aux services « BADRnet » pour vérification et signature procédée de la mention manuscrite « LU et approuvé »

3-2-Souscription de l'abonnement aux entreprises :

A réception du client entreprise (représentant légal) muni d'une demande de souscription d'un abonnement e-banking « BADRnet », le chargé de clientèle :

- ✓ Vérifie la demande (signature du représentant, cachet de l'entreprise)
- ✓ Renseigne soigneusement, en deux exemplaires, le formulaire de la convention d'abonnement model en annexe2
- ✓ Remet au client pour signature et apposition du cachet rond de l'entreprise

En plus des services communs avec les clients particuliers, un service dédié aux entreprises qui est « les virements de salaires multiples »selon la procédure en vigueur.

3-3-Client ayant plusieurs radicaux :

Dans le cas où le client (particulier ou entreprises) dispose de plusieurs comptes radicaux différents, le chargé de clientèle :

- Procède à la création d'abonnements autant de fois que le nombre des comptes en question.
- Renseigne une convention à part pour chaque abonnement avec les informations propres à chaque compte à abonner qu'il fait signer par le client.

3-4-Souscription de l'abonnement pour un tiers :

A la réception de la demande d'abonnement, concrétisée par la signature de la convention d'abonnement, par le titulaire du compte lui-même (particulier ou entreprises) ou par son mandataire désirant un ou plusieurs interlocuteurs, le chargé de clientèle procède comme suit :

- Remet le(s) formulaire(s) « interlocuteur » modèle en annexe06 au client que ce dernier renseigne et signe.

Le chargé de clientèle établit de formulaires que le nombre d'interlocuteurs.

4-Enregistrement de l'abonnement sur le système SYBU :

La convention ainsi signée le chargé de clientèle procède à la saisie de l'abonnement sur le système, en respectant les étapes suivantes :

- Accède au module « saisie des accès internet » :
- Menu client
- Choisi la phase création pour saisir un nouvel abonné « client » qui souscrit son abonnement pour la première fois ou interlocuteur.

4-1-La phase « création client » :

- Saisit le radical du compte à abonner sur le champ « Numéro client » :

- Le système génère automatiquement :
- Un numéro d'adhésion
- Nom ou raison sociale
- Adresse du client particulier, ou du siège du client entreprise
- Le champ « Service » par l'affichage du code du seul canal actuellement opérationnel qui est « internet »

Dans le cas d'une entreprise le chargé de clientèle renseigne le champ « nom interlocuteur » et « adresse interlocuteur » du représentant légal de l'entreprise

- Saisit le code « M » « mot de passe » sur le champ « type connexion »
- Saisit la date de souscription de l'abonnement sur le champ « Date début de validité ».
- Saisit la date anniversaire de l'abonnement « 01année » sur le champ « Date fin de validité ».

- Saisit dans le champ « Série de compte » les séries des comptes avec le code de la monnaie correspondante à chacun des comptes, si le client dispose de plusieurs comptes dans le même radical, et qu'il souhaite tous les inscrire dans son abonnement.
- Précise avec le client le compte principal pour le prélèvement mensuel des frais d'abonnement(s)
- Renseigne les champs « nom et prénom » et « profession » du titulaire du compte (signataire de la convention) qui signe le bulletin d'adhésion édité à l'occasion.
- Valide et confirme la saisie « création » par le message « oui »

Le système édite automatiquement un bulletin d'adhésion modèle en annexe04 en deux exemplaires reprenant les informations saisies

Le chargé de clientèle remet les deux exemplaires du bulletin d'adhésion au client pour signature.

4-2-La phase « création interlocuteur » :

A la saisie d'un « interlocuteur »,le chargé de clientèle procède comme suit :

- Vérifie que le formulaire « interlocuteur » modèle en annexe06 est soigneusement renseigné et signé par le client.
- Saisit le radical du compte à abonner sur le champ « Numéro client » :
  - Un numéro d'adhésion, différent de celui du titulaire de l'abonnement (appelé « client »), est généré automatiquement par le système à la saisie du radical du compte dans le champ « Numéro d'adhésion ».
  - Nom ou la raison sociale.
  - Adresse du client particulier, ou du siège du client entreprise, (titulaire du compte).
- Saisit les informations de l'interlocuteur concerné dans les champs « Nom interlocuteur », « Adresse interlocuteur », et vérifie que ces informations sont identiques à celle figurant dans le formulaire de désignation d'interlocuteur.
- Saisit le code « M » « mot de passe » sur le champ « Type connexion ».
- Saisit dans le champ « Série de compte » les séries des comptes avec le code de la monnaie correspondante pour lesquels le client donne accès de consultation à son interlocuteur.
- Valide et confirme la saisie « création » par le message « oui ».
- Déclenche l'édition d'un bulletin d'adhésion qui synthétise les informations du client.

- Remet le bulletin d'adhésion édité, au client souscripteur de l'abonnement pour signature et reconnaissance de la désignation de l'interlocuteur ainsi que les informations le concernant

5- Edition du mot de passe :

La création du dossier ainsi finalisée le chargé de la clientèle soumet au directeur/superviseur le dossier contenant :

Dans le cas du titulaire du compte

- La demande de souscription d'un abonnement
- Les deux exemplaires de la convention d'abonnement dument signées par le client et revêtue de la mention « lu et approuvé »
- Les deux exemplaires du bulletin d'adhésion signé par le client

Dans le cas de l'interlocuteur

- le formulaire de désignation de(s) interlocuteur(s)
- les deux exemplaires du bulletin d'adhésion signé par le client titulaire

Après vérification de ces documents le directeur/superviseur signe les documents autorisant le chargé de clientèle à l'édition du mot de passe

Ce dernier, procède sur le système à l'édition du mot de passe permettant du client d'effectuer l'accès au portail BADRnet comme suit :

- ✓ Accède sur le système au menu « Mots de passe »
- ✓ Saisit le numéro d'adhésion du client
- ✓ Actionne l'option 15 « Edition mots de passe consultation » qui génère automatiquement un avis contenant le même numéro d'adhésion, ainsi qu'un mot de passe correspondant à ce numéro.

Dans le cas de plusieurs interlocuteurs, le chargé de clientèle répète cette opération autant de fois qu'il le faut.

6-Remise des documents au client :

Une fois l'édition effectuée le chargé de clientèle ventile les documents et remet au client :

- Un exemplaire de la convention
- Un exemplaire du bulletin d'adhésion
- Le mot de passe de façon strictement personnelle et sous le sceau de la confidentialité (client titulaire/ou représentant légal)
- Conserve une copie du dossier au niveau de l'agence

Le chargé de clientèle rappellera au client recevant ce code :

- Qu'il est impératif de procéder au changement de celui-ci à la première connexion au portail BADRnet
- Que la banque dégage toute responsabilité en cas d'utilisation ou d'utilisation frauduleuse de ce mot de passe
- D'informer la banque en cas de perte pour une éventuelle réédition

Ainsi

- Si le mot de passe n'est pas modifié : la réédition de mot de passe au client se fait dans les mêmes dispositions de l'édition du mot de passe
- Si le mot de passe est modifié : le chargé de clientèle adresse une demande écrite signée par le directeur d'agence à la DEDI pour procéder à la reconstituion d'un nouveau mot de passe par les services techniques de cette dernière en annulant celui que le client avait introduit.

Dans ce cas le client abonné se présente ultérieurement pour récupérer son nouveau mot de passe.

6-1-phase « modification » :

Le chargé de clientèle à la possibilité d'apporter des modifications de l'abonnement dans les cas suivants :

- Correction ou rectification d'erreurs pouvant survenir lors de la saisie à la phase « création ».
- Changement/mise à jour des informations personnelles du client particulier/interlocuteur, ou des informations de l'entreprise ou de son représentant (client entreprise).
- Demande du client d'ajouter d'autres comptes à son abonnement ou de supprimer des comptes déjà inscrits.
- Demande du client d'ajouter d'autres comptes à l'accès de l'interlocuteur ou d'interdire l'accès à des comptes déjà inscrits.
- Introduction de la nouvelle technique de sécurisation par l'appareil (DIGIPASS) qui génère un mot de passe unique à chaque connexion et permet une sécurité consolidée.

Le chargé de clientèle dans ce cas :

- Saisit le numéro du client et le numéro d'adhésion, ainsi les informations de l'abonnement s'affichent sur le système.

- Renseigne à nouveau les champs objet de modification sauf les champs « numéro client » et « numéro d'adhésion ».
- Valide et confirme les modifications par le message « oui » .
- Déclenche l'édition d'un nouveau bulletin d'adhésion qui synthétise les nouvelles informations saisies dans la phase « modification » qu'il fait signer par le client.

6-2 la phase « suppression » :

Le chargé de clientèle actionne la fonction « suppression/client » pour désabonner un client déjà abonné. Le désabonnement d'un client peut intervenir dans l'un des cas suivants :

- **A la demande du client :** le chargé de clientèle remet au client la demande de résiliation d'abonnement BADRnet modèle en annexe05 ou modèle annexe07 s'il s'agit de l'interlocuteur.
- **A la demande de la banque :** Décision de la banque de résilier l'abonnement du client en cas de défaillance de ce dernier dans l'une de ces obligations :
  - (Non paiement des frais d'abonnement…).
  - Assainissement des anciens abonnements dont les titulaires ne se sont pas manifestés pour la souscription administrative à ce service (signature de convention pour les abonnés inscrits avant l'année 2010).

Pour ce faire, le chargé de clientèle :

- Saisit le numéro du client et le numéro d'adhésion du client ou de l'interlocuteur,
- Valide et confirme la suppression par le message « Oui ».

7-Renouvellement de l'abonnement :

A réception de la demande de renouvellement de l'abonnement modèle en annexe08, du client ayant résilié son contrat d'abonnement, au niveau agence dans les cas suivants :

- Abonnement supprimé à la demande du client abonné, si ce dernier souhaite le renouveler ;
- Abonnement résilie à l'initiative de la banque dans le cadre de la gestion du passif d'abonnés n'ayant pas signé la convention d'abonnement (antérieurs à janvier 2010), et adhésion de ceux-ci à la nouvelle formule ;
- Abonnement résilie par la banque suite au non-paiement du client des frais d'abonnement ou à tout autre manquement à ses obligations, si ce dernier a régularisé sa situation vis-à-vis de son abonnement.

Le chargé de clientèle, pour ce faire :

- Renseigne la demande de renouvellement d'abonnement « BADRnet » modèle en annexe08
- Remet la demande de renouvellement d'abonnement en annexe au client pour signature
    - Valide la demande du client, à travers l'option « Création/Interlocuteur »
    - Saisit l'abonnement sur le système SYBU

8- Problème d'accès au portail BADRnet :

A réception de la réclamation du client ayant rencontré des problèmes d'accessibilité au portail BADRnet, le chargé de clientèle identifie le cas dans lequel le client se trouve.

Les problèmes d'accès qui peuvent se présenter sont les suivants :

- Abonnement non encore validé par DEDI
- Mauvaise saisie de mot de passe
- Accès bloqué

Dans ce cas le chargé de clientèle procède comme suit :

- **Abonnement non encore validé par DEDI , et mauvaise saisie de mot de passe :** il informe le client de renouveler la tentative d'accès dans les 02 ou 03 jours qui suivent en observant attentivement les étapes d'accès
- **Accès bloqué :** il transmet une télécopie signée par le directeur d'agence aux services de la DEDI pour le déblocage de l'abonnement du client concerné et l'obtention d'un nouveau mot de passe.

9-Tarification du service :

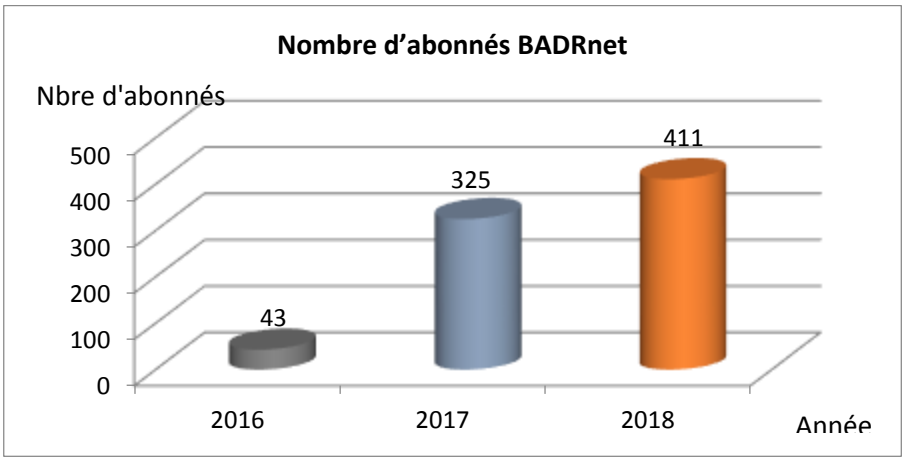
Le chargé de clientèle ayant déjà déterminé avec le client le compte qui supportera les frais d'abonnement BADRnet, le système effectue automatiquement le prélèvement à l'échéance sur le dit compte principal du client souscripteur conformément aux conditions générales du banque.

10-Nombre d'abonnés BADRnet :

Tableau n° 14: Progression d'abonnement BADRnet du 2016 au 2018 :

ANNEES	Nombre d'abonnés
2016	43
2017	325
2018	411

Graphe n° 1 :l'évolution de nombre d'abonnés BADRnet :



Source : donnés collectés de l'agence BADR Tizi-Ouzou 2018.

Le graphe n°01 indique que le nombre d'abonnés a augmenté de l'année 2016 au 2017 d'une différence de 282 d'abonnés, et cette augmentation continue progressivement au cours de l'année 2018.

Section04 : Enquête de terrain :.

- L'enquête s'adresse aux porteurs de la carte interbancaires de retrait et de paiement CIB, et aux commerçants dans le cadre de la BARD Tizi-Ouzou .

1. Questionnaire destiné aux porteurs de la carte CIB :

a. Genre :

1. Homme : 2. Femme :

Les choix	Score	En%
Femme	**09**	**22,5%**
Homme	**31**	**77,5%**
Total	**40**	**100%**

b. l'âge :

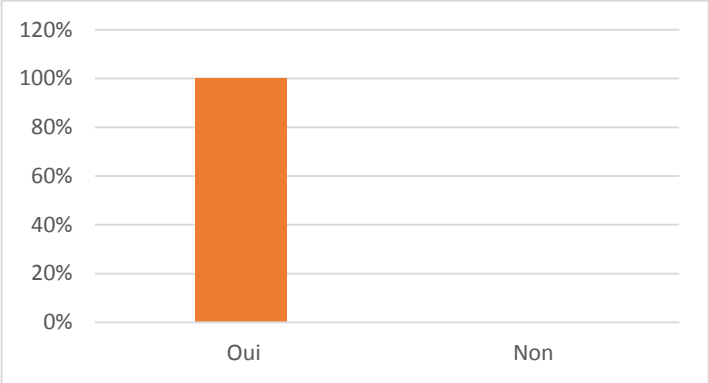
Les choix	Score	En%
Moins de 25 ans	**0**	**0%**
De 25 ans à 35 ans	**10**	**25%**
De 36 ans à 45 ans	**15**	**37,5%**
De 46 ans à 55 ans	**14**	**32,5%**
De 56 ans à 65 ans	01	2,5%
66 ans et plus	0	0%
Total	**40**	**100%**

Q1 : **Avez-vous entendu parler de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB ?**

Tableau n° 15: Connaissance de la CIB

Les choix	Scores	En%
Oui	**40**	**100%**
Non	0	0
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 2: Connaissance de la CIB



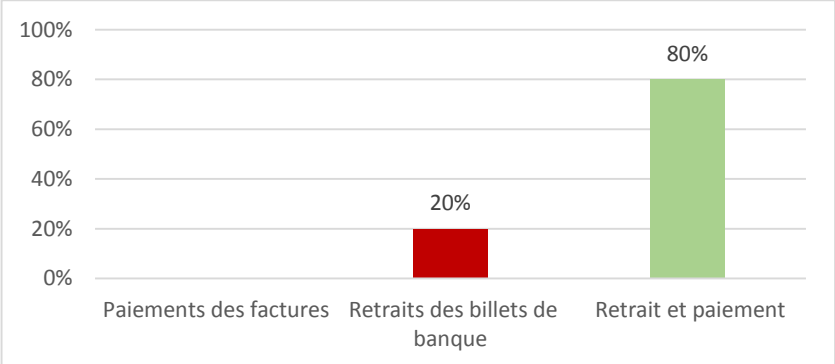
Toutes les personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit, ce qui indique que le questionnaire a été distribué aux personnes se trouvant à l'intérieur de l'agence bancaire ainsi que devant les DAB et que toutes sont domiciliées auprès de l'agence.

Q2 : **A votre avis la carte interbancaire CIB sert à effectuer les opérations de ?**

Tableau n° 16: Les fonctions de la carte CIB

Les choix	Score	En%
Paiements des factures	0	0%
Retraits des billets de banque	**08**	**20%**
Retrait et paiement	**32**	**80%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 3: les fonctions de la CIB



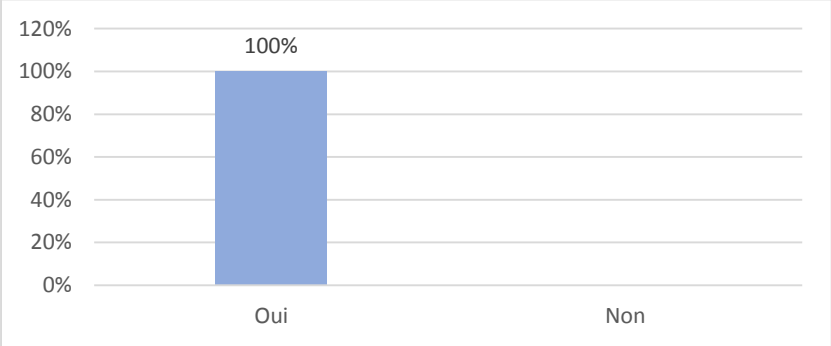
En classant à l'aide de la méthode SCORING, 20% des clients interrogés pensent que la carte interbancaire (CIB) sert seulement au retrait de billets de banque auprès des DAB tandis que 80% pensent que la carte interbancaire (CIB) sert à la fois au retrait et au paiement.

Q3 : **Êtes-vous titulaire de la carte interbancaire CIB ?**

Tableau n° 17: Détenteurs de la carte interbancaire CIB

Les choix	Score	En%
Oui	**40**	**100%**
Non	0	0%
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 4 : Détenteurs de la carte interbancaire CIB



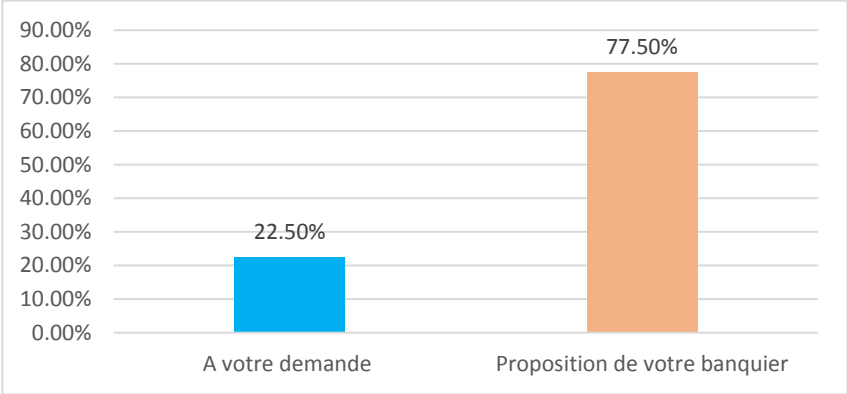
La totalité des clients questionnés sont porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB).

Q4 : **Comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire CIB ?**

Tableau n° 18: Source de l'obtention de la CIB

Les choix	Score	En%
A votre demande	**09**	**22 ,5%**
Proposition de votre banquier	**31**	**77,5%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 5 : Source de l'obtention de la CIB



77,5% de porteurs de cartes interbancaire de retrait et de paiement CIB ont été conseillés par le personnel de la banque qui lie des liens d'affinité avec sa clientèle.

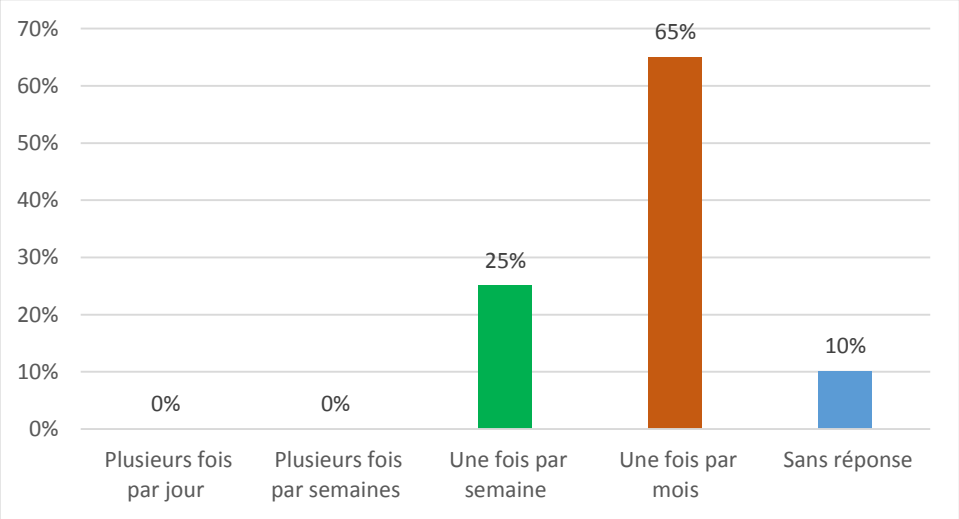
Le reste de la clientèle soit 22,5% qui ont bénéficié de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB à leur demande sont des clients constitués de salariés et fonctionnaires essentiellement.

Q5 : **Avec quelle fréquence utiliseriez-vous la carte interbancaire (CIB) ?**

Tableau n° 19 : Rythme ou fréquence d'utilisation de la CIB

Les choix	Score	En%
Plusieurs fois par jour	0	0%
Plusieurs fois par semaines	0	0%
Une fois par semaine	**10**	**25%**
Une fois par mois	**26**	**65%**
Sans réponse	**04**	**10%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 6 : Rythme ou fréquence d'utilisation de la CIB



65% des personnes interrogées utilisent la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB une fois par mois. Il s'agit apparemment de fonctionnaires et de salariés.

25% des clients interrogés utilisent la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB une fois par semaine soit une moyenne de quatre fois par mois ce qui implique en règle générale l'obligation de mise à jour des comptes bancaires des clients qui doivent alimenter leurs comptes soit par versement au guichet car les seuils sont fixés et plafonnés pour chaque opération de retrait

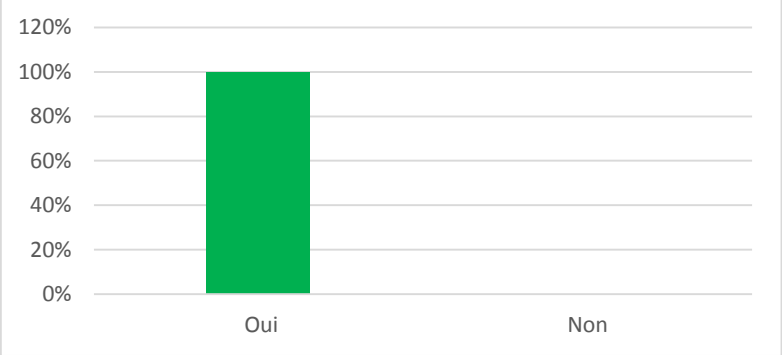
auprès des distributeurs automatiques de billets (DAB),les 10% de personnes interrogées sont sans opinion .

Q6 : **En tant que titulaire de la carte interbancaire CIB, vous arrive-t-il de retirer de l'argent auprès des guichets de l'agence bancaire ?**

Tableau n° 20: Utilisation de la CIB auprès des guichets de l'agence bancaire

Les choix	Score	En%
Oui	**40**	**100%**
Non	**0**	**0%**
Total	**40**	**0**

Graphe n° 7: Utilisation de la CIB auprès des guichets de l'agence bancaire



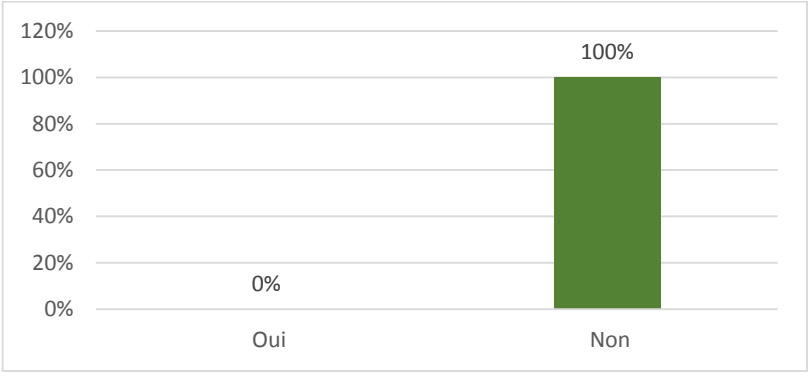
Tous les détenteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

Q7 : **A votre avis, le retrait automatique de billets de banque peut-il s'effectuer à concurrence de votre avoir en compte bancaire**

Tableau n° 21 : Connaissance des seuils de retrait au niveau des DAB

Les choix	Score	En%
Oui	**0**	**0%**
Non	**40**	**100%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 8: Connaissance des seuils de retrait au niveau des DAB



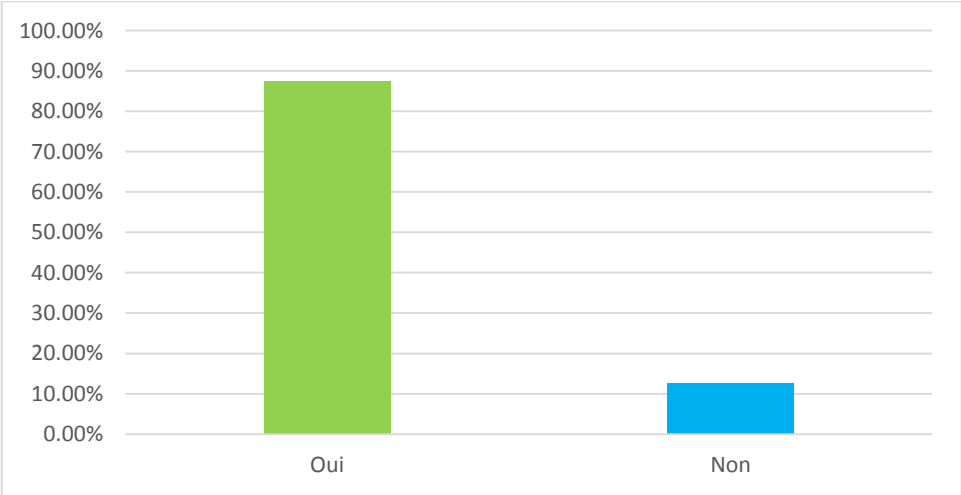
Ce tableau nous montre de façon très claire que l'ensemble des clients porteurs de cartes interbancaires de retrait et de paiement CIB estiment que le retrait ne peut s'effectuer à concurrence du solde en compte.

Q8 : **Pensez-vous que le retrait auprès des guichets bancaires peut revêtir un caractère sécurisant, de discrétion, d'information et de convivialité ?**

Tableau n° 22 : Appréciation de la discrétion d'information et de convivialité des retraits auprès des guichets bancaires

Les choix	Score	En%
Oui	**35**	**87,5%**
Non	**05**	**12,5%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 9 : Appréciation de la discrétion d'information et de convivialité des retraits auprès des guichets bancaires



Sans doute, puisque 87,5% des porteurs de cartes pensent qu'effectivement le guichet revêt un caractère sécurisant parce que situé à l'intérieur ou à l'extérieur à côté de l'entrée principale de l'agence bancaire,

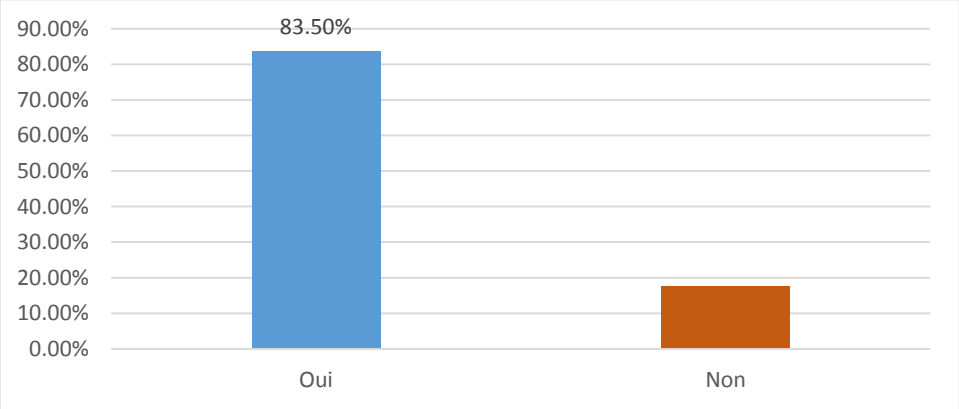
Le taux de 12,5% de clients insatisfaits est un taux acceptable qu'on trouve au niveau des agences postales, CCP….leur comportement et leur tempérament justifient leur action à l'égard de toute action, manifestation et déploiement dans les relations en société.

Q9 : **Pensez-vous que la carte interbancaire CIB induit des coûts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets. Cette situation peut-elle influencer le comportement des clients ?**

Tableau n° 23: Appréciation du coût du retrait par la carte interbancaire CIB par rapport au retrait auprès des guichets.

Les choix	Score	En%
Oui	**33**	**83,5%**
Non	**07**	**17,5%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 10: Appréciation du coût du retrait par la carte interbancaire CIB par rapport au retrait auprès des guichets.



Nous remarquons que 83,5% des clients estiment que la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB induit des coûts excessifs par comparaison aux prestations de services des guichets fournies **à titre gratuit.**

17,5% des clients pensent que les coûts excessifs qu'engendre la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB par comparaison aux prestations fournies au niveau des guichets n'influent pas sur leur comportement, car ils ignorent les opérations bancaires fournies à titre gracieux, celles rémunérées de manière excessive.

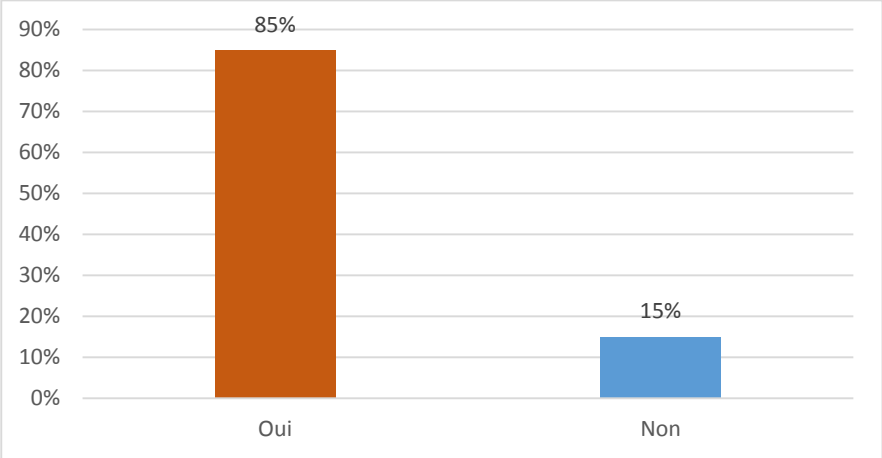
L'absence de culture bancaire et le désintéressement de certains clients qui procèdent aux opérations de versements-retraits et autres opérations qui génèrent des agios et frais excessifs

Q10 : **A votre avis, l'installation des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut-elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?**

Tableau n° 24: Appréciation de l'emplacement des DAB à l'extérieur de l'agence bancaire

Les choix	Score	En%
Oui	**34**	**85%**
Non	**06**	**15%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 11 : Appréciation de l'emplacement des DAB à l'extérieur de l'agence bancaire



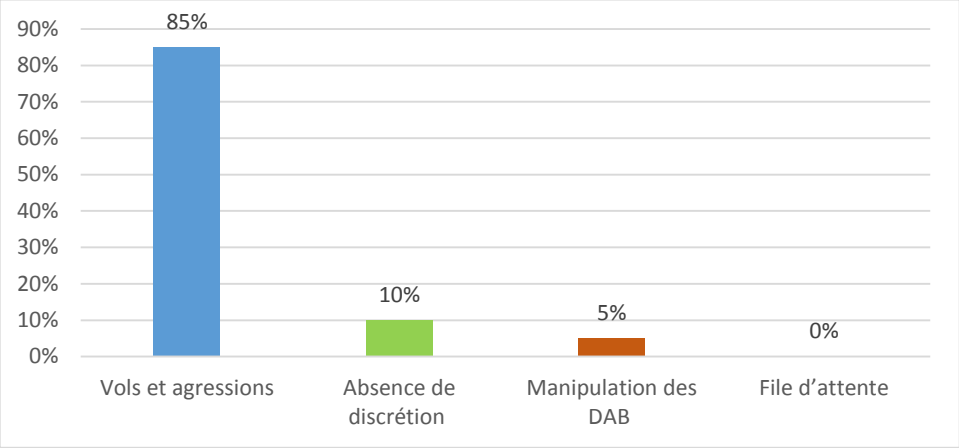
Outre les difficultés de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes, les porteurs de carte sont exposés aux agressions et vols, les agressions des mendiants qui guettent les clients, l'absence de discrétion etc.…,

Q11 : **Si oui, cette contrainte se matérialise-t-elle d'après vous par les risques suivants?**

Tableau n° 25 : Les contraintes de l'emplacement externe des DAB

Les choix	Score	En%
Vols et agressions	**34**	**85%**
Absence de discrétion	**04**	**10%**
Manipulation des DAB	**02**	**05%**
File d'attente	0	0%
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 12 : Les contraintes de l'emplacement externe des DAB



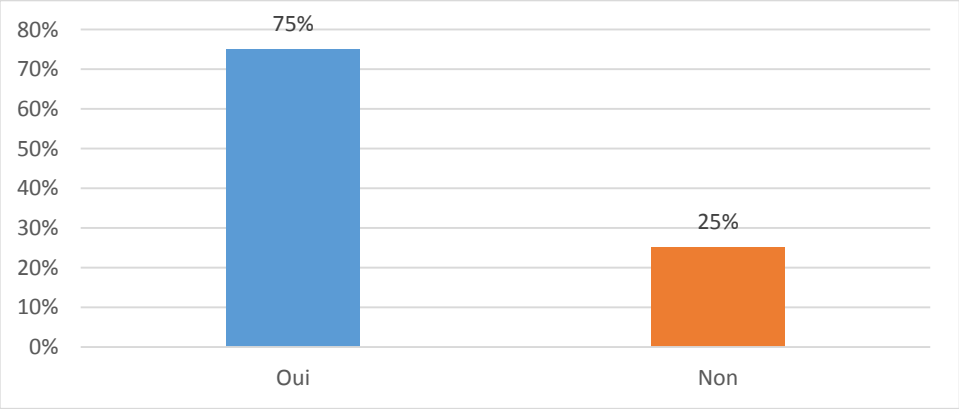
L'analyse de la question n°11 précise clairement que 85% des clients questionnés affirment que les agressions et vols émanent de l'emplacement des DAB qui se situent à l'extérieur des agences bancaires, dont beaucoup se situent aux coins des ruelles mal éclairées et peu fréquenté

Q12 :**êtes-vous abonné au service BADRnet ?**

Tableau n° 26: Nombre d'abonnés au service BADRnet

Les choix	Score	En%
Oui	**30**	**75%**
Non	**10**	**25%**
Total	**40**	**100%**

Graphe n° 13: Nombre d'abonnés au service BADRnet

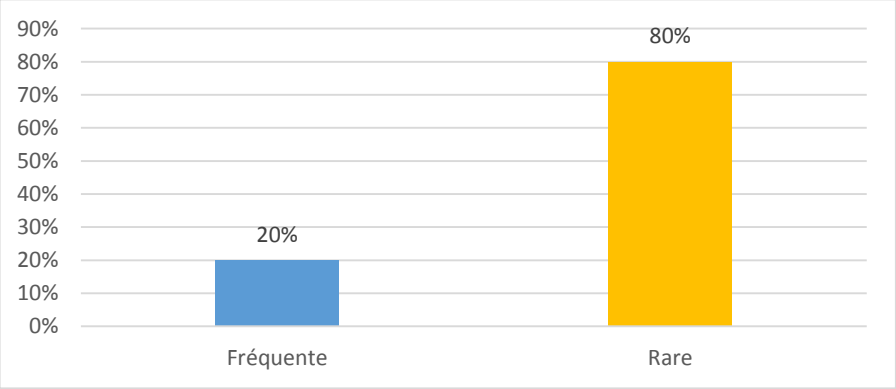


Q13 : **De quelle façon utilisez-vous le BADRnet ?**

Tableau n° 27: utilisation du BADRnet

Les choix	Score	En%
Fréquente	**8**	**20%**
Rare	**32**	**80%**
Total	**40**	**100%**

Figure n° 30: utilisation du BADRnet



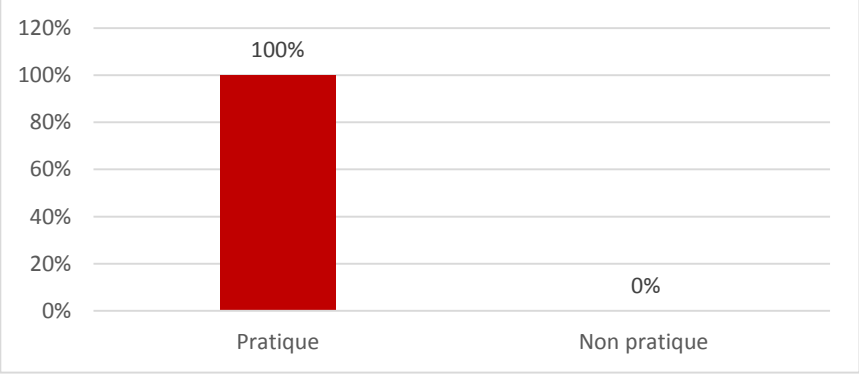
2- **Questionnaire destiné aux commerçants :**

Q1 : **Comment percevez-vous l'usage de la carte de paiement dans vos transactions commerciales avec les clients porteurs de la carte interbancaire CIB ?**

Tableau n° 28 : Réaction à l'usage de la carte CIB

Les choix	Score	En%
Pratique	**10**	**100%**
Non pratique	**0**	**0%**
Total	**10**	**100%**

Graphe n° 14 : Réaction à l'usage de la carte CIB



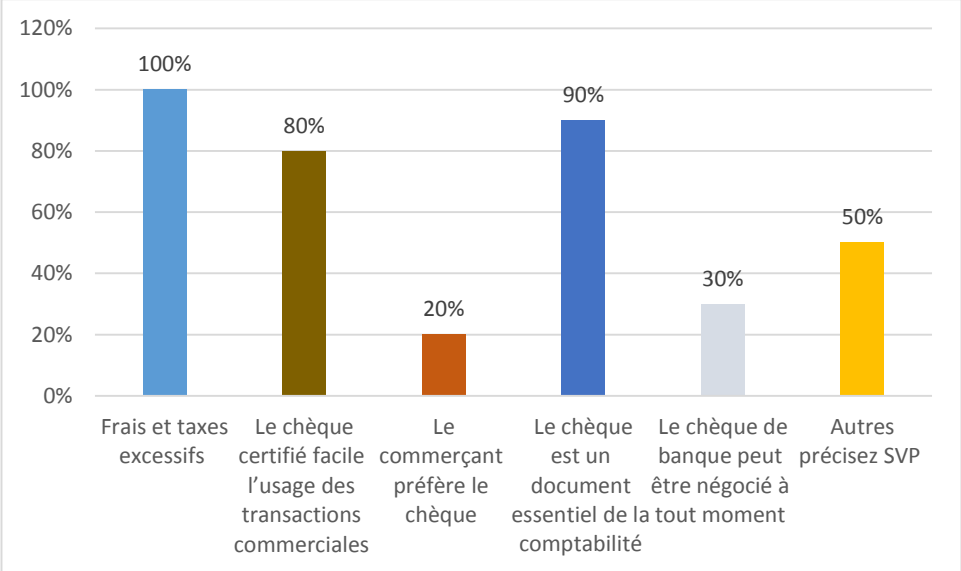
La transaction commerciale entre le client porteur de carte CIB et le commerçant accepteur du paiement par terminal ne peut être que pratique, simple et sans risque sur le plan de l'usage et de la fonctionnalité de l'opération.

Q2 : **Pourquoi les commerçants présentent-ils peu d'engouement à l'usage de la carte CIB comme moyen de paiement contrairement au chèque de banque ?**

Tableau n° 29 : Comportement des commerçants dans l'utilisation du chèque bancaire

Les choix	Score	En%
Frais et taxes excessifs	**10**	**100%**
Le chèque certifié facile l'usage des transactions commerciales	**8**	**80%**
Le commerçant préfère le chèque	**2**	**20%**
Le chèque est un document essentiel de la comptabilité	**9**	**90%**
Le chèque de banque peut être négocié à tout moment	**3**	**30%**
Autres précisez SVP	**5**	**50%**

Graphe n° 15 : Comportement des commerçants dans l'utilisation du chèque bancaire

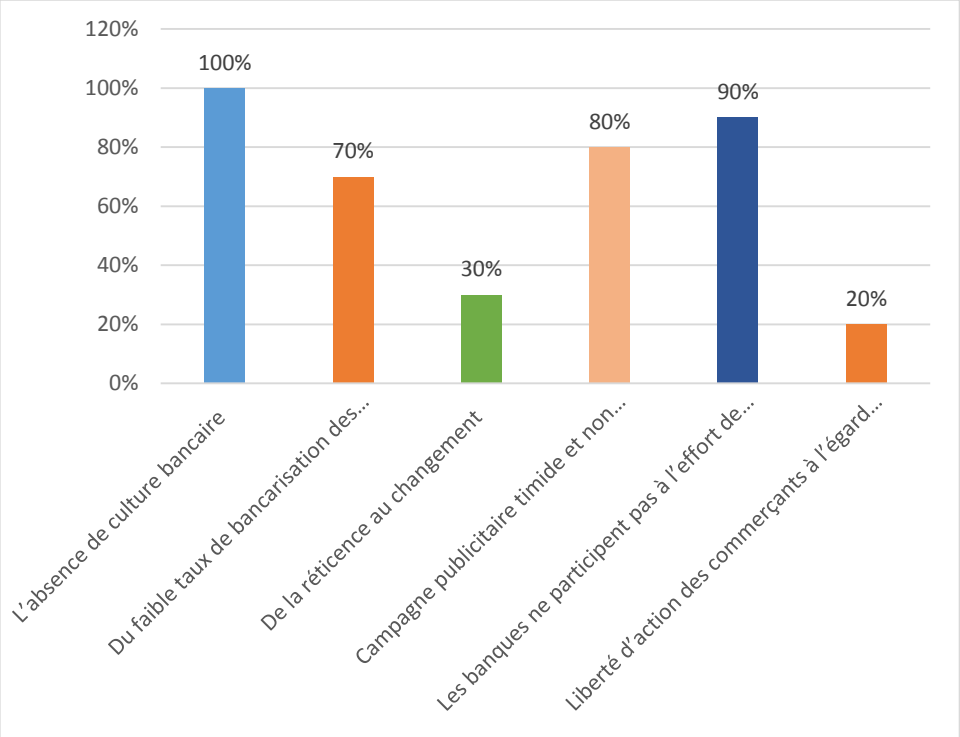


Q3 : **Le CASH est le moyen de paiement le plus répandu dans le commerce de détail à l'heure actuelle. Cette situation découle-t-elle selon vous de *:***

Tableau n° 30 : L'Adoption du mode de paiement CASH

Les choix	Score	En%
L'absence de culture bancaire	**10**	**100%**
Du faible taux de bancarisation des populations	**7**	**70%**
De la réticence au changement	**3**	**30%**
Campagne publicitaire timide et non soutenue	**8**	**80%**
Les banques ne participent pas à l'effort de développement du produit	**9**	**90%**
Liberté d'action des commerçants à l'égard de client	**2**	**20%**

Graphe n° 16: L'Adoption du mode de paiement CASH

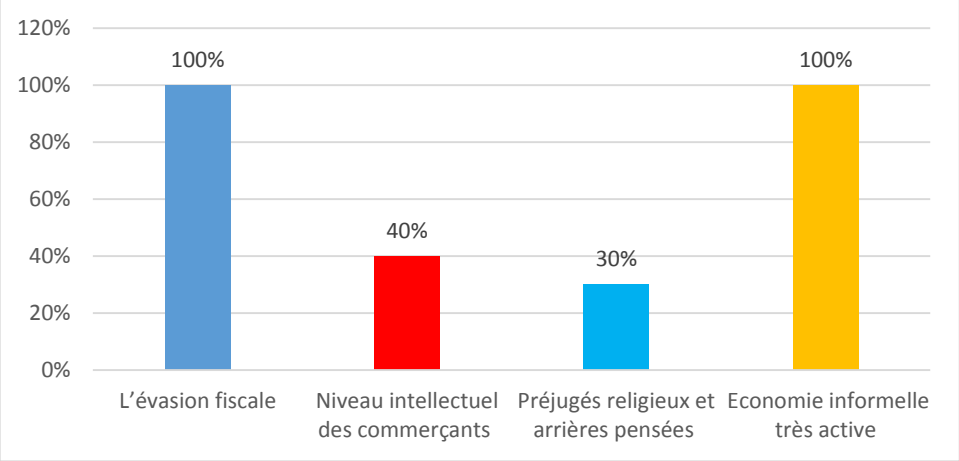


Q4 : **L'absence d'adhésion massive des commerçants à cette nouvelle forme de paiement électronique ne découle-t-elle pas des facteurs liés à *:***

Tableau n° 31 : Réactions des commerçants concernant le paiement électronique

Les choix	Score	En%
L'évasion fiscale	**10**	**100%**
Niveau intellectuel des commerçants	**4**	**40%**
Préjugés religieux et arrières pensées	**3**	**30%**
Économie informelle très active	**10**	**100%**

Graphe n° 17: Réactions des commerçants concernant le paiement électronique



Conclusion :

Dans ce chapitre nous avons essayé de démontrer les nouveaux moyens de paiement électroniques dans le cadre de la BADR Tizi-Ouzou les cartes bancaires et l'e-banking,

Les différentes cartes offertes par la BADR banque (CLASSIQUE, GOLD, et TAWFIR), ainsi nous avons examiné la procédure d'abonnement au service BADRnet on analysant toutes les étapes d'abonnement et nous avons essayé analyser les utilisations de la carte CIB chez les porteurs de carte et les commerçants.

Cet analyse nous montre que les utilisations de la carte bancaire CIB a un taux faible car la majorité des porteurs ne l'utilisent pas d'une façon fréquente.

Malgré le développement des nouveaux moyens de paiement électroniques les agents économiques et surtout les ménages préfèrent de faire face à leur dépense en espèce « cach ».

Conclusion générale

Conclusion générale :

A la différence de notre pays qui continue malheureusement à faire partie des pays du tiers monde, les pays développés se distinguent par le fait que le consommateur jouit d'un statut socioéconomique enlevé, mesuré en terme d'éducation, de revenu et de statut occupé, lus sa perception pour les courriels, le téléphone et l'internet qui modifient et structurent la relation du client à l'égard de sa banque.

Le paiement par carte bancaire est un moyen particulier, de par son fonctionnement, son organisation et ses mécanismes sous-jacents. En effet, cet instrument, entièrement informatisé, utilise la monnaie électronique pour stocker et transporter des transactions de manière facile et très rapide. Ce système offre ainsi exactement l'efficacité recherchée dans un instrument de paiement pour garantir la stabilité et la liquidité de l'économie.

Bien qu'il soit apparu comme un simple moyen de crédit aux États-Unis, il a cependant évolué rapidement pour devenir un moyen de paiement à part entière. Aujourd'hui, ce système s'étend aux régions les plus isolées du monde et couvre plus de 200 pays. Aussi, bien qu'il a été destiné, au départ, au marché commerçant-consommateur, plusieurs projets ont été développés afin d'étendre ses services à d'autres types de marché, notamment le marché consommateur-consommateur ou encore administration-consommateur.

Toutefois, la mise en place d'un tel système n'est pas chose facile. En effet, pour l'implémenter, les gouvernements doivent fournir d'énormes moyens financiers, organisationnels et technologiques afin d'interconnecter toutes les banques et tous les commerçants d'un pays. Néanmoins, avec le développement du réseau internet, les coûts d'implémentation peuvent être réduits considérablement.

Aujourd'hui, le paiement par carte est le moyen de paiement de masse le plus utilisé dans les pays occidentaux. Son succès et sa vulgarisation ont généré des avantages et des opportunités illimités pour tous les acteurs économiques participants.

L'Algérie a lancé son propre système de paiement par carte en 2006. Toutefois, à nos jours, le moyen reste sous-exploité, voir même rare. Les principales raisons à cet échec ne résident ni dans l'infrastructure de ce système, ni dans la technologie déployée. En effet, le réseau monétique algérien est un système moderne qui utilise les dernières technologies sur le marché. Aussi, les mécanismes sous-jacents répondent tous aux normes internationales en matière de sécurité.

En analysant les données statistiques relatives, nous avons démontré que la tendance de l'utilisation de la carte bancaire par les consommateurs est à la hausse. Cependant, nous avons constaté que, d'une part, les banques commerciales n'ont opté pour aucune stratégie visant (i)

à faire répandre la carte bancaire auprès de la population et (ii) déployer un nombre important de distributeurs de billets.

D'une autre part, les commerçants, mis à part les secteurs dont les tarifications des biens et services sont réglementées, ne voient aucun intérêt à implémenter le paiement par carte sachant que la traçabilité des transactions effectuées les obligerait à exercer dans les normes.

En d'autres termes, si le paiement par carte n'évolue pas tel qu'il a été prévu lors de son lancement, c'est parce que le nombre de cartes émises à la population et le nombre de distributeurs et de terminaux de paiement déployés sont notablement faibles.

L'origine de ces deux causes nous renvoie au principe d'intérêt, autrement dit au degré d'intérêt accordé à ce moyen. Si nous partons de ce principe tout en étant conscients des avantages et des apports liés à la généralisation du paiement par carte, nous pouvons affirmer que les banques et les commerçants n'ont pas encore entièrement pris conscience du manque à gagner lié à la sous-exploitation de cet instrument. En effet, leur manque d'engouement au succès de ce moyen fait qu'aujourd'hui il reste très peu répandu.

Un autre acteur majeur, ayant une part de responsabilité dans cet échec, est l'autorité monétaire. Il est reproché à cette dernière de ne pas avoir introduit un cadre législatif afin d'encourager ce moyen de paiement.

Toutefois, il existe des solutions à cette situation, notamment des stratégies à long terme visant à promouvoir et imposer indirectement la carte bancaire. Nous avons rapporté les propositions suivantes :

Pour augmenter le nombre de cartes en circulations, les banques commerciales doivent faciliter l'accès au compte pour toutes les catégories sociales, principalement les jeunes et les ménages à faible revenu. Le but de cette démarche vise une bancarisation de masse de la population telle entreprise par Algérie Poste.

Aussi, les offres promotionnelles comme la gratuité de la carte pour la première année, la réduction de son coût annuel ou l'offre de bonus liés à son utilisation fréquente peuvent inciter les consommateurs à recourir plus souvent à ce genre de services.

De même pour augmenter le nombre de distributeurs de billets, les banques doivent opter pour une stratégie globale visant à couvrir le maximum d'endroits publics fréquentés. Un large déploiement de distributeurs peut donner la garantie aux consommateurs que quel que soit l'endroit où ils se rendent, ils peuvent toujours utiliser leurs cartes pour effectuer des retraits.

Cette stratégie vise, en effet, deux objectifs (i) encourager le consommateur à effectuer des retraits de montant de plus en plus faible et (ii) utiliser la carte bancaire de plus en plus

fréquemment, autrement dit, encourager tout simplement le consommateur à garder son argent dans son compte. Ce comportement, si généralisé, peut bénéficier considérablement la banque en matière de liquidité et augmenterait ses revenus grâce aux commissions interbancaires.

Pour les terminaux de paiement, la démarche à suivre doit être graduelle. Les différentes mesures à prendre doivent se compléter afin d'offrir un environnement favorable au TPE.

Les pouvoirs publics doivent absolument renforcer la lutte contre l'informel et la fraude fiscale. Les banques commerciales et l'opérateur de carte doivent exercer une certaine pression sur les autorités afin d'établir un cadre législatif pour la monétique.

En effet, il s'agit de protéger les intérêts de l'Etat, de la banque et de combler le manque à gagner. Ainsi, il est possible d'introduire des textes forçant de manière directe ou indirecte le commerçant à installer un TPE.

Ces lois peuvent soit, exiger un abonnement TPE lors de la création d'un registre de commerce, ou bien plafonner le montant des transactions qui doivent être réglées avec un instrument autre que le cache. Cependant, les banques doivent réduire considérablement les couts d'abonnement au TPE afin de le rendre accessible pour les petits commerces, ainsi, le TPE ne peut plus être perçu comme une charge imposante ou alors un frein à la croissance de l'activité.

Le but de la démarche est de susciter un intérêt chez le commerçant afin qu'il propose lui-même ce moyen à sa clientèle. Des compagnes de sensibilisation peuvent être lancées pour lui expliquer que plus les clients utilisent la carte bancaire, plus ces derniers consomment, augmentant ainsi les ventes et les chiffres d'affaires réalisés.

Bibliographie

Ouvrages :

2 Béguin (J) et Bernard (A), l'essentiel des techniques bancaires, édition d'organisation, Groupe Eyrolles, paris, 2008.

3 FRY Maxwell J. Payment Systems in Global Perspective. London: Routledge, 1999.

4 Guide de l'abonné, banque à distance particuliers et entreprises, édition et suivi techniques Direction Marketing et Communication, 2010, p.4

5 H. Guitton et G. Bramoullé, éd. Dalloz, Paris, 1987.

6 Mann Ronald J. The growth and regulation of payment card markets. New York : Cambridge University Press, 2006.

7 Radu Cristian. Implementing Electronic Card System. Boston : Artech House, 2003.

8 Schmitz Stefan W. et WOOD Geoffrey. Institutional Change in the Payments System and Monetary Policy. Oxon : Routledge, 2006.

9 SHERIF Mostafa Hachem. Paiements électroniques sécurisés. PPUR, 2007.

10 Stéphane Pieddelievre, instruments de crédit et de paiement, éd. Dalloz, n°6, Paris, 2010

Articles :

Article 2, ordonnance n°3-11 du 26 aout 2003, relative à la monnaie et au crédit.

L'article 472 du code de commerce.

l'article 490 du code de commerce.

Article 516 du code de commerce

Article 543 bis21 du code de commerce.

La loi 90-10 du 14 avril, relatif à la monnaie et au crédit.

Documents :

media bank, Le journal interne de la banque de d'Algérie, publication bimestrielle n°66 juin/juillet 2003, p.33.

Institution de la formation bancaire, certificat préparatoire aux études supérieures des banques (CPES BANQUE) techniques bancaires, 2012

Institution de la formation bancaire, certificat préparatoire à l'étude supérieure de banque (CPES BANQUE), techniques bancaire, 2012

Certificat conseillé commercial de banque, gestion et vente des produits et services, Algérie, 2007/2008.

Revue de la cour suprême 113 ,ed 2009.

Rapport de l'assemblée nationale de France N° 2995, enregistré le 18 Avril 2001.

Rapport de l'assemblée nationale de France N° 2992 , enregistré le 18 Avril 2001

Committee on Payment and Settlement Systems. A glossary of terms used in payments and settlement systems. Bâle : Bank for International Settlements, Mars 2003.

(Terme utilisé pour faire référence aux clients détenteurs de carte bancaire.)

I.S. Implications for central banks of the development of electronic money. Bâle : (BRI) Banque des Règlements Internationaux, 1996. P.13.

La forme binaire est la forme électronique permettant de transmettre et de sauvegarder des informations sur un support informatique.

Terme anglais désignant les éléments dans une organisation qui sont mis au contact du public.

Terme anglais désignant les éléments opérants en arrière plan dans une organisation.

RADU Cristian. op.cit. P.15. (Traduction)

Banque d'Algérie, Rapport annuel - 2011. P.88-89

ARPT. Rapport annuel de 2011. P.49.

Echange des données informatisées

Algeria E-Banking Solutions

Fichier PDF: Algérie Presse Service, Alger, 01/10/2003

Sites internet :

HASSAM Fodil, Le système bancaire algérien – La lente conquête du marché, Chapitre 7, La carte interbancaire. ouvrage consulté sur le site suivant : http://fodilhassam.over-blog.com/article-le-systemebancaire-algerien-la-lente-conquete-du-marche---chapitre-vii-suite-2--39127463.html.

Centre National du Registre de Commerce : Statistiques de 2011, in (www.cnrc.org.dz/fr/stats/statistiques_2011/index.html)

www.francetop.net/dictionnaire/synonyme et définition/E banking, 06/10/2008

Annexes

Enquête de terrain :

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de **Master en Sciences financières et comptabilités,** spécialité finances et banque

- Les informations que vous rapporterez dans ce questionnaire seront totalement confidentielles et traitées de façon anonyme. Elles seront utilisées qu'à des fins scientifiques.
- Nous vous prions de remplir ce questionnaire avec plus d'objectivité possible, afin de ne pas fausser les résultats de l'enquête.

Questionnaire adressé aux porteurs de la carte interbancaire de paiement et de retrait CIB

FICHE D'IDENTIFICATION:

Sexe

1. **Femme** ☐

2. Homme ☐

AGE

1) Moins de 25 ans ☐ **2) de 25 à 35 ans** ☐

3) de 36 à 45 ans ☐ **4) de 46 à 55 ans** ☐

5) de 56 à 65 ans ☐ **6) 66 ans et plus** ☐

Q 1. Avez-vous entendu parler de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q 2. A votre avis la carte interbancaire CIB sert à effectuer les opérations de ?

1. Paiements des factures ☐

2. Retraits des billets de banque ☐

3. Retrait et paiement ☐

Q3. Etes-vous titulaire de la carte interbancaire CIB ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q4. Comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire CIB ?

1. A votre demande ☐

2. proposition de votre banquier ☐

Q5. Avec quelle fréquence utiliseriez-vous la carte interbancaire (CIB) ?

1. Plusieurs fois par jour ☐

2. Plusieurs fois par semaines ☐

3. Une fois par semaine ☐

4. Une fois par mois ☐

5. Sans réponse ☐

Q6. En tant que titulaire de la carte interbancaire CIB, vous arrive-t-il de retirer de l'argent auprès des guichets de l'agence bancaire ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q7. A votre avis, le retrait automatique de billets de banque peut-il s'effectuer à concurrence de votre avoir en compte bancaire

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q8. Pensez-vous que le retrait auprès des guichets bancaires peut revêtir un caractère sécurisant, de discrétion, d'information et de convivialité ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q9. Pensez-vous que la carte interbancaire CIB induit des coûts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets. Cette situation peut-elle influencer le comportement des clients ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q10. A votre avis, l'installation des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut-elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q11. Si oui, cette contrainte se matérialise-t-elle d'après vous par les risques suivants ?

1. Vols et agressions ☐

2. Absence de discrétion ☐

3. Manipulation des DAB ☐

4. File d'attente ☐

5. Autres, précisez ☐

Q12. Êtes-vous abonné au service BADRnet ?

1. Oui ☐

2. Non ☐

Q13. De quelle façon utilisez-vous le BADRnet ?

1. Fréquente ☐

2. Rare ☐

Questionnaire Concernant la Carte interbancaire de Paiement et de Retrait CIB adressé aux Commerçants

Q1. Comment percevez-vous l'usage de la carte de paiement dans vos transactions commerciales avec les clients de la carte interbancaire CIB ?

1. Pratique ☐

2. Non pratique ☐

Q2. Pourquoi les commerçants présentent-ils peu d'engouement à l'usage de la carte CIB comme moyen de paiement contrairement au chèque de banque ?

1. Frais taxes excessifs ☐

2. Le chèque certifié facile l'usage des transactions commerciales ☐

3. Le commerçant préfère le chèque ☐

4. Document essentiel de la comptabilité ☐

5. Le chèque de banque peut être négocié à tout moment ☐

6. Autres préciser ☐

Q3. Le CASH est le moyen de paiement le plus répandu dans le commerce de détail à l'heure actuelle. Cette situation découle-t-elle selon vous de :

1. L'absence de culture bancaire ☐

2. Du faible taux de bancarisation des populations ☐

3. De la réticence au changement ☐

4. Campagne publicitaire timide et non soutenue ☐

5. Les banques ne participent pas à l'effort de développement du produit ☐

6. Liberté d'action des commerçants à l'égard de client ☐

Q4. L'absence d'adhésion massive des commerçants à cette nouvelle forme de paiement électronique ne découle-t-elle pas des facteurs liés à :

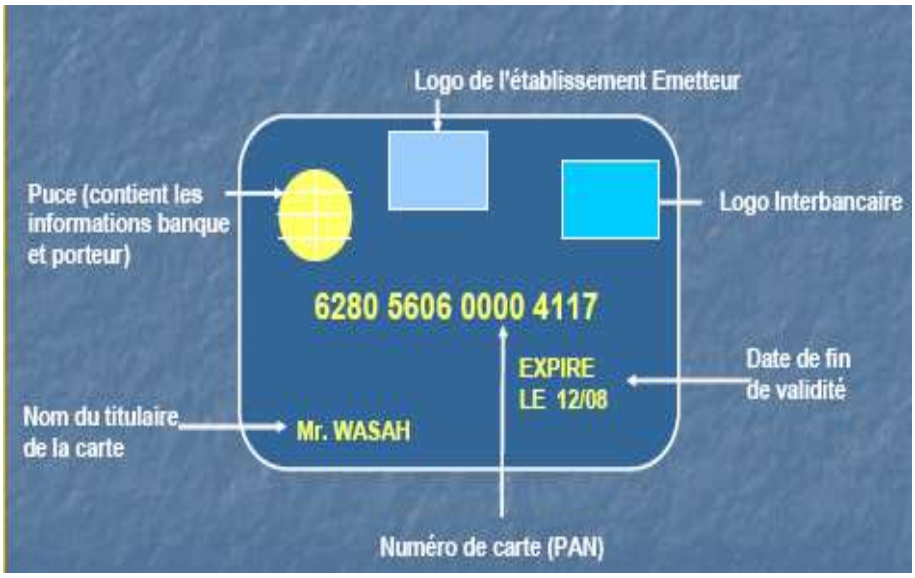
1. L'évasion fiscale ☐

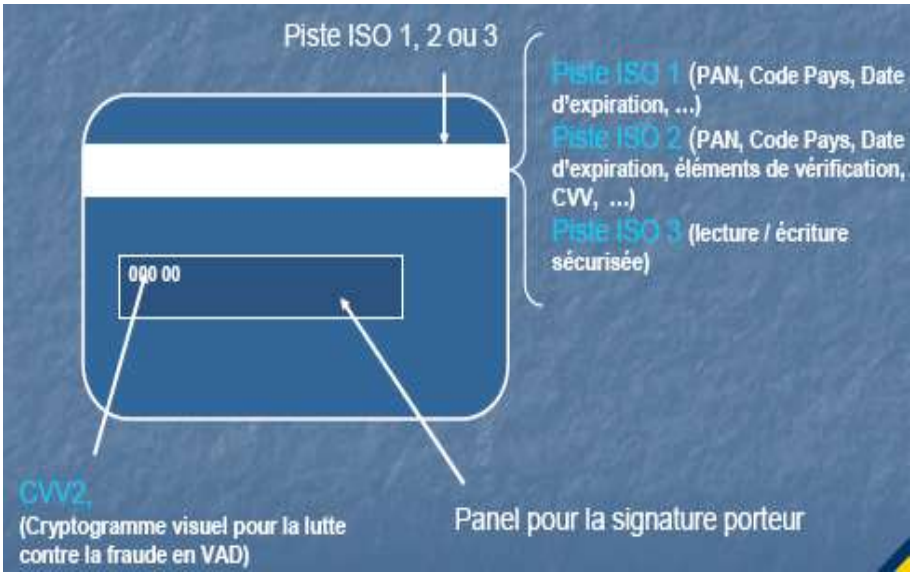
2. Niveau intellectuel des commerçants ☐

3. Préjugés religieux et arrières pensées □

4. Economie informelle très active □

Merci pour votre collaboration





BADR
بطاقة الدفع
6280 5306 0007 5414
12/07
MR SIAD NOUR EDDINE

24 Hour Banking

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

PARTICULIERS

CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL *« BADR »,*

Société par actions au capital social de trente-trois *(33)* milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° *00B 0011640,* ayant son siège social au *17, Boulevard Colonel Amirouche - Alger.*

Représentée par :

Madame ☐ **Mademoiselle** ☐ **Monsieur** ☐

En sa qualité de

Ci-après désignée ***«La Banque »*** d'une part ;

ET LE CLIENT

Madame ☐ **Mademoiselle** ☐ **Monsieur** ☐

Nom **Prénom**

Nom de jeune fille

Adresse fiscale

Adresse courrier

Date et lieu de naissance

Profession

Pièce d'identité : C.N.I ☐ **P.C** ☐ **Numéro**

Délivré*(e)* **le** **par**

Téléphone privé *(Fixe ou mobile)* **Téléphone professionnel**

E-mail **Fax**

Ont convenu de ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Les services concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À *«BADRnet»*	CHOIX *(*)*	PÉRIODICITÉ *(**)*
● Consultation des soldes ● Consultation des mouvements ● Téléchargement du relevé de compte ● Recherche d'opérations ● Historique des soldes	Internet	N°..... N°..... N°..... N°..... N°..... N°.....		illimité
● Envoie hebdomadaire du relevé de compte *N° Fax*	Fax	N°..... N°..... N°.....		
● Information sur le solde du compte *(1SMS/mois)* *N° Portable*	SMS *(***)*	N°..... N°.....		
● Consultation et information du solde	Vocal *(Audio)*	N°..... N°.....		illimité

NB. *I Les prestations par Fax, SMS et Vocal seront prochainement mises en service.*

(*) Cochez d'une croix la prestation selon le canal choisi..
(**) Précisez le jour d'envoi de l'SMS (exp : 1er, 2,3,...31)
(***) Le numéro de Fax / portable est obligatoire.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : **N° 003/** / / /

«BADRnet» **PARTICULIERS**

PARTICULIERS

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE «BADRnet»

Article 1 / OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services banque en ligne mis par la Banque de l'agriculture et du développement rural «*BADR*» à la disposition des clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts sur ses livres. Le client utilise les multiples canaux énumérés ci-après.

Ce service bancaire de consultation de comptes bancaires et de fourniture d'informations, accessible par le réseau Internet, est appelé «*BADRnet*». Il pourrait également être accessible par d'autres canaux de communication à distance tels que le *FAX*, le *SMS* et le *VOCAL (audio)*. Les échanges de données couvertes par les présentes conditions se réfèrent aux affaires bancaires dont les bases se trouvent règles par contrats séparés et par les conditions générales de banque.

La banque se réserve le droit, à tout moment, de modifier la teneur des prestations offertes.

Article 2 / SERVICES ACCESSIBLES

La BADR offre à son client abonné une variété de services en ligne rentrant dans le cadre de «*la banque à distance*». Ces services sont présentés et détaillés dans la présente convention.

La Banque se réserve le droit de modifier le portail «*BADRnet*» et les services le composant, Ainsi, d'autres prestations qui ne figurent pas dans le périmètre de la présente convention pourront être proposées ultérieurement au client et progressivement mis à sa disposition.

Article 3 / INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «*BADRnet*»

Au moment de sa souscription d'abonnement, le client détermine les comptes qu'il souhaite inscrire au service «*BADRnet*» et, parmi ces derniers, le compte principal qui sera le compte de facturation désigné par le client et indiqué sur la convention d'abonnement. L'abonné ne peut inscrire au service «*BADRnet*» que le*(s)* compte*(s)* ouvert*(s)* en son nom personnel ou au nom de tiers et fonctionnant sous sa seule responsabilité. Sauf demande expresse de l'Abonné, tous les comptes inscrits bénéficient d'office, en fonction de la nature de chaque compte, de tous les services proposés par «*BADRnet*» au fur et à mesure de leur mise à disposition.

Article 4 / ACCÈS AU SERVICE «*BADRnet*» ET GESTION DU MOT DE PASSE

L'accès technique du client désigné «*Utilisateur*» aux prestations «*BADRnet*» s'effectue actuellement via internet. L'accès via le téléphone portable, le *fax* et l'*audio (téléphone)* sera disponible une fois que ces canaux seront opérationnels.

Le client abonné ne peut avoir l'accès au service «BADRnet» que par l'introduction :

- Du numéro d'identification remis par la banque.
- De son mot de passe personnel.

Ces identifiants sont attribués à titre strictement personnel au client à la signature de la convention d'abonnement au niveau de son agence de facturation. La détention de ces identifiants relève de la responsabilité exclusive du client abonné quant à leur conservation et utilisation par autrui.

L'Utilisateur «*BADRnet*» s'engage à modifier immédiatement et dès réception, le premier mot de passe communiqué par la banque. Il est recommandé à l'abonné, par mesure de sécurité, de le modifier fréquemment. Le mot de passe modifié n'est connu que de l'abonné. En cas d'oubli, le client abonné peut demander à son agence un nouveau mot de passe, qui lui sera attribué dans les mêmes modalités et règles que le premier.

La personne qui s'identifie par l'introduction du mot de passe et du numéro d'abonné est considérée comme autorisée à bénéficier des services «*BADRnet*» et les ordres passés sous cette forme sont juridiquement reconnus comme effectués par le client abonné lui-même.

Article 5 / PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «*BADRnet*»

Les sommes dues sur les prestations «*BADRnet*» sont prélevées à chaque échéance par la banque sur le compte de facturation qui est le compte principal indiqué sur la convention d'abonnement. Les tarifs sont définis dans les conditions générales de banque *et/ou* dans les conditions spécifiques, et sont portés à la connaissance de l'abonné le jour de la signature de la convention d'abonnement. Le souscripteur à l'abonnement «*BADRnet*» donne autorisation à la Banque de prélever d'office sur son compte de facturation les sommes dues au titre de la présente convention. L'abonné s'engage à maintenir ce compte suffisamment provisionné à l'effet de permettre à la Banque de prélever les frais, droits et taxes dus aux prestations «*BADRnet*».

Toute modification de ces tarifs ou des modalités de facturation est communiquée au client abonné par le moyen le plus approprié. La première utilisation du service «*BADRnet*» suite à la mise en œuvre desdites modifications, signifie leur acceptation automatique par l'abonné. Par ailleurs, le client peut ne pas accepter ces modifications en demandant la résiliation de la présente convention. Cette résiliation obéit aux mêmes conditions de résiliation stipulées dans l'*article 10 (Dix)*.

Les frais d'abonnement au service «*BADRnet*» s'appliquent à compter de la date de signature de la présente convention d'abonnement ou de son renouvellement. Les frais s'entendent en hors taxes. Tous droits et taxes seront facturés en supplément aux tarifs en vigueur à la date de facturation.

Article 6 / RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Le client abonné au service «*BADRnet*» est tenu comme seul responsable de la conservation et de l'utilisation de son mot de passe. Il lui est conseillé de ne pas le garder sous forme écrite, Il demeure également entendu qu'en cas de doute de la possession de ce mot de passe par une tierce personne, l'abonné doit procéder immédiatement à sa modification.

La modification périodique du mot de passe peut garantir le maximum de sécurité d'accès au service «*BADRnet*». Le client abonné demeure seul responsable quant aux risques engendrés par la qualité des équipements qu'il utilise pour l'accès au portail «*BADRnet*».

Il est également responsable du risque d'intrusion des différents virus et dégâts causés par le contact avec des périphériques extérieurs à son ordinateur.

Article 7 / AUTRES RISQUES

Les données affichées dans le portail «*BADRnet*» concernant les comptes de la clientèle et les informations générales ont un caractère temporaire et relatif et ne peuvent remplacer d'une façon absolue les données contenues dans les documents délivrés par l'agence de domiciliation. Les problèmes de fonctionnement de l'Internet peuvent aussi engendrer des risques de sécurité d'accès et de transmission de données dans le portail «*BADRnet*».

La banque décline toute responsabilité quant aux fuites d'informations dans les cas d'interruption de la connexion, la difficulté de transmission, la saturation du réseau, l'intrusion frauduleuse aux différents réseaux…

Par souci de sécuriser l'accès au portail «*BADRnet*», la Banque peut interrompre temporairement le service sans qu'elle ne soit responsable des éventuels dommages qui pourraient découler suite à cette interruption.

Article 8 / MODIFICATION DE LA CONVENTION ET DES PRESTATIONS

La Banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes conditions et au service «*BADRnet*». Le cas échéant, le client et ses mandataires seront tenus informés par tout moyen approprié. A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme approuvées.

Article 9 / RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement aux services «*BADRnet*» est annuelle. Elle est renouvelable par tacite reconduction et peut être dénoncée par les deux parties. Cette dénonciation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, un mois avant l'échéance de la convention.

Article 10 / RÉSILIATION DE LA CONVENTION

La convention d'abonnement au service «*BADRnet*» peut être résiliée par l'une des deux parties contractantes par lettre recommandée avec accusé de réception et notifiée à l'autre partie un mois avant la date d'effet de la résiliation. Dans le cas de la résiliation de la présente convention, les frais perçus ne sont pas remboursés.

La banque se réserve le droit de supprimer l'abonnement du client pour une période de six mois au bout de trois incidents successifs *(solde du compte souscrit non suffisant pour le prélèvement automatique du montant de l'abonnement)*. Le client ne peut à cet effet, souscrire à un nouvel abonnement sauf si le semestre est écoulé.

Article 11 / RÉSERVE DE DISPOSITIONS LÉGALES

D'éventuelles dispositions légales pouvant intervenir dans la gestion et l'utilisation du portail «*BADRnet*» sont réservées et seront appliquées dès leur entrée en vigueur.

Article 12 / RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différent né de l'exécution ou l'interprétation de la présente convention sera réglé à l'amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal matériellement et territorialement compétent.

Article 13 / ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution de la présente convention, les deux parties élisent domicile en leurs adresses respectives où toutes notifications peuvent être faites.

Article 14 / ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente convention entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties.

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE ADRESSE TEL FAX

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE TEL FAX

Fait à ..... **Le** .....

P/ **la Banque**
Signature et cachet de l'agence

Signature du Client abonné précédé de la mention manuscrite «*Lu et approuvé*»

«*BADRnet*» PARTICULIERS

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

ENTREPRISES

CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «*BADRnet*»

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL « BADR »

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural «BADR», société par actions au capital social de trente- trois (33) milliards de dinars, immatriculée au centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 098 0071640, ayant son siège social au 17 Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :

Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐

En sa qualité de

Ci-après désignée «**La Banque**» d'une part

ET LE CLIENT

Raison sociale

Représentée par :

Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐

Nom Prénom Qualité

Date et lieu de naissance

Date de création Adresse du siège social

Forme juridique Registre de Commerce N°

Délivré le par N.I.F

N° Tél N° Fax E-mail

Ci- après désigné «**Le Client Abonné**» d'autre part

Ont convenu ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» qui seront régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs.
Les services et les comptes concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
● Consultation des soldes ● Consultation des mouvements ● Téléchargement du relevé de compte ● Commande de chéquiers ● Recherche d'opérations ● Historique des soldes	Internet	N°..... N°..... N°..... N°..... N°..... N°.....		Illimité
● Envoie hebdomadaire du relevé de compte N° FAX :	Fax (***)	N°..... N°.....		
● Information sur le solde du compte (4 SMS/mois) N° Portable :	SMS (***)	N°..... N°.....		
● Consultation et information du solde par téléphone	Vocal (Audio)	N°..... N°.....		Illimité
Web EDI (Echanges de données informatisé) : ● Virement de salaires multiples. ● Prélèvements automatiques	Internet	N°..... N°.....		(****)

NB. / Les prestations par Fax, SMS et vocal seront prochainement mises en service.

(*) Cocher d'une croix la canal choisi pour la prestation.
(**) Précisez le jour d'envoi des SMS (exemple : chaque mardi).
(***) Le numéro de fax portable est obligatoire.
(****) Le client désirant s'abonner au service EDI doit signer une annexe relative à ce service.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 003/ / / /

«*BADRnet*» ENTREPRISE

ENTREPRISES

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET DE FONCTIONNEMENT DU PORTAIL «BADRnet»

Article 01 ▸ OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services «banque en ligne» mis par la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural «BADR» à la disposition de ses clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs compte(s) ouvert(s) sur ses livres.

Le client utilise les multiples canaux énumérés ci- dessous.

Ce service bancaire, de consultation de comptes bancaires, de fourniture d'informations, de passation d'ordres et de prestations de services en ligne accessible par le réseau Internet, est appelé «BADRnet». Il pourrait également être accessible par d'autres canaux de communication à distance tels que le fax, le SMS et le vocal (audio) une fois tous les paramètres du service mis en marche.

Les échanges de données couvertes par les présentes conditions se réfèrent aux opérations de banque régies par les conditions générales de banque et/ou par des contrats spécifiques.

La banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet», la teneur des prestations offertes ainsi que les conditions de banque y relatives. Le client abonné sera informé par son agence avant leur entrée en vigueur.

Article 02 ▸ SERVICES ACCESSIBLES

Les services proposés par la BADR sont énumérés dans la présente convention dans laquelle le client doit sélectionner les services qu'il désire souscrire.

LES SERVICES DISPONIBLES DANS LA SOLUTION «BADRnet» SONT LES SUIVANTS :

- Virements de masse
- Prélèvements automatiques
- Solde des comptes
- Recherche d'opérations
- Téléchargement d'opérations
- Affichage des opérations au format imprimable *(PDF)*
- Historique des soldes
- Visualisation graphique de l'historique des soldes
- Commande de chéquier
- Historique des commandes de chéquiers
- Liste des agences
- Demande d'abonnement
- Changement de mot de passe
- Messages personnels.

La banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet» et les services le composant.

D'autres prestations prévues par la banque seront accessibles par différents canaux tels que :

- le SMS *(solde des comptes ; alertes sur des positions de comptes précises) ;*
- le FAX *(Solde des comptes ; dernières opérations effectuées sur un compte) ;*
- l'appel vocal *(Solde des comptes).*

Article 03 ▸ INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Le client abonné, au moment de sa souscription d'abonnement, détermine les comptes qu'il souhaite inscrire au service «BADRnet» et indiquera, parmi ces derniers, le compte auquel les facturations seront imputées.

Le client abonné ne peut inscrire au service «BADRnet» que le(les) compte(s) ouvert(s) en son nom et fonctionnant sous sa seule responsabilité.

Article 04 ▸ ACCÈS AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

Le client abonné ne peut avoir accès au service «BADRnet» que par l'introduction :

- Du numéro d'abonné,
- De son mot de passe personnel.

Ces identifiants sont délivrés, sous le sceau de la confidentialité, à la personne dûment habilitée, à la signature de la convention d'abonnement au niveau de son agence de facturation. La détention de ces identifiants implique la responsabilité exclusive du client abonné quant à leurs conservations et utilisation.

Le client abonné à «BADRnet» s'engage à modifier immédiatement et dès réception, le premier mot de passe communiqué par la banque, il est recommandé au client abonné, par mesure de sécurité, de le modifier fréquemment. Il ne doit être connu que par la (les) personne(s) habilitée(s).

En cas d'oubli du mot de passe, le client abonné peut demander à son agence un nouveau. Cette attribution interviendra dans le respect des mêmes modalités et règles que pour le premier.

La personne qui s'identifie par l'introduction du mot de passe et du numéro d'abonné est considérée comme autorisée à bénéficier du service «BADRnet» et les ordres passés sous cette forme sont reconnues comme effectués par le client abonné lui-même juridiquement.

Article 05 ▸ PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Les sommes dues sur les prestations de «BADRnet» sont prélevées d'office au début de chaque échéance par la banque sur le compte de facturation qui est le compte principal indiqué par le souscripteur d'abonnement «BADRnet» à la signature de la convention.

L'abonné s'engage à maintenir ce compte suffisamment provisionné à l'effet de permettre à la banque de prélever les frais, droits et taxes dus sur les prestations «BADRnet».

Les frais d'abonnement au service «BADRnet» s'entendent hors taxes et s'appliquent à compter de la date de signature de la présente convention d'abonnement ou de son renouvellement. Tous droits et taxes seront facturés en supplément au tarif en vigueur à la date de facturation. Toute modification de ces tarifs ou des modalités de facturation est annoncée au client abonné par le moyen le plus approprié.

Ce dernier peut accepter ce changement en continuant à utiliser «BADRnet» *(la première utilisation du service après ce changement signifie son approbation)* ou le refuser en résiliant son abonnement.

Cette résiliation obéit aux mêmes conditions de résiliations stipulées dans l'*Article 10* ci-dessous.

Article 06 ▸ RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Le client abonné au service «BADRnet» est tenu seul responsable de la conservation et de l'utilisation de son mot de passe. Il lui est conseillé de ne pas le garder sous forme écrite.

En cas de doute de la possession de ce mot de passe par une tierce personne, l'abonné doit procéder immédiatement à sa modification. La modification périodique du mot de passe peut garantir le maximum de sécurité d'accès à «BADRnet».

Le client abonné demeure seul responsable des risques engendrés de la qualité des équipements qu'il utilise pour l'accès au portail «BADRnet». Il est également responsable du risque d'intrusion des différents virus et dégâts causés par le contact à des emplacements ou des périphériques extérieurs à son ordinateur.

Article 07 ▸ AUTRES RISQUES

Les relevés de comptes, les soldes et les autres informations communiquées au titre de l'abonnement «BADRnet» le sont sous réserve des opérations en cours de comptabilisation et sont à titre purement indicatif.

Le client abonné est donc tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques adressés par sa banque qui aux seuls font foi.

La banque ne peut être tenue responsable du dommage directement ou indirectement subi et/ou causé par le client abonné, issu de la défaillance, de la panne, de la mauvaise utilisation ou de la détérioration du terminal de connexion utilisé par celui-ci pour accéder à «BADRnet».

Une interruption du service peut intervenir pour un client de la part de la banque dans le souci de la préservation de la sécurité de son accès.

Dans ce cas, la banque ne supporte aucune responsabilité concernant les dommages éventuels découlés de cette interruption.

Article 08 ▸ MODIFICATION DU CONTRAT ET/OU DE L'ENVIRONNEMENT DES PRESTATIONS

La banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions et les prestations «BADRnet». Le cas échéant, le client sera tenu informé par tout moyen approprié. A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme acceptées.

Article 09 ▸ RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement au service «BADRnet» est annuelle. Elle est renouvelable par tacite reconduction et peut être dénoncée par les deux parties.

Cette dénonciation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, un mois avant l'échéance de la convention.

Article 10 ▸ RÉSILIATION DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement au service «BADRnet» peut être résiliée par l'une des deux parties contractantes par lettre recommandée avec accusé de réception et notifiée à l'autre partie un mois avant la date d'effet de la résiliation. Dans le cas de la résiliation de la présente convention, les frais perçus ne sont pas remboursés.

La banque se réserve le droit de supprimer l'abonnement du client pour une période de six mois au bout de trois incidents successifs (solde du compte souscrit non suffisant pour le prélèvement automatique du montant de l'abonnement). Le client ne peut à cet effet, souscrire à un nouvel abonnement sauf si le semestre est écoulé.

Article 11 ▸ RÉSERVES DE DISPOSITIONS LÉGALES

D'éventuelles dispositions légales et réglementaires pouvant intervenir dans la gérance et l'utilisation de «BADRnet», sont réservées et seront appliquées dès leur entrée en vigueur.

Article 12 ▸ RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente convention sera réglé à l'amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal algérien matériellement et territorialement compétent.

Article 13 ▸ ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente convention entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties.

Article 14 ▸ ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution de la présente convention, les deux parties élisent domicile en leurs adresses respectives où toutes notifications peuvent être faites :

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE ADRESSE TEL FAX

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE TEL FAX

Fait à ..... Le .....

P/ La Banque
Signature et cachet de l'agence

Signature du titulaire du compte
précédé de la mention manuscrite *«Lu et approuvé»*

«BADRnet» ENTREPRISE

BADR

Annexe 06 bis

FORMULAIRE INTERLOCUTEUR « BADRnet »
Abonnement EDI (Virements multiples)

ENREGISTREMENT DU CLIENT (ABONNE)	**N° d'adhésion : .....**
Raison sociale de l'entreprise :	
ENREGISTREMENT DE L'INTERLOCUTEUR (CO-ABONNE)	**N° d'adhésion : .....**
Nom & Prénom :	
N° de téléphone fixe :	
N° de portable :	
Adresse postale :	
Adresse e-mail :	

ATTENTION :
Un interlocuteur ne peut être autorisé à transférer un fichier de virements depuis un compte sans avoir, préalablement, une autorisation de consultation (INTERNET) sur ce même compte.

DECLARATION DU PROFIL DE L'INTERLOCUTEUR (CO-ABONNE)

Code profil (**) : « Cochez une seule case »	☐ **Profil 1** ☐ **Profil 2** ☐ **Profil 3**	☐ **Profil 4** ☐ **Profil 5**

Comptes du client (domiciliés dans la même agence)					**Comptes inscrits CLIENT** (Conformément à la convention)	**Comptes affectés INTERLOCUTEUR** (*)
N° d'ordre	**Code agence**	**N° Compte**	**N° Série**	**Clé Contrôle**		
001					☐	☐
002					☐	☐
003					☐	☐
004					☐	☐
005					☐	☐

(*) Cochez les comptes que votre interlocuteur peut débiter

(**) Code profil :

Profil 1 (envoi de fichiers uniquement) : l'interlocuteur est autorisé uniquement à envoyer le fichier sur le site (uploader puis envoyer le fichier) sans pouvoir en consulter le détail (la liste des bénéficiaires, leur compte, leur salaire).

Profil 2 (envoi de fichiers et consultation du détail) : l'interlocuteur est autorisé à envoyer le fichier de virement puis à consulter le détail de son contenu sur la plateforme de banque en ligne.

Profil 3 (envoi et signataire unique) : l'interlocuteur est autorisé à envoyer le fichier et à le signer. La signature de ce profil est définitive, elle permet la transmission du fichier à la banque pour exécution.

Profil 4 (2ème signataire ou signataire unique si ce profil dépose la 1ère signature) : l'interlocuteur est autorisé à envoyer le fichier et à apposer, soit une 1ère signature qui donne ordre d'exécution du virement ou alors, une 2ème signature après que le fichier ait été signé une 1ère fois par un autre interlocuteur.

Profil 5 (1er signataire et/ou 2ème signataire) : l'interlocuteur est autorisé à apposer une 1ère signature qui requiert une seconde pour que le virement s'exécute ou alors une 2ème signature (dans le cas d'un fichier ayant déjà eu une 1ère signature).

Signature du **GERANT/ ENTREPRISE**
(ou mandaté)

BADR

Annexe 06

FORMULAIRE INTERLOCUTEUR « BADRnet »

Abonnement Web (Consultation du solde)

ENREGISTREMENT DU CLIENT (ABONNE)	N° d'adhésion : …….
Famille Client :	☐ Entreprise ☐ Particulier
Raison sociale ou Nom & Prénom :	
ENREGISTREMENT DE L'INTERLOCUTEUR (CO-ABONNE)	N° d'adhésion : …….
Nom & Prénom :	
N° de téléphone fixe :	
N° de portable :	
Adresse postale :	
Adresse e-mail :	

Comptes du client (domiciliés dans la même agence)					Comptes inscrits CLIENT (Conformément à la convention)	Comptes affectés INTERLOCUTEUR
N° d'ordre	Code agence	N° Compte	N° Série	Clé Contrôle		
001					☐	☐
002					☐	☐
003					☐	☐
004					☐	☐
005					☐	☐
006					☐	☐
007					☐	☐
008					☐	☐
009					☐	☐
010					☐	☐

Signature du **client co- abonné (l'interlocuteur)**

BADR

Annexe 06

FORMULAIRE INTERLOCUTEUR « BADRnet »

Abonnement Web (Consultation du solde)

ENREGISTREMENT DU CLIENT (ABONNE)	N° d'adhésion : .....
Famille Client :	☐ Entreprise ☐ Particulier
Raison sociale ou Nom & Prénom :	
ENREGISTREMENT DE L'INTERLOCUTEUR (CO-ABONNE)	N° d'adhésion : .....
Nom & Prénom :	
N° de téléphone fixe :	
N° de portable :	
Adresse postale :	
Adresse e-mail :	

Comptes du client (domiciliés dans la même agence)					Comptes inscrits CLIENT (Conformément à la convention)	Comptes affectés INTERLOCUTEUR
N° d'ordre	Code agence	N° Compte	N° Série	Clé Contrôle		
001					☐	☐
002					☐	☐
003					☐	☐
004					☐	☐
005					☐	☐
006					☐	☐
007					☐	☐
008					☐	☐
009					☐	☐
010					☐	☐

Signature du **client co- abonné (l'interlocuteur)**

Table des matieres

Remerciements

Dédicaces

Résumé

Sommaire

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des graphes

Liste des abréviations

INTRODUCTION GÉNÉRALE 1

PARTIE THÉORIQUE

CHAPITRE I :

GÉNÉRALITÉS SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

Introduction : 7

Section01 : L'évolution des moyens de paiement 7

1-La monnaie à travers l'histoire 7

1-1- La monnaie marchandise 7

1-2- la monnaie métallique 8

1-3- La monnaie papier 8

1-4- La monnaie fiduciaire 9

1-5- La monnaie scripturale (les comptes bancaires) 9

1-6- La Bancarisation de l'économie 9

2- Les moyens de paiement classiques 10

2-1-Le chèque 10

2-2-Le virement 11

2-3-L'avis de prélèvement 12

2-4-Les titres interbancaires de paiement 12

Section 02 : La monétique dans le monde 12

1-Déffinition de la monétique 12

1-1-La monétique à l'origine de nouvelles stratégies 13

1-1-1-Les nouvelles stratégies bancaires 13

1-1-2-Les nouvelles stratégies des autorités monétaires 14

1-2-La monétique et l'emploi 16

2-La carte bancaire comme principal produit de la monétique 16

2-1-Apparition des premières cartes bancaires dans le monde 16
2-2- Éléments descriptifs du support carte 19
3-Typologie des cartes 21
3-1-Typologie basée sur le statut de l'émetteur 21
3-1-1-Les cartes bancaires 21
3-1-2 Les cartes privatives 22
3-1-3 Les cartes accréditives 23
3-1-4-Le porte-monnaie électronique (PME) 24
4-Typologie basée sur les fonctionnalités majeures 25
4-1-Les cartes de retrait 25
4-2 Les cartes de paiement 25
4-3-Les cartes de garantie de chèque 27
Section 03 : Le système de paiement et transactions par carte bancaire 27
1. Définition d'un système de paiement par carte bancaire 27
2-Les caractéristiques et la composition d'un système de paiement par carte bancaire 29
2.1. Les propriétés de la monnaie électronique 30
2.2 La composition d'un système de paiement par carte 30
2-3-Elements qui composent un système de retrait et de paiement par carte 31
2-3-1-Les éléments du front-office 31
2-3-2-Les éléments du back-office 31
3-Évolution du paiement par carte bancaire 32
4-Le fonctionnement des systèmes de paiement par carte bancaire 36
4.1. Fonctionnement d'un point de vue organisationnel 37
4-2- Fonctionnement d'un point de vue technique 39
4-3- La sécurisation, pierre angulaire du système 43
4-3-1-Les types de fraude 43
4-3-2-Les parades à la fraude 43
5-Avantages et inconvénients de l'utilisation de la carte bancaire pour les différents acteurs 45
5.1 Avantages et inconvénients pour l'émetteur de la carte 45
5.2 Avantages et inconvénients pour le porteur de la carte 45
5.3-Avantages et inconvénients pour le commerçant 46
Section 04 : L'E-banking 46
1. Définition 46

2.Le service à distance ou l'E-banking..... 48
2.1 Conditions générales relatives aux prestations E-banking..... 48
2.2-Les atouts de- E- banking..... 50
2.3 l'apport d'E-banking : 50
2.3.1. L'apport de l'E-banking pour l'institution financière..... 50
2.3.2- L'apport de l'E-banking pour le client : 51
2.4. Les points sensibles d'E-banking..... 52
3. Impact de l'E-Banking sur la relation banque/client : 53
CHAPITRE II:
LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT (CAS DE L'ALGÉRIE)
Introduction :..... 56
Section 1 : La monétique et le système bancaire algérien..... 56
1. L'évolution de la monétique dans l'environnement bancaire algérien..... 57
2. La monétique dans le paysage bancaire d'aujourd'hui 59
3. La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques 61
3.1.Présentation, activités et fonctionnement de la SATIM 61
3.2. Évolution des transactions par cartes interbancaires..... 65
4- Le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) 68
4.1 Le réseau des distributeurs automatiques de billets..... 68
4.2 Le réseau des terminaux électroniques de paiement..... 70
Section 02 : La monétique au Maghreb 72
1.La Monétique en Tunisie..... 72
1. 1.Evolution des indicateurs de la Monétique en Tunisie 74
1.1.1. Emission des Cartes 74
1.1.2.Parc DAB (Distributeurs Automatiques des Billets)..... 75
1.2.3. Affiliation des commerçants 75
1.3. Nombre de transactions..... 76
1.3.1. Transaction de retrait par carte..... 76
1.3.2. Transaction de paiement par carte..... 76
2.La monétique au Maroc : 77
2.1.Histoire de la monétique au Maroc..... 78
2.2. Cartes émises 79
2.2.1. Transaction de Retrait par carte 79
2.2.2. Transaction de Retrait par carte 80

2.2.3. Transaction de Paiement par carte 80
2.3. Parc DAB 81
Section 3 : Étude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc 82
1.Evolution des cartes bancaires en Tunisie, Algérie et au Maroc 82
2.Evolution des DAB en Tunisie, en Algérie et au Maroc 82
3.Etude comparative de la monétique (Algérie, Maroc, Tunisie) 83
Conclusion : 85
CAS PRATIQUE
CHAPITRE III
LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT AU NIVEAU DE LA BADR T.O
Introduction : 88
Section01 : Présentation de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural BADR 88
1-Présentation de la BADR 88
1-1-La création de la BADR 88
1-2-Organisation générale de la BADR 89
2- Les missions et objectifs de la BADR 90
2-1-Les missions de la BADR 90
2-2-Les objectifs de la BADR 90
3- Les clients 91
3-1.composition de l'agence de Tizi-Ouzou 91
3-2 Ressources et emplois de l'agence 92
4 Organigramme de l'agence 94
Section 02: Les cartes bancaires 94
1-La normalisation de la carte bancaire 95
1-1-La carte bancaire 95
2-Types de cartes BADR 96
2-1 Le chargé de clientèle chargé de promouvoir les cartes bancaires 97
2-2 Contrôle 97
2-3 La Personnalisation de la Carte 98
2-4 Carte de retrait adossée au livret 98
2-5-Distributeur automatique de billet 100
2-5-1 Distributeur automatique de billet DAB 100
2-5-2Volet acceptation sur Distributeurs Automatiques de Billets DAB 100

2-6- Nombre de TPE installé de l'agence BADR Tizi-Ouzou 101
Section 03 : L'E-banking au niveau de la BADR 101
1-Objectifs de l'e-banking 102
2- Procédure de gestion d'un abonnement e-banking « BAD net » en agence 102
2-1- Inscription des comptes 102
2-2-Caractéristiques et fonctionnement du service 103
3- Souscription de L'abonnement 104
3-1-Souscription de l'abonnement aux clients particuliers 105
3-2-Souscription de l'abonnement aux entreprises 105
3-3-Client ayant plusieurs radicaux 105
3-4-Souscription de l'abonnement pour un tiers 106
4-Enregistrement de l'abonnement sur le système SYBU 106
4-1-La phase « création client » 106
4-2-La phase « création interlocuteur » 107
5- Edition du mot de passe 108
6-Remise des documents au client 108
6-1-phase « modification » 109
6-2 la phase « suppression » 110
7-Renouvellement de l'abonnement 110
8- Problème d'accès au portail BADRnet 111
9-Tarification du service 111
10-Nombre d'abonnés BADRnet 111
Section04 : Enquête de terrain 112
Conclusion : 124
CONCLUSION GÉNÉRALE
BIBLIOGRAPHIE
ANNEXES
TABLE DES MATIERES