

**UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU**  
**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET**  
**DES SCIENCES DE GESTION**  
**DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE**



## *Mémoire de fin de cycle*

**Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences  
Financières et Comptabilité**

**Option: Finance et Banque**

*Thème*

***Expériences des Technologies  
Financières en Algérie : Cas de la direction  
de l'unité postal de la wilaya de Tizi-Ouzou***

**Réalisé par :**  
**KHERROUB Radia**  
**KHELIL Thileli**

**Encadré par :**  
**M<sup>r</sup>. SAM Hocine**

**Membre de jury :**

**Président : M<sup>r</sup>. GUELMINE Mohamed Hichem**  
**Examineur : M<sup>r</sup>. OUSSAID Aziz**  
**Rapporteur : M<sup>r</sup>. SAM Hocine**

*Promotion 2022-2023*



***REMERCIEMENTS***



## REMERCIEMENTS

*Nous exprimons nos profonds remerciements au BON DIEU qui nous a donné la santé, le courage et la volonté pour réaliser ce travail.*

*Nos sincères gratitudes à notre promoteur M<sup>r</sup> SAM HOCINE pour sa disponibilité et ses précieux conseils ainsi que, l'ensemble des jurys qui ont consacré leur temps précieux à lire et évaluer notre travail.*

*Nous tenons à remercier l'ensemble du corps professionnel de la Direction de l'Unité Postale de la Wilaya de Tizi-Ouzou en particulier M<sup>me</sup> S. LAICHOUB, M<sup>me</sup> C. SAMAR et M<sup>me</sup> N. BERKANI pour avoir répondu tout au long du stage à nos questions, pour leurs conseils pleins de sens ainsi que le suivi et l'intérêt qu'ils ont portés à notre travail.*

*Enfin, nous souhaitons exprimer nos remerciements à toute personne ayant contribué de prêt ou de loin à la réalisation de ce mémoire.*





***DÉDICACES***



## *Dédicaces*

*Je dédie ce travail*

*A mes très chers parents, aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour dont ils ne cessent de me combler et leur soutien et encouragement durant mon parcours scolaire. Que dieu leur procure bonne santé et longue vie.*

*A mon époux KRIM, source d'amour, de motivation, d'espoir, de joie et de bonheur*

*A mes beaux parents*

*A mes frères et mes sœurs*

*A mes beaux frères et mes belles sœurs*

*A mes neveux et nièces*

*A tous mes ami(e)s*

*A ma binôme THILELI et toute sa famille.*

***RADIA***





## *Dédicaces*

*Je dédie ce travail*

*A mes chers parents Abderrahman et Hammama, qui m'ont donné la tendresse et le courage ainsi que, leurs douaa pour réussir et pour arriver à ce jour-là. En témoignage, je vous dédie ce modeste travail comme symbole de mon affection et de ma reconnaissance pour les sacrifices consentis. Que Dieu vous garde en bonne santé.*

*A ma chère sœur Nedjma, qui a cru en moi et qui m'a donné la volonté d'aller de l'avant, je te remercie infiniment.*

*A mes chers frères Farid, Smail, Rabah, Ali et Abdellah, que Dieu vous bénisse.*

*A mes nièces et mes neveux.*

*A mes belles sœurs.*

*A ma copine qui est également ma binôme Radia ainsi que, sa famille.*

*A toutes mes amies.*

*Je dédie ce travail à tous ceux qui m'ont encouragée, de près ou de loin.*

*Thileli*





***LISTE DES ABRÉVIATIONS***

## Liste des abréviations

ABC : Arab Banking Corporation

ADE : Algérienne Des Eaux Direction Générale

AFS : Aides Financières Simplifiées

AGB : Gulf Bank Algérie

ATCI : Système de Télé-Compensation

BADR : Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieure d'Algérie

BNA : Banque National d'Algérie

BNP : Banque National de Paris

CB : Carte Bancaire

CCP : Compte Courant Postale

CIB : Carte Interbancaire

CMI : Centre Monétique Interbancaire

CNEP : Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance

CNI : Carte Nationale d'Identité

CNMA : Caisse National de Mutualité Agricole

CPA : Crédit Populaire d'Algérie

CPI : Centre de Pré-compensation Interbancaire

CVV : Cardholder Verification Value

DAB : Distributeurs Automatiques de Billets

DAS : Domaine d'Activité Stratégique

ECCP : Evaluation des Compétences et des Connaissances Professionnelles

EMS : Express Mail Service

EMV: Europay Mastercard Visa

EPIC : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial

GAB : Guichets Automatiques de Banque

GIE- Monétique : Groupement d'Intérêt Economique de la Monétique

IPS : Index de Pression Systolique

ISO: International Organisation for Standardization

MPTIC : Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication

MPTTN : Ministre de la Poste et des Télécommunications, des Technologies et du Numérique

PIN : Personal Identification Number

PME : Porte-monnaie-Electronique

QR Code : Quick Response Code

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

RIP : Relevé d'Identité Postale

RMI : Réseau Monétique Interbancaire

RTGI : Système de Règlement Bruts en Temps Réel de Gros Montant

SATIM : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

SEAAL: Société des Eaux et de l'Assainissement d'Alger

SEPI: Sociedad Estatal de Participaciones Industriales

SGA : Société Générale Algérie

SIM : Subscriber Identity Module

SMS : Short Message System

SPA : Société Par Action

TA : Timbres Amandes

TF : Timbres Fiscaux

TPE : Terminal de Paiement Electronique

TTC : Toutes Taxes Comprises

URL : Uniform Resource Locator

VAC : Versement Accéléré

VPN : Virtual Private Network



# ***SOMMAIRE***

## Sommaire

<b>Introduction générale.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I : Cadre théorique de la monétique</b>	
Introduction.....	4
Section 1 : Présentation du système et moyens de paiement.....	5
Section 2 : Aperçu sur la monétique.....	15
Section 3 : Généralités sur les cartes bancaires.....	20
Conclusion.....	23
<b>Chapitre II : Expérience de la monétique en Algérie</b>	
Introduction.....	24
Section 1 : La monétique en Algérie.....	25
Section 2 : Présentation de l'opérateur monétique Algérien.....	29
Section 3 : Le Groupement d'Intérêt Economique Monétique.....	40
Conclusion.....	52
<b>Chapitre III : La monétique au sein d'Algérie Poste</b>	
Introduction.....	53
Section 1 : Présentation d'organisme d'accueil d'Algérie Poste.....	54
Section 2 : Les produits monétiques d'Algérie Poste.....	62
Section 3 : Etude empirique sur la satisfaction des clients sur les services d'Algérie Poste.....	75
Conclusion.....	100
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>101</b>

Références bibliographiques

Liste des figures, tableaux et graphiques

Table des matières

Annexes



***INTRODUCTION GENERALE***

### **Introduction générale**

Le concept de la technologie financière s'est révélé ces dernières années, ce qui a permis de développer de nouvelles possibilités de paiement. Du coup, ces nouvelles technologies jouent un rôle crucial dans le développement du monde financier, plus précisément dans l'évolution des moyens de paiement. En effet, cette évolution fut fortement encouragée et développée le système de paiement, elle intervient en fournissant une plateforme pour la transmission de données et de fonds entre les parties impliquées dans une transaction. Il facilite la communication entre les banques, les institutions financières, les détaillants et les consommateurs, permettant ainsi des paiements rapides et sûrs.

Cependant, le système de paiement en Algérie a connu de profondes évolutions ces dernières années, avec l'apparition de nouveaux moyens de paiement électronique qui sont en train de se développer rapidement avec l'introduction de nouveaux services. De plus, la dématérialisation des moyens de paiement est étroitement liée à la monétique, cela permet également de réduire les coûts et les risques de fraude et de faciliter les transactions en ligne.

La monétique est devenue une partie intégrante de nos vies grâce aux progrès technologiques et à l'évolution des systèmes de paiement. Elle permet de réaliser des transactions électroniques avec des différentes cartes sans avoir besoin de l'argent liquide, tel que ; le paiement électroniques, le transfert d'argent, ainsi que le retrait d'espèce aux guichets automatiques et le paiement de factures et les achats en ligne. C'est une tendance croissante dans le monde moderne.

Néanmoins, à l'adoption de nouvelles méthodes de paiement électroniques, la monétique est entrée en Algérie, les banques et les institutions financières ont introduit des cartes de crédit et des terminaux de paiement électroniques (TPE), ce qui permet d'effectuer des transactions de manière plus pratique et sécurisée. De coup, la société d'Automatisation des Transactions Interbancaire de la Monétique (SATIM) est responsable de la mise en place d'un réseau monétique interbancaire (RMI) qui permet aux clients d'accéder à leurs comptes et de réaliser des opérations dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques Bancaire (GAB), ce qui fait aujourd'hui la monétique est de plus en plus répandue en Algérie et continue de se développer pour offrir de nouvelles solutions de paiement aux consommateurs.

## Introduction générale

---

Algérie Poste, peut varier en fonction des besoins et des attentes de chaque personne ainsi, elle vise à améliorer ses services pour mieux servir ses clients. Elle a récemment lancé un nouveau service de paiement mobile appelé «Edahabia », qui permet aux utilisateurs de transférer de l'argent et de payer des factures via leur téléphone portable. En effet, ce service est destiné à améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes qui n'ont pas de compte bancaire traditionnel. Ils ont également offerts des Terminaux de paiement électroniques aux commerçants (TPE) et ils ont mis en place les Guichets Automatiques de Billets(GAB). Elle a aussi offert à ses clients des différentes services à distance et via mobiles qui leurs permettent de rester connectés et de gérer leurs besoins, peu importe où ils se trouvent.

### **Le choix du thème**

Le choix de cette thématique est justifié de part, son importance, son originalité ainsi que sa relation avec notre spécialité d'étude, d'une part, la grande importance portée sur la monétique.

### **L'objectif de recherche**

L'objectif de recherche est de déterminer et de décrire l'expérience de la monétique au sein d'Algérie Poste.

### **La problématique**

Algérie Poste a connu plusieurs expériences financières, est à la recherche de nouvelles possibilités de paiement permettant d'assurer, d'améliorer le bien-être de la clientèle et la mise en place de nouveaux services et produits de paiements.

Quelles sont les nouvelles technologies adoptées par Algérie Poste et comment peuvent-elles contribuer à moderniser leurs services postaux ?

### La méthodologie de la recherche

Pour mener à bien notre recherche et tacher de répondre à notre problématique, nous allons nous baser sur une double démarche à savoir : conceptuelle et empirique :

- **La démarche conceptuelle :** En se référant à des ouvrages et des documents académique, disponible dans la bibliothèque de notre faculté et dans d'autres bibliothèques, ainsi que des recherches dans les sites internet et les journaux officiels.
- **La démarche empirique :** Ou nous avons mené une étude empirique au sein d'Algérie Poste (Poste CHIKHI Amar Tizi-Ouzou). Notre enquête renferme une collecte d'information et des données relatives à notre recherche au niveau de cette poste et un suivi attentif d'une expérience des technologies financières.

### La structure du mémoire

Notre travail est structuré autour de trois chapitres ;

- Le chapitre I qui porte sur le système et les moyens de paiement, ainsi que sur l'apparition de la monétique et les différentes cartes bancaires.
- Le chapitre II traite sur l'expérience de la monétique en Algérie, ainsi que son développement et la présentation de l'opérateur de la monétique en Algérien et du groupement d'Intérêt Economique Monétique.
- Le dernier chapitre comporte une expérience de la monétique postale, ainsi que l'étude sur les services, les produits monétiques d'Algérie Poste et à la fin pour compléter notre travail nous avons réalisé une enquête sur le degré de satisfaction des clients sur ses services offerts.



***CHAPITRE I : CADRE  
THÉORIQUE DE LA  
MONÉTIQUE***

**Introduction**

Les moyens de paiement se présentent sous des formes multiples. De fait, les besoins de l'économie et des échanges commerciaux avaient conduit les civilisations évoluées à inventer la monnaie scripturale se traduisant par l'existence de supports tels que le chèque ou le virement représentant l'écriture de sommes d'argent sur des dépôts à vue ou à terme.

De plus, nous assistons à une nouvelle transition vers la monnaie électronique et la monnaie virtuelle. Les innovations technologiques sont aussi à l'origine de nouveaux systèmes de paiement ou de nouveaux moyens de paiement.

Du coup, la monnaie électronique est apparue il y a environ trente ans, avec le développement de systèmes basés sur l'utilisation de carte plastique (cartes à pistes magnétiques dites carte à mémoire), Mais la monnaie électronique n'est pas, en elle-même, une monnaie. On doit la considérer comme un instrument très automatisé de mobilisation de la monnaie scripturale. Elle présente donc l'avantage d'une informatisation poussée, et de la mise en place de systèmes de sécurité efficace.

A toutes les époques, les sociétés ont cherché à organiser leur système de paiement. Un souci de simplification, dans le langage du moins, conduit fréquemment à associer les deux termes : cartes et monétique. Avant de présenter chacune des grandes familles de carte, il convient de préciser le contenu général des cartes et de tenter d'établir une classification des divers attributs de chacun de ces nombreux rectangles de plastique.

Dans ce chapitre qui comporte trois sections nous traiterons le concept théorique de la monétique. La première section abordera le système et moyens de paiement. La deuxième section sera consacrée sur l'apparition de la monétique. La troisième section fera l'objet des différentes cartes bancaires.

**Section 1 : Présentation du système et moyens de paiement**

Nous aborderons dans cette section le système de paiement, ainsi que les différents moyens de paiements (traditionnels et modernes).

**1.1. Définition du système de paiement**

Un système de paiement comprend une série d'instrument, de procédures bancaires et particulièrement de systèmes de transfert de fonds interbancaires qui assurent la circulation de la monnaie.<sup>1</sup>

Un système de paiement est un ensemble de méthodes utilisées pour transférer de l'argent de manière sécurisée et rapide.

**1.2. Les composantes du système bancaire****1.2.1. Le système de règlements bruts en temps réel de gros montant (RTGS)**

Le système RTGS est un système dans lequel les ordres de virement s'effectuent en continu, en temps réel et sur une base brute. Le règlement est immédiat. En Algérie, le système de règlement brut en temps réel et de gros montant est géré par la banque d'Algérie, qui est la banque centrale du pays. En effet, ce système est connu sous le nom de «Système de règlement Brut en Temps Réel » et permet aux banques et aux institutions financières de traiter les transferts de gros montant réel, elle est également, destiné au règlement d'opération dont les valeurs unitaires sont relativement importantes et/ ou des opérations urgentes.

Ce système, il est entré en vigueur le 13 Octobre 2005 conformément aux dispositions du règlement N°05-04 et mis en production le 8 Février 2006.

De plus, la banque d'Algérie a mis en place des mesures pour perfectionner l'efficacité du système de paiement en Algérie, particulièrement en promouvant l'utilisation des paiements électronique et en renforçant la supervision des activités de paiement. Ces efforts visent à moderniser le système de paiement du pays et à promouvoir une économie plus efficace et plus numérique.

---

<sup>1</sup> DOMINIQUE Rambure, « Les systèmes de paiement », Préface de Chritiane de Boissieu, 2005, Page 13.

**1.2.1.1. Les objectifs du système RTGS**

On distingue les objectifs suivants :

- Optimiser la gestion de trésorerie de chaque banque participante ;
- Permet un règlement plus sûr et plus rapide des transactions financières de grande valeur ;
- Permet de réduire le risque systémique ;
- Perfectionner les délais de recouvrement des créances des entreprises qui optent pour les paiements urgents, ainsi que la perfection de la gestion de trésorerie de ces entreprises ;
- Une conduite efficace de la politique monétaire par la banque d'Algérie qui mène à une utilisation efficiente des ressources dans l'économie.<sup>2</sup>

**1.2.2. Mise en œuvre du système de télé-compensation (ATCI)**

Le système de télé-compensation est mise en place par la banque d'Algérie mis en production en mai 2006. ATCI est un système d'échange d'opérations de masse reposant entièrement sur les télécommunications. C'est un système électronique de transfert de fonds entre les banques. Il permet aux banques de traiter les paiements en gros volumes d'une façon sécurisée, rapide et efficace. Elle est considérablement utilisée dans le cadre des opérations de paiement et de transfert d'argent interbancaires.

Il permet autant de réduire les couts liés aux opérations de paiement en évitant les transactions en papier et en espèce. De plus, il permet de réduire les risques de fraude et d'erreur, puisque les transactions sont traitées électroniquement.

En somme, la mise en production du système de télé-compensation est l'une des phases les plus importantes de modernisation de l'infrastructure bancaire et financière en Algérie, pour permettre de perfectionner la qualité de services bancaires et de traiter les paiements de façon rapide, efficace et en temps réels, tendre au développement de l'économie du pays.

Les objectifs assignés à ce système de paiement de masse est :

- De réduire les délais de recouvrement interbancaires ;

---

<sup>22</sup> M.BENZIANE Wassila, M.BERKATI Meriem, « Les moyens de paiement et la monétique en Algérie : Cas de l'utilisation de la carte interbancaire CIB dans la ville de Bejaia », 2015. Page 17.

- D'améliorer la qualité et la fiabilité des informations restitués ;
- De réduire les couts des échanges interbancaires ;
- D'améliorer les procédures et mécanismes de traitement des instruments de paiement support papier tels que chèques et lettre de change ;
- De favoriser le développement des instruments de paiement électroniques, notamment, la carte, le virement, le prélèvement automatique.<sup>3</sup>

### **1.3. Définition des moyens de paiement**

Les moyens de paiement sont les supports de transactions, mis à la disposition des agents économiques (notamment particuliers et entreprises), pour solder le prix d'un bien ou d'un service ou pour s'acquitter d'une dette.<sup>4</sup>

Les moyens de paiements sont différents d'un pays à un autre selon leur degré d'intégration aux nouvelles technologies, quand à l'Algérie elle utilise la monnaie fiduciaire et scripturale comme instruments de paiement traditionnels et la monnaie électronique comme instrument de paiement moderne.

### **1.4. Les différents moyens de paiement**

#### **1.4.1. Les moyens de paiement traditionnels (classiques)**

On distingue classiquement deux grandes familles de moyens de paiement :

##### **1.4.1.1. La monnaie fiduciaire**

Une monnaie fiduciaire (du latin fiducia : « confiance »), c'est-à-dire fondée sur la confiance de son détenteur dans la capacité de la banque à en assurer la conversion en métal.<sup>5</sup>

La monnaie fiduciaire, encore appelée espèces, est utilisée, dans son principe, pour effectuer des règlements de proximité de faible montant. Elle est constituée par la monnaie divisionnaire et par les billets émis par la banque.<sup>6</sup>

---

<sup>33</sup> M.BESSAD Ourida, M.BOUACHE Aldjia, « Le système de télé-compensation en Algérie (ATCI) : Cas de la BNA de Tizi-Ouzou », 2016, Page 69.

<sup>4</sup> REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005, Page 21.

<sup>5</sup> GILLES Jacoud, « La monnaie dans l'économie », Collection dirigée par JEAN-MarieAlbertini et YVES Crozet, 1994, Page 25.

<sup>6</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 11.

La monnaie fiduciaire est un instrument monétaire dont la valeur intrinsèque est inférieure à sa valeur faciale (légale), Elle est utilisée pour effectuer les règlements de faibles montants sans procéder à des écritures comptables. La monnaie fiduciaire constitue deux formes ; les billets de banque et la monnaie divisionnaire.

#### **1.4.1.2. La monnaie scripturale**

Le qualificatif « scripturale » vient du mot latin scriptum qui signifie écriture. La monnaie scripturale est une monnaie d'écriture. Plus précisément, celui qui détient cette monnaie a un avoir qui est simplement matérialisé par une écriture dans les comptes d'une banque. La monnaie scripturale est ainsi constituée par les sommes inscrites sur les comptes à vue dans les banques, aux chèques postaux ou au Trésor.<sup>7</sup>

La monnaie scripturale peut être transférée d'un compte à l'autre à l'aide de divers instrument.

Les autres moyens de paiement sont dits « scripturaux » car leur fonctionnement donne lieu à une écriture sur un compte : principalement chèque, carte bancaire, virement, avis de prélèvement, effet de commerce.<sup>8</sup>

##### **1.4.1.2.1. Le chèque**

Le chèque est peut-être défini comme un écrit sous la forme d'un mandat de paiement, sert aux tireurs à effectuer le retrait à son profit ou au profit d'un tiers de tout ou partie des fonds porté au crédit de son compte chez le tireur est disponible.

Le chèque est un titre de paiement émis par le débiteur sur la banque ou il a ouvert un compte. Historiquement le chèque a joué un rôle moteur dans le développement des techniques bancaires. Comme l'émission de billets de banques était réservée – de fait puis de droit – aux banques centrales, les banques commerciales ont développé les activités de dépôt et les services de paiement par chèque.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> GILLES Jacoud, « La monnaie dans l'économie », Collection dirigée par JEAN-Marie Albertini et YVES Crozet, 1994, Page 31.

<sup>8</sup> REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005, Page 21.

<sup>9</sup> DOMINIQUE Rambure, « Les systèmes de paiement », Préface de Chritiane de Boissieu, 2005, Page 52.

**1.4.1.2.1.1. Les conditions de validité du chèque**

Il doit contenir ;

- ✓ Le mot chèque insérer dans le texte même ;
- ✓ Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée en chiffre et en lettre ;
- ✓ Le nom de celui qui doit payer ;
- ✓ L'indication de la date et du lieu où le chèque est tiré ;
- ✓ La mention de la date est importante car elle détermine le délai de présentation de chèque au paiement ;
- ✓ La signature du tireur.

**1.4.1.2.1.2. Les différents types de chèque**

Plusieurs types de chèque sont à distinguer :

**a. Le chèque barré**

Le porteur d'un chèque barré ne peut l'encaisser personnellement, il doit l'endosser et le remettre à sa banque, c'est une garantie contre le vol ou le danger de perte, le barrement est généralement effectué par le tireur ou par le porteur.

**b. Le chèque visé**

Un chèque visé est tout simplement un chèque dont la provision est garantie le jour de son émission. Par son visa, la banque ne s'engage pas, elle informe seulement le bénéficiaire que la provision existait le jour du tirage du chèque.<sup>10</sup>

**c. Le chèque de voyage**

Il s'agit d'un titre de paiement nominatif émis par une banque ou un organisme financier, en francs ou dans une devise telle que le mark, le dollar, la peseta, etc., transmissible par endossement. Le porteur peut se faire payer (en générale sans frais) dans toute autre banque, en France ou à l'étranger, ou remettre son titre en paiement à son fournisseur (hôtel, agence de voyage, etc.). La seule condition, pour le porteur, est d'y

---

<sup>10</sup> JEAN-Marc Béguin, ARNAUD Bernard, « L'essentiel des techniques bancaires », Edition Groupe Eyrolles, 2008, Page 53.

apposer sa signature qui doit être identique à celle qui a été apposée au moment de la délivrance, et de justifier de son identité.<sup>11</sup>

**d. Le chèque de banque « chèque certifié »**

Il consiste à apporter aux bénéficiaires la garantie de l'existence de la provision offrant au chèque jusqu'au terme du délai de présentation du chèque.

**e. Le chèque visé payable**

L'émission d'un chèque visé payable est l'opération qui consiste pour un siège à revêtir un chèque tiré par l'un de ces clients sur une formule extraite de son chéquier personnel d'un visa autorisant le paiement de chèque par un autre siège de la même banque.

**f. Le chèque guichet**

Est né à la disposition de la clientèle dans chaque siège de la banque, son usage est réservé aux principes au seul client traitent des opérations isolé.

Ces chèques peuvent être utilisé exceptionnellement par les clients dépourvu moment liement de leurs chéquiers.

**g. Le chèque à payer**

C'est une opération réservé aux clients connu. Elle consiste à délivrer par un siège un chèque payable chez un autre siège de la même banque.

**h. Le chèque postal**

Le chèque postal est un titre qui sert à faire fonctionner un compte courant postal. Créé en 1918 par l'administration des PTT, ce service a pris une importance considérable, chaque bureau de poste constituant l'équivalent d'un guichet bancaire, ce qui présente une très grande utilité, surtout dans les petites communes ou il n'existe pas de succursale de banque de dépôt.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 22.

<sup>12</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, op.cit. Page 21, 22.

**1.4.1.2.2. Le virement**

Le virement est une opération de paiement par laquelle des fonds sont transférés électroniquement d'un compte à un autre.<sup>13</sup>

Ce moyen de paiement consiste pour l'acheteur à demander à sa banque de payer directement à la banque du vendeur le montant d'une transaction.<sup>14</sup>

Le banquier de l'acheteur réalise alors différentes manipulations pour faire parvenir la somme sur le compte désigné.

Lorsqu'une banque doit transférer des fonds à l'étranger, elle le fait généralement par le biais de compensation d'écriture en faveur de la banque étrangère qui se changera de créditer son client, ce qui évite le transport de fonds entre les deux pays.

L'argent sera immédiatement disponible sur le compte du vendeur dès que celui-ci sera avisé son banquier.

**1.4.1.2.3. Le prélèvement**

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement dans lequel le créancier (donneur d'ordre ou émetteur) a l'initiative de la mise en recouvrement de la créance sous réserve de l'autorisation préalable et permanente du débiteur.<sup>15</sup>

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement automatisé, adapté aux règlements répétitifs (imports, « utilités », primes d'assurance...) à distance, dispensant le débiteur de l'envoi d'un titre de paiement lors de chaque règlement.<sup>16</sup>

**1.4.1.2.4. L'effet de commerce**

On appelle effet de commerce un titre négociable qui constate l'existence d'une créance à court terme au profit d'un porteur et qui sert à son paiement.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005, Page 25.

<sup>14</sup> DIDIER-Pierre MONOD, « Moyens et technique de paiement internationaux », 4<sup>e</sup> édition mise à jour RUU 600, 2007, Page 80.

<sup>15</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 61.

<sup>16</sup> REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005, Page 26.

<sup>17</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, op.cit. Page 72.

Il en existe trois sortes d'effet de commerce : la lettre de change, le billet à ordre et le warrant.

**a. La lettre de change**

Appelée aussi traite, la lettre de change est un écrit par lequel un créancier, le tireur, ordonne à son débiteur, le tiré, de payer une certaine somme à une échéance déterminée, à lui-même ou à un tiers, le bénéficiaire.<sup>18</sup>

**b. Le billet à ordre**

Le billet à ordre est peut-être défini comme un écrit par lequel une personne appelé le souscripteur s'engage à payer à une autre personne appelé le bénéficiaire ou à son ordre une certain somme à une époque déterminé.

**c. Le warrant**

Le warrant est un titre de gage qui permet aux propriétaires d'emprunter de l'argent en le remettant à son créancier en gage.

**1.4.2. Les moyens de paiement modernes****1.4.2.1. Les cartes bancaires**

Instrument moderne, technologie de pointe de leur époque, les cartes bancaires ont d'abord été en aluminium puis en plastique, et maintenant à puce électronique.<sup>19</sup>

La carte bancaire est un moyen de paiement relativement récent (les premières cartes bleues ont été émises en 1967).<sup>20</sup> Elle permet d'effectuer des règlements et des retraits.

Les cartes bancaires forment un groupe clairement identifié par la nature de leur émetteur.<sup>21</sup>

Autrement dit, les cartes bancaires sont des moyens de paiement électroniques qui permettent d'effectuer des achats.

---

<sup>18</sup> GILLES Jacoud, « La monnaie dans l'économie », Collection dirigée par JEAN-MarieAlbertini et YVES Crozet, 1994, Page 24.

<sup>19</sup> DIDIER-Pierre MONOD, « Moyens et technique de paiement internationaux », 4<sup>e</sup> édition mise à jour RUU, 2007, Page 88.

<sup>20</sup> REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005, Page 30.

<sup>21</sup> M. ZOLLINGER, « Monétique et marketing », 1989, Page 31.

**1.4.2.2. Le Porte-Monnaie-Electronique (PME)**

Le porte-monnaie-électronique (PME) c'est un moyen de paiement universel d'une grande simplicité d'utilisation, le PME est un moyen de paiement sans contact qu'il suffit de présenter devant la borne de reconnaissance.

Les caractéristiques suivantes communes à toutes les expériences de porte-monnaie électronique :<sup>22</sup>

- Le porte-monnaie électronique contient une somme d'argent utilisable à la manière d'espèces contenues dans un porte-monnaie classique ;
- Le rechargement du porte-monnaie permet d'augmenter la somme d'argent présente dans le porte-monnaie ;
- De même que le paiement en espèces, l'utilisation du porte-monnaie pour régler des dépenses ne donne pas lieu à frappe d'un code confidentiel pour valider la transaction ;
- Les transactions de paiement sont réalisées de façon off-line vis-à-vis du système bancaire ;
- Comme pour un porte-monnaie classique, en cas de perte ou de vol du PME, en règle générale, la somme contenue dans le PME est perdue pour le porteur.

**1.4.2.3. Le télépaiement**

C'est un système en fort développement qui permet de payer avec sa carte bancaire en utilisant les moyens de communication à distance.<sup>23</sup>

Les paiements en ligne bénéficient de tous les avantages précédents : simplicité, facilité, automatisation, informatisation, exploitation des données, connaissance de la clientèle. Le télétraitement des ordres de paiement ou le télépaiement (paiement électroniques et achats en ligne) sont l'aboutissement d'une longue évolution vers des moyens de paiement et de facturation entièrement dématérialisés. Utilisant tout moyen d'accès à un centre serveur de banque ou de centre de traitement, le support est entièrement électronique et ne nécessite pas de transfert d'un support à l'autre. Une fois numérisé, l'ordre de paiement s'insère dès son émission dans la chaîne de paiement. Enfin le télépaiement dispose d'un contenu

---

<sup>22</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 90.

<sup>23</sup> JEAN-Marc Béguin, ARNAUD Bernard, « L'essentiel des techniques bancaires », Edition Groupe Eyrolles, 2008, Page 63.

informationnel illimité : les acteurs peuvent introduire dans le message toutes les autres informations susceptibles de faciliter son exploitation technique ou commerciale.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> DOMINIQUE Rambure, « Les systèmes de paiement », Préface de Chritiane de Boissieu, 2005, Page 66, 67.

**Section 2 : Aperçu sur la monétique**

Au cours de cette section nous nous intéresserons à l'évolution et le développement de la monétique en Algérie, ainsi que ces forces.

**2.1. Apparition de la monétique**

Dans un tel contexte, la dématérialisation et l'automatisation des moyens de paiement scripturaux sont devenue pour les banques des principaux pays d'Europe un impératif économique, organisationnel et commercial.

Ce phénomène a connu deux étapes majeures à la fin du siècle dernier :<sup>25</sup>

- Une première étape qui est passé inaperçue du public il s'agissait de l'automatisation des paiements interbancaires (mise en place de systèmes de règlement et de compensation automatisés) ;
- Une seconde étape, beaucoup plus visible, a été la banque électronique (« electronic banking ») avec principalement le développement des Distributeurs automatiques de billets (DAB), des paiements par carte et de banque à domicile.

Ces dernières années, les progrès technologiques (développement des automates pour la distribution de produit et de services, explosion de l'utilisation de l'internet et du téléphone mobile) ont engendré chez les entreprises et les consommateurs des besoins de paiement dans des contextes différents des contextes traditionnels. C'est pour répondre à ces nouveaux besoins que des produits de paiement innovants ont été développés, amorçant une troisième étape de « l'électronisation » des services de paiement.<sup>26</sup>

Aujourd'hui, le développement du commerce électronique entraine le développement des moyens de transfert électronique. Le développement du secteur bancaire a vu naître certaines technologies visant à faciliter les transactions et améliorer le bien-être de la clientèle. Par la suite, ces moyens visent à dématérialiser les mouvements des fonds et les paiements constituent une forme dématérialisée du virement. L'une de ces variantes qui est appelée à évoluer en raison de l'évolution rapide des techniques est la monnaie électronique.

---

<sup>25</sup> REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005, Page 37.

<sup>26</sup> REGIS Bouyala, op.cit. Page 37.

En effet, La monétique apparue dès 1914, du coup la premières cartes en métal inventées par Western union.

Ce nouveau moyen électronique a en effet, connu un essor incontournable depuis son apparition dans les années 50 aux Etats-Unis.

### 2.2. Définition de la monétique

La monétique : «est un ensemble des moyens électronique mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires (carte de paiement, de retrait,...) » (Caisses d'Épargne Ecureuil), ou encore : « l'ensemble des technologies, procédés et équipement permettant une électronique de transferts de fonds, de mise à disposition de liquide et d'information de la clientèle sur ses comptes » (G.Mercier).<sup>27</sup>

La monétique est une monnaie numérique utilisée pour stocker et échanger des fonds électroniquement.

Elle est peut-être utilisée pour des achats en ligne ou des transactions en personne, en scannant un code QR ou en tapant un terminal de paiement.

#### Un terminal de paiement

Un terminal de paiement est un appareil électronique utilisé pour traiter les paiements par carte de crédit, ce terminal est composé d'un lecteur, d'un clavier et d'un écran. Elles sont communément utilisées dans les commerces de détail, les hôtels, les restaurants, et autres établissements commerciaux. Les terminaux de paiement peuvent être fixes ou mobiles.

- **TPE fixe** : Il ne peut pas être déplacé, il est conçu pour être utilisé uniquement au comptoir dans les boutiques ainsi que, les magasins fixe et est connecté à internet ou à une prise téléphonique.
- **TPE mobile** : est un outil d'encaissement des commerçants qui sont constamment en déplacement. Il est connecté d'une manière permanente à une prise secteur et comporte une batterie qui doit être régulièrement rechargée. Le TPE mobile se connecte via Bluetooth ou Wifi.

---

<sup>27</sup> M. ZOLLINGER, « Monétique et marketing », 1989, Page 9.

## Les codes QR

Les codes QR sont généralement constitués de carrés noirs et blancs disposés sur un fond blanc, et ils peuvent stocker des informations telles que des URL de site web, des adresses email et des numéros de téléphone.

**Figure 1: Un exemple de code QR<sup>28</sup>**



Source : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Code\\_QR](https://fr.wikipedia.org/wiki/Code_QR)

## Les formes de la monétique

La monnaie électronique peut prendre plusieurs formes, on distingue : les portes feuilles électronique, les cartes prépayées.

- Les portes feuilles électronique : est un service permettant de stocker de la monnaie électronique pour les achats en ligne.
- Les cartes prépayées : sont des cartes qui sont payées à l'avance pour des achats ultérieurs.

### 2.3. Les acteurs de la monétique

#### 2.3.1. Le porteur

Le porteur titulaire des droits attachés à la carte. Le porteur souscrit un contrat auprès de l'émetteur. A ce titre, il obtient une carte assortie d'un numéro conforme à la norme internationale ISO, d'un code confidentiel à quatre chiffres et de règles d'utilisation. Le porteur paie une cotisation couvrant le traitement administratif et informatique ainsi que la surveillance des fraudes.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Code\\_QR](https://fr.wikipedia.org/wiki/Code_QR) consulté le 13/04/2023

<sup>29</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 38, 39.

**2.3.2. L'acquéreur (la banque du commerçant)**

L'acquéreur est la banque du commerçant ayant accepté le paiement par carte. Elle signe des contrats avec ses clients commerçant, de plus, elle gère les distributeurs automatiques de billets, et échange des flux financiers avec la banque émettrice.

**2.3.3. L'accepteur (le commerçant)**

L'accepteur est le commerçant qui accepte une carte signé un contrat avec une banque ou une institution financière en vertu duquel lui sont garanties la sécurité du paiement et la rapidité de l'opération de crédit sur son compte à condition d'envoyer ses factures en temps opportun. Le banquier s'engage à mettre en place les procédures nécessaires au bon fonctionnement des matériels et à un approvisionnement correct des imprimés nécessaires à l'enregistrement des transactions. En retour, le commerçant acquitte une commission sur chaque vente payée à l'aide de la carte, ouvrant le traitement administratif et informatique, l'entretien des matériels et la surveillance des fraudes.<sup>30</sup>

**2.3.4. L'émetteur**

L'émetteur qui peut-être une institution financière, une banque ou un commerçant. Les émetteurs ont pour objectif la modernisation du paiement pour en diminuer le cout. S'il s'agit d'une chaine de grands magasins ou d'hypermarché, interviennent des motivations liées à la fidélisation de la clientèle. Ces émetteurs doivent assurer la maitrise de toutes les fonctions qui peuvent être soit directement exécutées, soit sous-traitées.

**2.4. Les points forts de la monétique**

- Facilite les paiements en ligne et le retrait d'espèce ;
- Utilisée à tout moment et en tout lieu ;
- Facilite les échanges interbancaires ;
- La commodité, la rapidité, l'accessibilité et la sécurité ;
- Evite les files d'attentes dans les agences bancaires lors des opérations de retrait ;
- Moins couteuse que les transactions en espèces ou par carte de crédit ;
- Elle réduit le risque de fraude erreur.

---

<sup>30</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 39.

**2.5. Le rôle de la monétique**

La monnaie électronique joue un rôle important dans l'économie moderne en offrant de nouvelles possibilités de paiement et de services financiers, de plus, elle facilite les transactions électroniques. On distingue également les rôles suivantes :

- Faciliter les paiements en ligne : elle permet des transactions efficaces et rapides, sans avoir à utiliser de l'argent liquide ou des chèques et sans avoir besoin de transporter de l'agent liquide.
- Améliorer la sécurité des transactions : elle permet également de réduire les risques liés à la manipulation de perte d'argent et de vol plus précisément de réduire le risque de fraude ;
- Stimuler l'innovation financière : ce fait également en offrant de nouvelles moyens ou possibilités de paiement et de services financiers
- Réduire les couts de transactions : elle permet d'éliminer certains des frais associés aux transactions traditionnelles.

**Section 3 : Généralité sur les cartes bancaires**

Dans cette section, nous présentons entre autres les différentes cartes bancaires ainsi que, leurs avantages.

**3.1. Les différentes cartes bancaires****3.1.1. Les cartes privatives**

Ces cartes ont d'abord émises aux USA à titre individuel par des grands magasins, chaînes d'hôtel, compagnies pétrolières pour s'assurer de la fidélité de leur clientèle tout en leur offrant des facilités de paiement. Le détenteur d'une telle carte ne peut l'utiliser dans aucun autre établissement d'une chaîne concurrente.<sup>31</sup>

**3.1.2. Les cartes accréditives**

Ancêtres des cartes de paiement/retrait (carte de débit ou cartes de crédit), les cartes accréditives sont des cartes non bancaires émises par de grands réseaux internationaux comme DiscoverCard, American express, Diners Club ou JCG International (Japon). Aujourd'hui ces cartes ne sont plus que des instruments de distinction sociale. L'adhésion sert d'instrument de promotion pour des produits haut de gamme. Concurrencées par les cartes « grand public », ces cartes n'ont conservé leur fonction de paiement que pour servir de vecteur aux activités de services qui représentent la part la plus rémunératrice.<sup>32</sup>

**3.1.3. La carte de retrait**

Le retrait, qui peut être limité aux distributeurs CB ou étendu également aux distributeurs portant la marque du réseau international auquel est affiliée la carte.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> DIDIER-Pierre MONOD, « Moyens et technique de paiement internationaux », 4<sup>e</sup> édition mise à jour RUU, 2007, Page 88.

<sup>32</sup> DOMINIQUE Rambure, « Les systèmes de paiement », Préface de Chritiane de Boissieu, 2005, Page 62.

<sup>33</sup> JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999, Page 34.

Figure 2: Carte de retrait<sup>34</sup>

Source : <https://www.algerie360.com/retrait-dargent-possible-aupres-des-banquesles-nouveaux-chequiers-ccp-mis-en-circulation/>

### 3.1.4. La carte de paiement

En effet, ces cartes permettent de payer des marchandises auprès du réseau d'adhérents. Parfois lorsque le titulaire effectue le paiement au moyen de cette carte, il se voit gratifié d'un avantage : cadeau, remise, etc.

### 3.1.5. La carte de crédit

Souvent associée à la carte de paiement, cette fonctionnalité permet à son utilisateur d'utiliser une réserve d'argent et ainsi d'échelonner, de fractionner le règlement en plusieurs prélèvements.

Elles sont dites accreditives lorsqu'elles sont destinées à être utilisées dans un groupe de magasins ou chez une enseigne regroupant plusieurs commerçants affiliés. Le crédit accordé lors de la mise à disposition de la carte est généralement d'un coût élevé.<sup>35</sup>

En tant que moyen de paiement, les cartes bancaires ne présentent que des avantages pour toutes les parties : pour le porteur, la carte est un moyen de paiement simple et universel ; pour le commerçant, elle comporte une garantie de paiement et dispense d'entreposer du cash pour les banques, la carte est un instrument entièrement informatisé dont les coûts de traitement sont faibles (mais les coûts d'investissement élevés).<sup>36</sup>

<sup>34</sup> <https://www.algerie360.com/retrait-dargent-possible-aupres-des-banquesles-nouveaux-chequiers-ccp-mis-en-circulation/> consulté le 28/04/2023

<sup>35</sup> JEAN-Marc Béguin, ARNAUD Bernard, « L'essentiel des techniques bancaires », Edition Groupe Eyrolles, 2008, Page 56.

<sup>36</sup> DOMINIQUE Rambure, « Les systèmes de paiement », Préface de Chritiane de Boissieu, 2005, Page 58.

**3.2. Les avantages de l'utilisation de la carte****3.2.1. Les avantages pour le porteur**

- Le porteur peut effectuer des retraits et des paiements à tout moment, 24h/24, avec la certitude de pouvoir utiliser la carte en tout lieu (Là où se trouvent des DAB).
- Fiabilité des transactions, du moment que la carte réduit les risques de perte et vol ;
- Diminue la thésaurisation ;
- La carte est généralement acceptée ;
- Garantie la sécurité grâce au code confidentiel ;
- L'efficacité, la commodité et la rapidité des transactions.

**3.2.2. Les avantages pour la banque émettrice<sup>37</sup>**

- Un moyen de paiement totalement automatisé ;
- Diminution du coût de manipulation, de comptage et de transport des espèces, opérations très coûteuses et risquées ;
- Risque d'erreurs très limité ;
- Traçabilité des opérations, l'utilisation de la carte laisse des traces qui permettent à tout moment de vérifier qui a payé quoi et à qui.

**3.2.3. Les avantages pour le commerçant**

- Garantie la sécurité et le paiement immédiate ;
- Enregistrement automatique en caisse ;
- L'efficacité, commodité et la rapidité ainsi que, la facilité des opérations de règlement et d'achat pour les clients ;
- Fin des files d'attentes causées par les retards de comptage et de remise de la monnaie aux clients.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> M.ZAKARIA Benaissou, « Le marketing stratégique : un instrument de promotion de la carte CIB. Cas BDL », 2007. Page 22.

<sup>38</sup> M.ZAKARIA Benaissou, op.cit. Page 22.

**Conclusion**

De ce qui précède, on a décelé que le système de paiement modernes sont conçus pour protéger les informations personnelles et financières des utilisateurs, en utilisant des protocoles de sécurité avancés pour protéger les données contre les fraudeurs.

A cet effet, grâce au succès du réseau internet, a eu lieu la véritable évolution du développement rapide des nouvelles technologies d'information et communication. L'évènement des nouvelles technologies dans le domaine des finances a donné la naissance à de nouvelles techniques de commerce qui est la monétique. Du coup, Les cartes bancaires forment un groupe clairement identifié par la nature de leur émetteur.

En somme, l'objectif de développement de nouvelles technologies est de faciliter les transactions financières électroniques.



***CHAPITRE II : EXPÉRIENCE  
DE LA MONÉTIQUE EN  
ALGÉRIE***

**Introduction**

La monétique en Algérie est en constante évolution depuis 1990, le pays a mis en place plusieurs initiatives pour développer et moderniser son système de paiement afin de faciliter les transactions financières telle que les paiements mobiles et les virements bancaires électroniques.

Aujourd'hui, les cartes interbancaires sont de plus en plus utilisées en Algérie pour effectuer des paiements et des retraits.

Dans cette perspective, les banques algériennes ont créé la société d'automatisation des transactions interbancaire, comme premier pas vers la modernisation du secteur bancaire.

La Première section de ce chapitre, traitera la monétique en Algérie et les conditions de son développement. La seconde section abordera exclusivement l'opérateur monétique Algérien qui est la SATIM. Enfin la troisième et dernière section de ce chapitre, nous examinerons le Gie-monétique.

**Section 1 : La monétique en Algérie****1.1. Développement de la monétique**

Suite à l'apparition de nouvelles technologies, le secteur bancaire a connu de profondes mutations car les banques Algériennes ont été dans l'obligation d'améliorer et revoir leurs systèmes, opérant ainsi, des changements par des réformes économiques puis essayer de moderniser leurs méthodes d'intervention et de diversifier leurs produits et services qu'elles offrent à la clientèle.

Sans oublier que l'introduction de la monétique est devenue nécessaire pour la continuité de l'activité des banques.

Dans notre pays l'Algérie, la monétique a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes, le plus ancien projet remonte à l'année 1975, par l'installation de deux distributeurs de billets opérationnels pendant une très courte durée.

Puis, d'autres projets ont apparu par des initiatives individuelles entreprises et quelques banques, mais seule quelques-unes ont réussies, parmi ces expériences réussies on cite :

- Le crédit populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à Visa International en qualité de membre principale émetteur et acquéreur, et en 1990 par l'adhésion à Mastercard International en qualité d'acceptant.
- La BADR qui a tenté de développer la monétique à travers une carte pour les clients salariés domiciles dans les agences BADR.
- La BEA qui a remplacé les bons d'essence par une carte pétrolière prépayée rechargeable pour l'achat de carburant auprès des stations de services.
- Algérie poste occupe une place privilégiée, suite au nombre important de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.

## 1.2. Chronologie d'évolution de la monétique en Algérie

- ✓ **En 1990 : adoption de la loi « 90-10 du 14 avril 1990 » relative à la monnaie et au crédit<sup>1</sup>**

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 transactions 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.

- ✓ **En 1995, la création de la SATIM<sup>2</sup>**

Huit banques publiques 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.

- ✓ **En 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.»<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Journal Officiel de la République : Loi n 90-10 du 14 Avril 1990 relative à la Monnaie et au crédit.

<sup>2</sup> SATIM : [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com) consulté le 15/04/2023

<sup>3</sup> Règlement de la Banque d'Algérie : Règlement N°97-03 du 17 novembre 1997 in [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz)

**✓ La SATIM lance le Réseau Monétique Interbancaire**

Ce réseau interconnecte les systèmes d'informations des banques adhérentes ainsi que leurs Distributeurs Automatiques de Billets.<sup>4</sup>

**✓ Emission des premières Cartes Interbancaires**

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

**✓ En 1998, les banques à capitaux étrangers commencent à s'installer en Algérie**

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

**✓ En 2002 accord entre Algérie Télécom 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. »

**✓ 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 paiement de masse. Il 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 ».

---

<sup>4</sup> SATIM : [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com) consulté le 14/04/2023

**✓ En 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 télé compensation.

Le CPI a par la suite signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participantes. »

**✓ En 2006, Démarrage du nouveau système de télé-compensation ATCI**

« Le 15 Mai, l'opérateur du CPI démarre le nouveau système de télé-compensation 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. »

**✓ 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.

**✓ EN 2010, « Visa et Mastercard s'installent en Algérie »**

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.

**✓ En 2016, lancement de la carte EDAHABIA par Algérie Poste**

Algérie Poste lance la Carte EDAHABIA en décembre 2016, est une carte qui permet les retraits et les paiements électroniques.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Document Interne d'Algérie Poste

## Section 2 : Présentation de l'opérateur monétique Algérien

L'objectif de cette section est de présenter, d'une manière générale le projet monétique national que les banques algériennes ont mise en place qui est la création de la SATIM.

### 2.1. La SATIM

La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique, fut créée en 1995 avec un statut de Société Par Action (SPA), est une entreprise commune mise en place avec la collaboration des banques publiques, dont l'objectif principal est la mise en place d'un réseau monétique interbancaire dans le cadre de la modernisation des banques en Algérie.

La SATIM est :<sup>6</sup>

- Une filiale de 08 banques Algérienne qui sont : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA) ;
- Une filiale de huit banques commerciales Algériennes au capital de 1.145.500.000 DA ;
- Représente l'opérateur monétique interbancaire en Algérie ; représente l'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement modernisation des banques ;
- Ainsi, elle réunit dix-sept adhérents dans son réseau monétique interbancaire : 16 banques dont 07 banques publiques et 09 banques privées ainsi qu'Algérie poste.
- Enfin, les actionnaires de la SATIM sont les huit banques présentés comme suit :

Tableau 1: Les actionnaires de la SATIM<sup>7</sup>

Actionnaires	Nombre d'action	Les actions en %
BADR	36	13.74
BDL	36	13.74
BEA	36	13.74
BNA	36	13.74
CPA	36	13.74

<sup>6</sup> [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com) consulté le 14/04/2023

<sup>7</sup> IDEM

CNEP	36	13.74
CNMA	36	13.74
ALBARAKA	10	3.82
TOTAL	262	100

Source : <https://satim.com><sup>8</sup>

## 2.2. Les missions de la SATIM<sup>9</sup>

Les principales missions de la SATIM peuvent être résumées comme suit :

- ❖ Promouvoir les moyens de paiements électroniques ;
- ❖ Développer la monétique interbancaire ;
- ❖ Gérer et mettre en place la plate-forme technique et organisationnelle afin d'assurer une interopérabilité totale entre tous les acteurs du réseau monétique en Algérie ;
- ❖ Accompagner les banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques ;
- ❖ Personnaliser les chèques et les cartes de paiements et de retrait d'espèces.

## 2.3. Les activités de la SATIM

LA SATIM fait appel à plusieurs activités qui portent sur le développement de la gestion d'une solution monétique qui repose sur les points suivants :

### 2.3.1. Le chèque

La SATIM prend en charge et assure la personnalisation des chèques par la plupart des établissements bancaires.

### 2.3.2. Le retrait par la carte interbancaire

Comme il a été cité avant, la SATIM a été créée en 1995, puis, en 1997 cette dernière a lancé une nouvelle technique qui est le retrait d'espèce à partir des DAB et cela à travers la mise en place d'un réseau monétique interbancaire et assurer la personnalisation des cartes de

<sup>8</sup> [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com) consulté le 16/04/2023

<sup>9</sup> M.IDRIS BEY Dyhia, M.DJEDOUR Nadia, « L'impact de la mise en place de la monétique de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA (120), Tizi-Ouzou », 2019, Page 59.

retrait interbancaire pour les banques et les fonctions de connexion, de gestion des DAB/GAB.

### **2.3.3. Paiement par carte interbancaire**

Cette carte offre plusieurs opportunités à son titulaire d'un côté un retrait d'espèce et d'un autre elle permet et facilite les paiements de ses achats de biens et services auprès des commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et doté d'un TPE.

## **2.4. La structure de la SATIM**

Le réseau SATIM est structuré comme suit :

- a. Un centre serveur back office.
- b. Un centre serveur front office.
- c. Un serveur de compensation.
- d. Une station de personnalisation de cartes.

## **2.5. Le but de la création de la SATIM**

Comme il a été cité avant, la communauté bancaire a chargé la SATIM d'acquiescer une solution monétique assurant le paiement et le retrait par carte dans un cadre interbancaire national et international.

La solution permet d'assurer les fonctions énumérées ci-après :<sup>10</sup>

- La personnalisation des cartes bancaires domestiques et internationales.
- Le traitement des transactions de retrait et de paiement.
- La connexion directe des TPE installés auprès des commerçants.
- La connexion aux systèmes internationaux.
- L'autorisation délégataire pour l'ensemble des banques adhérentes au RMI de SATIM et ne disposant pas de solution monétique.
- Le routage des demandes d'autorisation (retrait et paiement) vers les banques émettrices dotée de solution monétique ou vers les organismes internationaux à terme.
- La gestion de la carte interbancaire en opposition.

---

<sup>10</sup> M.ZAKARIA Benaissou, « Le marketing stratégique un instrument de la promotion de la carte CIB : Cas BDL », 2010, Page 26.

- L'archivage des transactions monétiques interbancaires.
- L'analyse des litiges relatifs aux transactions interbancaires.

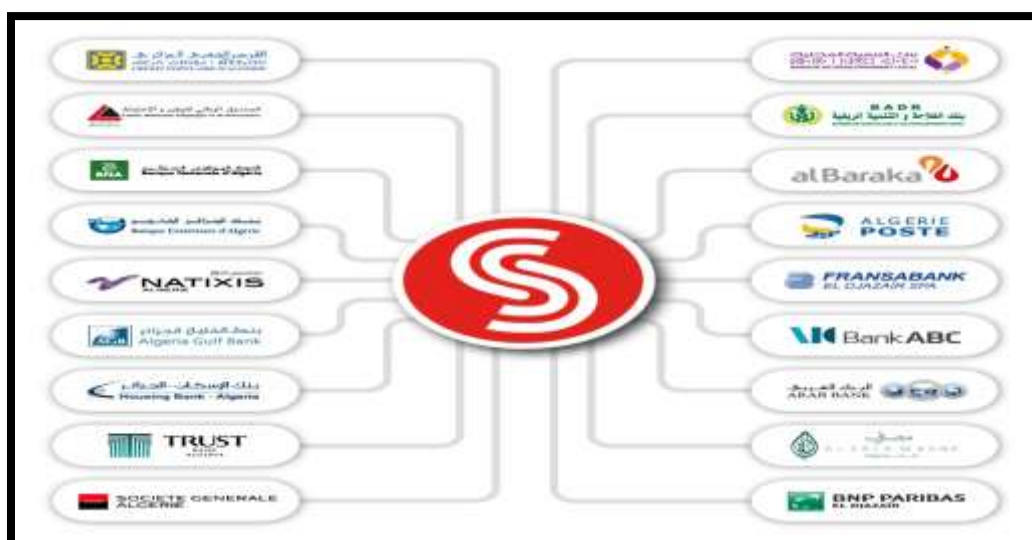
## 2.6. Le réseau monétique interbancaire

La SATIM lance le RMI, ce réseau interconnecte les systèmes d'information des banques adhérentes, ainsi que leurs distributeurs automatiques de billets.

Le réseau monétique interbancaire est lancé par la SATIM en 1997, il permet aux banques nationales ou étrangères, privées ou publiques d'offrir à l'ensemble de leurs clients des services de retraits et de paiement.

Il est considéré comme garant des normes et de la réglementation de carte et aussi du fonctionnement et de l'évolution du système, ce réseau est constitué d'un système central de guichets automatiques de banque, d'un distributeur automatique de billets et terminaux de paiements électronique utilisés pour les services bancaires. Il garantit le traitement des transactions pour le compte des banques adhérentes, les adhérents du RMI sont au nombre de dix-sept, dont sept banques publiques, neuf banques privées et Algérie poste.

**Figure 3: Membres du RMI**



11

Source : <https://www.satim.dz/fr/activite-monétique/membres-du-rmi.html>

<sup>11</sup> <https://www.satim.dz/fr/activite-monétique/membres-du-rmi.html> consulté le 02/05/2023

**2.6.1. Le but du RMI**

Le but du RMI est d'assurer :<sup>12</sup>

- L'interopérabilité en acceptant toutes les cartes de retrait et de paiement de toutes les banques adhérentes ;
- Le respect de la réglementation afin de sécuriser les données lors des échanges et de lutter contre la fraude ;
- L'intégration des terminaux de paiements électroniques ;
- La mise à disposition de DAB aux banques adhérentes ;
- L'intégration du système monétique des banques qui ont possèdent ;
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB.

**2.6.2. Les composantes du RMI**

Les composantes du RMI qui sont aussi les canaux d'acceptation des cartes bancaires sont l'ensemble des réseaux de distributeurs automatiques de billets(DAB), guichets automatiques de banque (GAB) et les terminaux de paiements électronique (TPE).

**2.6.2.1. Le DAB/GAB**

Le DAB et GAB sont des automates qui permettent aux détenteurs de la carte CIB d'effectuer les opérations de retraits d'espèces et la consultation du solde du compte. Le GAB a d'autres fonctions plus que les deux fonctions communes avec le DAB qui sont :

- Consultation des dix dernières opérations ;
- Consultation du relevé d'identité bancaire(RIB) ;
- Commande du carnet de chèque ;
- Virement de compte à compte ;
- Versement d'espèces ;
- Remise de chèque, ainsi que les opérations sur livret d'épargne électronique.

---

<sup>12</sup> [www.gie-monétique.dz](http://www.gie-monétique.dz) consulté le 20/05/2023

## 2.6.2.2. Les TPE

TPE est un équipement spécifique, qui permet aux détenteurs de la carte CIB d'effectuer le paiement de ses achats rapidement et en toute sécurité, cet appareil est doté d'un clavier, d'un écran et d'un logiciel avec mémoire.

Figure 4: Représentation d'un TPE



13

Source : <https://www.bdl.dz>

Tableau 2: L'évolution des automates interbancaires

Année	Nombre globale des automates interbancaires en exploitation
2016	1370
2017	1443
2018	1441
2019	1621
2020	3030
2021	3053
2022	3308

Source : <https://giemonétique.dz/acteurs/les-operateurs-interbancaires/><sup>14</sup>

Tableau 3: Nombre des TPE en exploitation<sup>15</sup>

Année	Nombre global des TPE en exploitation
2016	5049
2017	11985

<sup>13</sup> <https://www.bdl.dz> consulté le 20/05/2023

<sup>14</sup> <https://giemonétique.dz/acteurs/les-operateurs-interbancaires/> consulté le 20/05/2023

<sup>15</sup> Idem

2018	15397
2019	23762
2020	33945
2021	37561
2022	46263
A mai 2023	49375

Source : [Giemonétique.dz/activité-paiement-sur-tpe/](https://www.giemonétique.dz/activité-paiement-sur-tpe/)<sup>16</sup>

Le tableau N°3 nous donne le nombre des TPE en exploitation en Algérie durant la période 2016-2023. Les chiffres collectés montrent une forte densité d'exploitation de 5049 en 2016 à 49375 au mois de mai 2023, cette forte régression démontre la volonté de généraliser le paiement électronique par les autorités Algérienne afin que la carte interbancaire soit plus utilisée par les porteurs.

**Tableau 4: Activité paiement sur TPE** <sup>17</sup>

Année	Nombre global des transactions paiement	Montant global des transactions paiement
2016	65 501	444 508 902.40 DZD
2017	122 694	861 775 368.90 DZD
2018	190 898	1335 334 130.76 DZD
2019	274 624	1916 994 721.11 DZD
2020	711 777	4733 820 043.01 DZD
2021	2150 529	15113 249 499.92 DZD
2022	2712 848	19343 056 538.17 DZD

Source : <https://www.giemonétique.dz>

## 2.7. La carte interbancaire

La carte CIB est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire, il permet à son titulaire appelé porteur de carte de régler ses achats auprès de différents commerces de détail.

C'est une carte reconnaissable par le logo « CIB » de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte et le logo de la banque émettrice. Elle est adossée à un compte personnel, sa

<sup>16</sup> <https://Giemonétique.dz/activité-paiement-sur-tpe/> consulté le 20/05/2023

<sup>17</sup> Idem

validité est limitée dans le temps, son renouvellement est automatique, sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur.

La première carte interbancaire en Algérie a été lancée en 1990 sous le nom « CIB », cette carte a été mise en place par un consortium de banques algériennes, comprenant la Banque National d'Algérie (BNA), la Banque Extérieure d'Algérie (BEA) et la Banque de Développement Local (BDL), avec l'objectif de faciliter les transactions financières entre les banques et les clients.

**Figure 5: La forme de la carte CIB<sup>18</sup>**



Source : [www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html](http://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html)

Le processus d'une transaction monétique demeure simple et se traduit comme suit :<sup>19</sup>

- Introduction de la carte dans le terminal par le porteur (DAB, TPE) ;
- Introduction du code PIN pour la validation de la transaction ;
- Demande de l'autorisation à l'émetteur ;
- Réponse à la demande d'autorisation ;
- Collecte de la transaction par l'acquéreur ;
- Présentation par l'acquéreur de la transaction en compensation ;
- Débit du compte du porteur et crédit du compte de l'acceptant.

<sup>18</sup> <https://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html> consulté le 22/05/2023

<sup>19</sup> <https://www.satim.dz/fr/services-cib/carte-cib.html> consulté le 22/05/2023

### 2.7.1. Types de carte interbancaire

Le système bancaire Algérien propose deux types de cartes interbancaires :

#### 2.7.1.1. La carte CIB classique

La carte de paiement classique est de couleur bleue, elle est destinée aux porteurs disposant de revenus moyens. Ce type de carte offre des services de paiement et de retrait interbancaire elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par les banques.

**Figure 6: La carte interbancaire classique**



Source : [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz)

#### 2.7.1.2. La carte CIB GOLD

La carte Gold est une carte de couleur dorée, elle est destinée aux porteurs disposant de revenu supérieur, elle est proposée également à la clientèle selon les critères arrêtés. Outre le paiement et les retraits d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus importants, en cas de perte ou de vol cette carte peut être remplacée en 48 heures.

**Figure 7: La carte interbancaire GOLD**



Source : [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz)<sup>21</sup>

<sup>20</sup> [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz) consulté le 23/05/2023

### 2.7.2. Les caractéristiques de la carte interbancaire<sup>22</sup>

#### La carte classique

- Carte de couleur bleue ;
- Visuel unique sauf le logo de la banque émettrice ;
- Destinée à la clientèle qui a un revenu moyen ;
- Carte à puce et magnétique.

#### La carte GOLD

- carte de couleur dorée ;
- fond unique sauf le logo de la banque émettrice ;
- destinée à la clientèle qui a un revenu important ;
- remplacé en 48h en cas de perte ou de vol.

### 2.7.3. Les avantages de la CIB

La CIB à de multiples avantages on citera :<sup>23</sup>

- Simple et facile à utiliser ;
- Garantie une sécurité renforcée (carte à puce) grâce au code confidentiel personnel ;
- Gain de temps : afin d'éviter l'attente au guichet en effectuant des opérations courantes directement sur les guichets automatiques tel que les opérations de retrait, la consultation de solde ;
- La disponibilité : tous les clients peuvent disposer de leur argent 7 jours/7 jours et 24 heures/24 heures dans l'ensemble des guichets automatiques de banque et dans tous les distributeurs de billets affichant le logo « CIB » ;
- La souplesse : les clients personnaliser leurs plafonds de retrait et de paiements.

### 2.7.4. Gestion des risques liés à la carte CIB

Les porteurs et les accepteurs de la carte sont exposés à divers risques, ce qui a obligé les banques à mettre en place des dispositifs de gestion des risques pour le traitement des cas suivant :

---

<sup>21</sup> [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz) consulté le 23/05/2023

<sup>22</sup> M.IDRIS bey Dyhia, M.DJEDOUR Nadia, « L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA (120), Tizi-Ouzou », 2020, Page 65.

<sup>23</sup> [www.satim.dz](http://www.satim.dz) consulté le 23/05/2023

**2.7.4.1. Cas de vol ou de perte de la carte**

Lorsque le porteur de la carte est confronté à un vol ou à une perte, il informe sa banque par la voie d'un centre d'appel opérationnel à tout moment mis à sa disposition. Une vérification des données de la carte sera faite, pour ensuite la bloquer temporairement.

**2.7.4.2. Cas de transaction non autorisée**

Si le commerçant accepte la transaction, alors que le système ne l'a pas fait, la SATIM informera immédiatement l'acquéreur qui peut ordonner la mise à zéro du plafond hors ligne du commerçant.

**2.7.4.3. Cas de détection de fraude avérée**

S'il y a une détection de fraude avérée, le centre d'autorisation et d'opposition confirme qu'il y a réellement une fraude, alors le terminal de paiement électronique sera mis en opposition et les commerçants seront déclarés dans un fichier des commerçants radiés.

**Tableau 5: Nombre de cartes en circulation<sup>24</sup>**

Année 2023	CIB	
	Nombre de carte Particulier	Nombre de cartes Affaire
Janvier	3315 226	146 513
Février	3364 032	150 241
Mars	3407 375	154 469
Avril	3435 453	158 050

Source : [www.giemonétique.dz](http://www.giemonétique.dz)

<sup>24</sup> [www.gie-monétique.dz](http://www.gie-monétique.dz) consulté le 23/05/2023

**Section 3 : Le Groupement d'Intérêt Economique Monétique**

Le Gie-Monétique a été créé pour assurer l'interbancaire du système monétique et son interopérabilité avec des réseaux monétique locaux et internationaux, ainsi promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage des moyens de paiement électronique.

Dans cette perspective, nous aborderons dans cette dernière section le Groupement d'Intérêt Economique Monétique et ces différentes activités, ainsi on déterminera ces différents acteurs.

**3.1. Définition**

Le Gie-Monétique est une entité communautaire qui intervient, dans le cadre de ses missions statutaires ,dans la régulation du système monétique interbancaire et cela à travers la mise en place des règles de fonctionnement de ce système, opposable à tous les membres adhérents et la supervision de l'ensemble de l'activité monétique interbancaire, il pilote aussi des actions communautaires telles que la lutte contre la fraude, la sensibilisation à l'utilisation des moyens de paiements électronique, la formation et la communication.<sup>25</sup>

Le Gie-Monétique est composé de 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie poste.

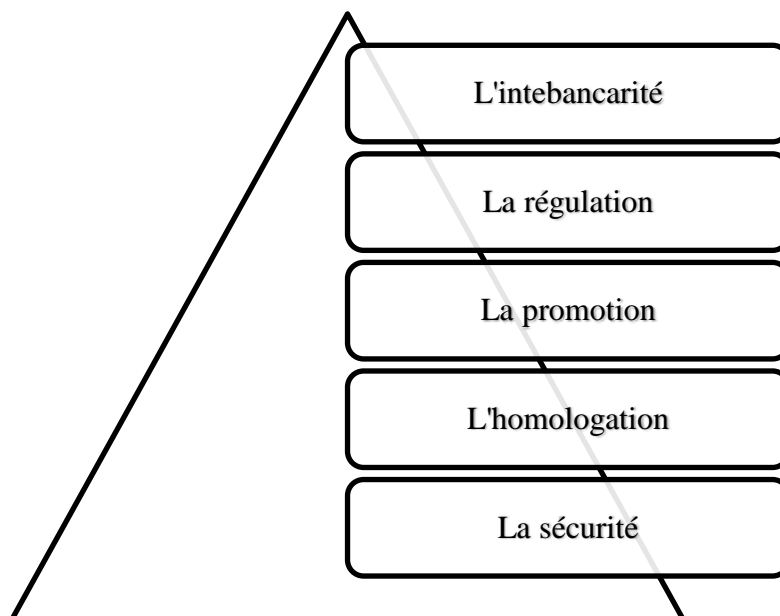
La Banque d'Algérie y participe en tant que membre non adhérent pour s'assurer de la sécurité des systèmes et des moyens de paiement, ainsi que la production et de la pertinence des normes applicable en....

---

<sup>25</sup> M.KASSOUL Sofiane, « Le rôle du groupement d'intérêt économique au développement du E-banking en Algérie », revue innovation, volume : 12/N°02 (2022), Page 440.

### 3.2. Les activités de Gie-Monétique

Figure 8: Les activités de Gie-Monétique



Source : Par Nous-même à partir des données <https://Gie-monétique.dz><sup>26</sup>

#### 3.2.1. L'interbancaireté monétique

L'interbancaireté est un système global mis en place par les banques, pour faciliter les paiements, retraits et autres opérations de leurs clients, quelle que soit la banque ou ils détiennent un compte, ainsi, elle assure leurs échanges dans des conditions de rapidité, de sécurité et des couts ,comme elle permet aux porteurs de la carte CIB d'utiliser leurs cartes pour régler leurs achats, retirer de l'argent de manière efficace sur tout le territoire Algérien.

<sup>26</sup> <https://Gie-monétique.dz> consulté le 25/05/2023

L'interbancaire est donc une organisation qui permet au porteur d'une carte bancaire émise par un établissement teneur de compte utiliser tous les réseaux (commerçants, DAB) des autres banques membres du système interbancaire.

### **3.2.1.1. Les principes de l'interbancaire<sup>27</sup>**

- Standardisation des conditions contractuelles (porteurs et commerçants) ;
- Standardisation des matériels (cartes, terminaux, DAB) ;
- Mise en commun des fonctions support (techniques, juridiques, marketing....) ;
- Centralisation des interfaces avec les organismes internationaux (avantage, technique, intérêt politique).

### **3.2.1.2. Les avantages de l'interbancaire**

L'interbancaire permet au système bancaire de mettre en place un réseau unifié et interopérable de cartes bancaires.

De plus, l'interbancaire présente d'autres avantages :

- La mise en place de normes juridiques et de standards facilitant les échanges entre acteurs ;
- L'élargissement des services offerts (commerçants client peut accepter les porteurs clients d'autres banques) ;
- L'optimisation des coûts résultants d'une part de l'augmentation de volume des transactions, d'autre part, de la mutualisation d'une partie d'investissement ;
- L'accélération de processus dématérialisés ;
- La normalisation accélérée des services de base ;
- La centralisation de la lutte anti-corruption.

### **3.2.1.3. Le rôle de l'interbancaire dans le Groupement d'Intérêt Monétique**

L'interbancaire représente l'activité monétique interbancaire en émission et en acquisition via le réseau interbancaire CIB.

Elle permet au titulaire d'une carte CIB de bénéficier des services offerts par les systèmes d'acceptation interbancaire d'un membre sans forcément être un client.

---

<sup>27</sup> M.KASSOUL Sofiane, « Le rôle du groupement d'intérêt économique au développement du E-banking en Algérie », revue innovation, volume : 12/N°02 (2022), Page 444.

Ce mode d'acceptation interbancaire est facilité par la standardisation des systèmes et produits monétiques, d'une part, et à l'engagement d'assurer l'interopérabilité des systèmes entre les membres, d'autre part. Cette interopérabilité permet de garantir l'acceptabilité des produits et services monétiques interbancaires émis par l'ensemble des membres et les échanges de transactions dans des conditions de performance et de sécurité optimales.

Les cartes interbancaires émises par les membres du Groupement sont visuellement identifiables par le logo CIB.

En outre, les points d'acceptation sont aussi identifiés par une signalétique correspondant au logo de l'interbancaire CIB.

### **3.2.2. La régulation**

Dans le cadre de la mission de régulation, le Gie-Monétique :

- ❖ Gère la relation entre les membres adhérents ;
- ❖ Edicte aux membres adhérents toutes règles, normes ou procédures à l'effet de cadrer l'activité monétique interbancaire ;
- ❖ S'assure de leur respect par les membres adhérents.

### **3.2.3. La promotion**

Le Gie-Monétique consacre un pôle d'activité au développement des produits monétiques interbancaires. Dans ce cadre, une démarche projet est entreprise pour l'introduction des nouveaux produits monétiques répondant aux besoins multiples et variés des membres adhérents. Cette démarche consiste, pour chaque produit, en :

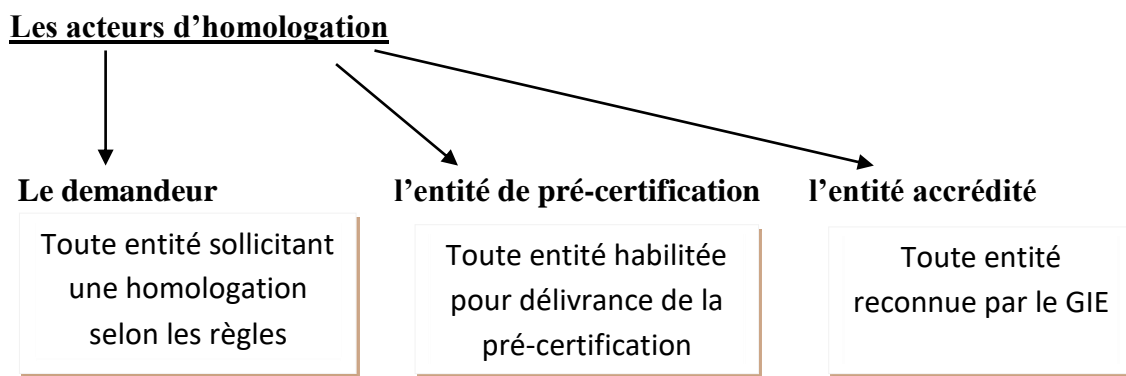
- L'opportunité du produit ;
- La définition des spécifications fonctionnelles ;
- La définition des spécifications techniques ;
- La promulgation de règles de fonctionnement ;
- La définition des responsabilités et obligations des acteurs intervenants pour l'exploitation du produit ;
- La planification de la mise en production en collaboration avec les acteurs de la monétique interbancaire ;
- Le suivi et l'éventuelle mise à niveau du produit.

3.2.4. L’homologation

La mise en place d’une politique d’homologation s’inscrit dans la démarche stratégique du Gie-Monétique visant, entre autre, à libérer et promouvoir les initiatives d’investissement dans l’industrie de la monétique.

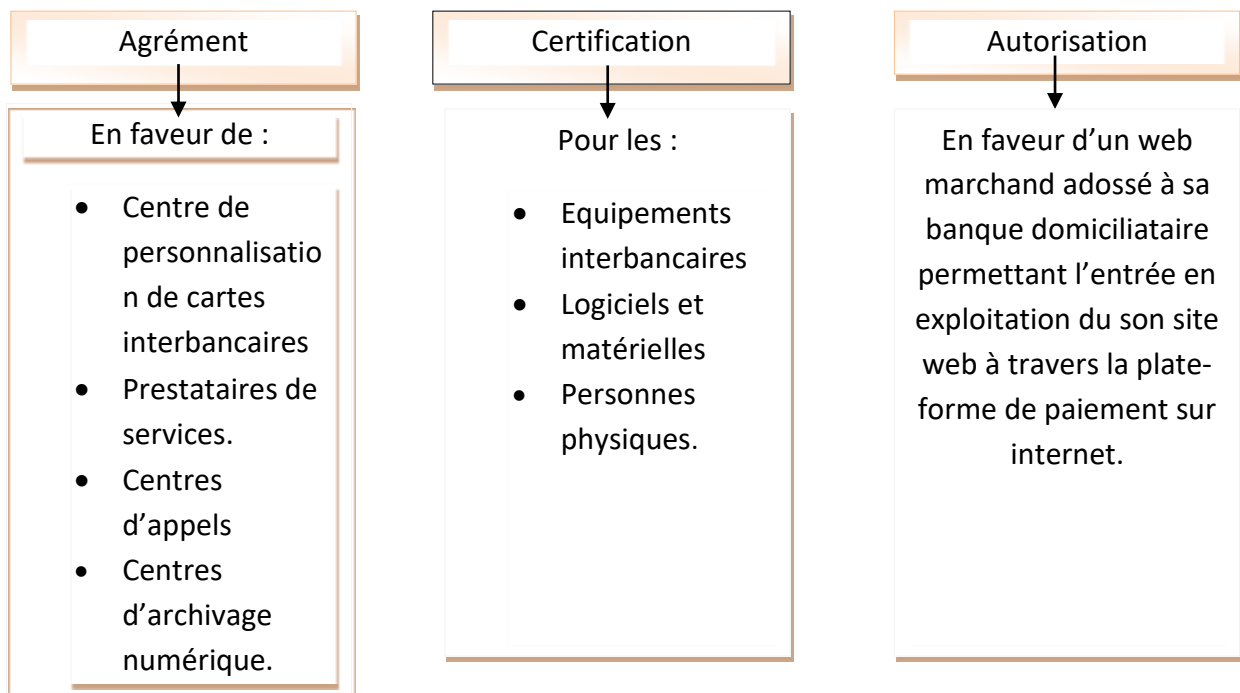
Cette politique se traduit par la mise en place de règles à l’adresse des acteurs de l’activité monétique interbancaire de façon à leur permettre de s’insérer dans le processus d’homologation arrêté par le Gie Monétique.

Figure 9: Les acteurs d’homologation



Présentation des formes d’interprétation du Gie Monétique, selon les champs d’application

Figure 10: Les formes d’interprétation du Gie-Monétique



### 3.2.5. La sécurité

Le Gie-Monétique joue un rôle stratégique dans la surveillance de l'activité monétique interbancaire .il ouvre à l'amélioration continue des mécanismes sécuritaires basés sur les normes internationales et ce pour assurer et maintenir la confiance de tous les acteurs du système monétique interbancaire, notamment l'utilisateur final qu'il soit client porteur de carte ou commerçant accepteur.<sup>28</sup>

Pour se faire, le Gie-Monétique s'est doté d'outils divers, dont :

**Tableau 6: Outils de sécurité homologué par le Gie-Monétique**

Outil	Signification
Charte de sécurité	Une charte de sécurité du Gie Monétique qui est opposable à tous les acteurs du système monétique interbancaire.
Dispositif de lutte contre la fraude	La mise en œuvre des mécanismes de lutte contre la fraude monétique les plus adaptés et ce pour prévenir, contenir et traiter les actions de fraude.
Sécurité des moyens de paiement	La norme adoptée au système monétique interbancaire est la norme EMV qui est une norme technique, élaboré par les organismes internationaux et qui définit l'interaction entre tous les moyens de paiements pour assurer l'intégrité et la sécurité des transactions.
Sécurité des cartes	La carte de paiement émise héberge les paramètres de sécurité difficile à lire et à reproduire telles que les certificats EMV. Elle embarque plusieurs paramètres tels que les règles de gestion de risque définies

<sup>28</sup> M.KASSOUL Sofiane, « Le rôle du groupement d'intérêt économique au développement du E-banking en Algérie », revue innovation, volume : 12/N°02 (2022), Page 445.

	par l'émetteur et propre à chaque client.
Sécurité des TPE	Un TPE ne peut être commercialisé que s'il est homologué par le Gie-Monétique. L'application embarquée sur ces terminaux est, elle aussi certifiée.
Sécurité des automates bancaire	Un automate bancaire ne peut être connecté au RMI sauf s'il est homologué par le Gie-Monétique. Parmi les dispositifs de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mécanismes cryptographiques ;</li> <li>• Les caméras de surveillance ;</li> <li>• Les miroirs de vigilance.</li> </ul>
Sécurité des sites web marchands	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des exigences minimales de sécurité sont requises pour un service de paiement sur internet par carte CIB ;</li> <li>• Ne sont autorisés que les sites homologués par le Gie-Monétique ;</li> <li>• Le cryptage des échanges avec la plate-forme de paiement interbancaire.</li> </ul>

29

Source : Nous-mêmes à partir des données de <https://gie-monétique.dz>

<sup>29</sup> <https://giemonétique.dz/activité/sécurité/,2023> consulté le 27/05/2023

**3.3. Les opérateurs interbancaires**

Composé de CMI (Centre Monétique Interbancaire) et CPI (Centre de Pré-compensation Interbancaire) :

**3.3.1. Le CMI (Centre Monétique Interbancaire)**

Qui est un acteur clé de l'interbancaire et de l'interopérabilité du système. Il est entièrement responsable du fonctionnement et de la disponibilité du système monétique interbancaire. et charge des équipements à accorder, il garantit ainsi la fiabilité et le fonctionnement du système.

**3.3.2. Le CPI (Centre de Pré-compensation Interbancaire)**

Il exerce le système d'échange et de compensation de paiement de masse, il assume trois fonctions essentielles :

- La gestion des échanges, de la télé-compensation des mouvements nets de règlement et de l'archivage des données.
- Il assure en outre le rôle de certificateur agréé.
- Contrôler et assurer un échange interbancaire sécurisé et automatisé par une plate-forme centrale de télé-compensation conçue suivant les règles de neutralité et de transparence.

**3.4. Quelques services électroniques en Algérie****3.4.1. E-Banking**

Face à l'évolution de nouveaux outils de télécommunication, il est désormais possible de prendre des décisions à distance et être constamment joignable sans avoir besoin d'être présent physiquement sur place, et cela grâce à la venue des banques en lignes.

**3.4.1.1. Définition**

Plusieurs termes sont utilisés dans la littérature, « Banque en ligne », « Internet banking » ou « Banque sur internet », pour désigner le même phénomène : offrir des services bancaires via le réseau Internet directement aux clients d'une banque d'accéder à leurs

comptes et à des informations générales sur les produits et services bancaires via un ordinateur ou tout autre outil intelligent.<sup>30</sup>

Autrement dit, l'E-banking est le terme utilisé pour désigner les services bancaires électroniques, ou les clients peuvent accéder à leurs comptes et effectuer des transactions financières à distance, à travers des plateformes en ligne ou des applications mobiles.

### **3.4.1.2. Les services d'E-banking<sup>31</sup>**

Les services d'E-banking en Algérie peuvent inclure :

- La consultation des comptes : les clients peuvent accéder à leurs comptes bancaires en ligne et consulter leurs soldes, leurs relevés, leurs transactions, etc.
- Les virements : les clients peuvent payer leurs factures (électricité, eau, téléphone, etc.) en ligne à partir de leurs comptes bancaires.
- Les services de paiements en ligne : certains services en ligne permettent aux clients d'effectuer des achats en ligne en utilisant leur compte bancaire.
- Les demandes de crédit : certains services d'E-banking permettent aux clients de faire des demandes de crédit en ligne, en soumettant les documents nécessaires.

N.B : pour utiliser les services d'E-banking, les clients doivent généralement s'inscrire auprès de leur banque et créer un compte en ligne. Ils doivent ensuite utiliser un identifiant et un mot de passe pour accéder à leur compte bancaire en ligne et effectuer des transactions.

### **3.4.1.3. Les avantages de l'E-banking**

Les avantages de l'E-banking sont les suivants :

- La commodité : les services de E-banking permettent aux clients de gérer leurs comptes bancaires et d'effectuer des transactions à tout moment et de n'importe où, sans avoir besoin de se rendre physiquement à une agence bancaire.
- L'accessibilité : l'E-banking permet aux clients d'accéder à leurs services bancaires depuis n'importe quel appareil connecté à internet, que ce soit un ordinateur, une tablette ou un Smartphone.

---

<sup>30</sup> M.BOUKARDINE Amir, « Vers l'amélioration de la stratégie du E-commerce des services en Algérie », « l'E-paiement des factures », juin 2018, Page 44.

<sup>31</sup> M.CHIKHAOUI Lydia, M.BACHA Salim, « L'impact du E-banking sur la performance bancaire : Cas de l'agence CPA N°189 de Draa Ben Kheda », 2018-2019, Page 38.

- Gain de temps : les transactions peuvent être effectuées rapidement en ligne sans la nécessité de remplir des formulaires ou de se rendre à une agence bancaire, ce qui permet d'économiser du temps précieux.
- Suivi des transactions : les clients peuvent consulter leurs relevés bancaires, leurs transactions et leurs soldes en temps réel, ce qui leur permet de garder un contrôle sur leurs finances.
- Services supplémentaires : le E-banking offre souvent des fonctionnalités supplémentaires telles que le paiement de factures en ligne, l'achat de produits et services, la demande de crédit, etc.

#### **3.4.1.4. Les inconvénients de l'E-banking**

Il y a certains inconvénients du E-banking on citera :

- Risques de sécurité : l'E-banking expose les clients à certains risques de sécurité, tels que le vol d'identité, les fraudes en ligne et les atteintes à la confidentialité des données. Il est donc important pour les clients de prendre des mesures de sécurité appropriées, comme utiliser des mots de passe forts et mettre à jour régulièrement leurs informations de sécurité.
- Besoin d'une connexion Internet : l'E-banking requiert une connexion internet stable pour accéder aux services bancaires en ligne. En cas de coupures d'Internet ou de problèmes techniques, les clients peuvent rencontrer des difficultés pour effectuer des transactions.
- Manque de contact humain : certains clients préfèrent l'interaction en personne avec le personnel de la banque pour résoudre leurs problèmes ou obtenir des conseils financiers. L'E-banking peut limiter cette interaction en personne.
- Complexité technique : l'utilisation de l'E-banking peut être complexe pour certains clients qui ne sont pas à l'aise avec la technologie, ce qui peut entraîner des difficultés dans l'utilisation des services en ligne.

### **3.4.2. L'E-paiement**

#### **3.4.2.1. Définition**

L'E-paiement, également connu sous le nom de paiement électronique, désigne l'utilisation de moyens électroniques pour effectuer des transactions financières. Il s'agit

d'une alternative aux paiements traditionnels en espèces, par chèque ou par carte de crédit en utilisant des méthodes telles que les cartes de débit, les transferts bancaires en ligne, les services de portefeuille électronique et les paiements mobiles. L'E-paiement permet aux consommateurs de payer leurs factures, de faire des achats en ligne et de transférer de l'argent de manière pratique et sécurisée.

#### **3.4.2.2. Les avantages d'E-paiement**

- **Commodité** : l'E-paiement permet aux utilisateurs de payer leurs factures et de faire des achats en ligne depuis n'importe où et à tout moment, sans avoir à se rendre physiquement dans un magasin ou une banque.
- **Accessibilité** : l'E-paiement élimine la nécessité de transporter de l'argent liquide, ce qui est plus sûr et plus pratique. De plus, il permet aux personnes qui n'ont pas de compte bancaire d'accéder à des services financiers.
- **Gain de temps** : les transactions en ligne sont rapides et instantanées, ce qui permet aux utilisateurs d'économiser du temps.
- **Services supplémentaires** : les plateformes de E-paiement offrent souvent des services supplémentaires tels que la gestion des finances personnelles, l'historique des transactions, la possibilité de programmer des paiements automatiques, etc.
- **Sécurité** : les fournisseurs de E-paiement mettent en place des mesures de sécurité pour protéger les informations personnelles et bancaires des utilisateurs, ce qui rend les paiements en ligne plus sûrs que les paiements en espèces.

#### **3.4.2.3. Les inconvénients d'E-paiement**

Il y a aussi des inconvénients associés à l'E- paiement :

- **Fraude en ligne** : les utilisateurs doivent prendre des précautions supplémentaires pour éviter les escroqueries en ligne et la fraude par carte de crédit.
- **Dépendance à internet** : pour utiliser les services d'E- paiement, les utilisateurs ont besoin d'une connexion internet, ce qui peut poser problème dans les régions où l'accès à internet est limité ou instable.
- **Problèmes techniques** : il peut y avoir des problèmes techniques tels que des retards dans les transferts d'argent ou des pannes de système, ce qui peut causer des inconvénients aux utilisateurs.

- Coûts supplémentaires : certains fournisseurs d'E-paiement peuvent facturer des frais supplémentaires pour les transactions en ligne ou pour l'utilisation des services supplémentaires.

**Conclusion**

Grace au développement d'internet et à sa large diffusion en Algérie, les nouvelles technologies ont permis d'accélérer l'accès aux différents services offert aux clients ainsi, les technologies numériques mises en œuvre par les banques ont permis de faciliter les différentes opérations : le traitement, stockage et la transmission de l'information de plus en plus simple et de moins en moins couteuse.

Les progrès technologiques voient de nouvelles façons dont les banques interagissent avec leurs clients. Le comportement des clients n'est pas statique il peut s'évoluer, s'étoffer, s'affirmer et se préciser grâce au développement des nouvelles technologies pour cela le client doit s'adapter et s'imposer.

Enfin, on a constaté que l'Algérie reste en retard par rapport aux pays développés, et cela dû à plusieurs obstacles, parmi ces obstacles on citera : les moyens et équipements restent insuffisant, problème de maintenance pour certains équipements, manque du personnel qualifié dans le domaine informatique et technique et manque de culture monétique...etc.



***CHAPITRE III : LA  
MONÉTIQUE AU SEIN  
D'ALGÉRIE POSTE***

## Introduction

Algérie Poste fait des progrès important en offrant un accès plus facile à la technologie, elle offre des services postaux et financiers sur l'ensemble du territoire. Elle est chargée de la distribution du courrier, de l'émission des timbre et de gérer les comptes bancaires postaux.

Cependant, la monétisation en Algérie a fait l'objet d'une évolution majeure au cours de ces dernières années, en offrant des solutions de paiement électronique afin que les consommateurs puissent payer leurs achats en ligne ou en magasin de manière plus rapide et sécurisé au moyen de leur carte de crédit.

Par ailleurs, Algérie Poste offre des solutions innovantes à travers un éventail de services postaux qui tendent à faciliter la vie. Du coup, pour mettre en pratique nos connaissances en milieu professionnel, nous allons mener une enquête et une étude en lien avec notre parcours académique ainsi que, notre projet pédagogique au niveau de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou.

L'objectif de ce chapitre est de présenter les solutions et les moyens proposés par Algérie Poste. Il est réparti en trois sections. Tout d'abord, dans la première section nous allons présenter Algérie Poste, son historique, sa création, son organisation, ainsi que, ses missions et ses services. Ensuite, la deuxième section est consacrée à la présentation de service monétique, les cartes disponibles au niveau de la Poste de Tizi-Ouzou, ainsi que, les canaux d'acceptation de son bureau de poste. Enfin, la troisième section sera consacrée à la présentation des différents services offerts par Algérie Poste, comme, nous allons réaliser une enquête sur le degré de satisfaction des clients sur ses services offerts.

## Section 1 : Présentation d'organisme d'accueil d'Algérie Poste

L'objectif de cette section est de présenter l'EPIC Algérie Poste. Il sera question pour nous de mettre en lumière l'historique et la création de cette dernière, mais aussi, sa présentation. Ensuite, nous allons aborder la classification des bureaux de poste et ses missions. Enfin, nous essayerons de détailler les différents services postaux.

### 1.1. Bref historique et création de l'EPIC Algérie Poste

A l'époque coloniale et sur le territoire national la poste avait la dénomination officielle de la poste, télégraphe et téléphone connue de tous par son acronyme PTT, elle avait pour mission de maintenir le lien avec la métropole à travers la réception de mandats, les chèques postaux, les abonnements aux journaux, la vente de timbre, les dépôts d'argents à la caisse d'épargne, le paiement des pensions, le traitement des instituteurs, des employés municipaux de même que les administrations.<sup>1</sup>

L'Algérie hérita après l'indépendance d'une infrastructure endommagée qu'elle s'appropriera instantanément afin de recouvrer sa souveraineté sur la poste.

Depuis l'indépendance, le ministère de tutelle de la poste a évolué sous différentes appellations de PTT à Ministère de la Poste, des Télécommunications, des Technologies et du Numérique (MPTTN) passant par plusieurs autres appellations.

Une restructuration du secteur de la poste et des télécommunications a été initiée en 1999, puis matérialisée en 2000, à travers la loi n°2000-03 qui a créé deux entreprises publiques « Algérie Poste » et « Algérie Télécom ».

Concernant sa création, Algérie Poste, Etablissement public à caractère Industriel et Commercial est placé sous la tutelle du MPTTN. Il est créé par le décret 02/43 du 14 janvier 2002 mais il n'assurera ses fonctions publiques administratives et de service public industriel et commercial qu'en 2003.

Il est doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière ; il obéit d'une part aux règles du droit public dans ses activités avec l'Etat et est considéré commerçant dans ses relations avec les tiers.

---

<sup>1</sup> <https://poste.dz/page/historique> consulté le 03/06/2023

## 1.2. Présentation d'Algérie Poste<sup>2</sup>

Algérie Poste dispose de 3.941 bureaux de poste, tous connectés et répartis sur l'ensemble du territoire national, avec une progression annuelle de plus de 100 bureaux/an. Ces bureaux sont dotés de tous les moyens humains et matériels nécessaires à l'acheminement, des envois (courrier et colis) et leur distributions à domicile au profit des destinataires et ce, à travers l'ensemble du territoire algérien.

Ces infrastructures permettent d'offrir un panel de service au profit d'une large clientèle détentrice de 21,3 millions de comptes CCP dont 5,4 millions disposant de carte monétique « Edhahabia ».

## 1.3. Classification des bureaux de poste

Il y a cinq catégories de bureaux de poste : les bureaux hors classe, les R1, R2, R3, R4.<sup>3</sup>

La classe du bureau est définie à partir de la statistique 539, qui est un comptage annuel, qui définit à la fin de chaque année le trafic du bureau de poste. Il y a plusieurs guichets dans un bureau de poste, dont les tâches de travail se constituent comme suit :

- Guichet affranchissement : est consacré pour la vente des timbres postaux et fiscaux.
- Guichet de paiement des mandats, remboursement et versement CNEP.
- Guichet paiement redevances téléphoniques, paiement facture SONELGAZ, versement accéléré VAC, etc.
- Guichet paiement chèque.

Tous les chiffres de ces opérations, à savoir des guichets, sont alors reporté sur le carnet 539 à la fin de chaque année au niveau de l'unité postale de la wilaya, à partir duquel est défini le trafic du bureau en pourcentage.

Le carnet 539 sert à surclasser ou déclasser un bureau de poste.

---

<sup>2</sup> Document interne d'Algérie Poste

<sup>3</sup> Idem

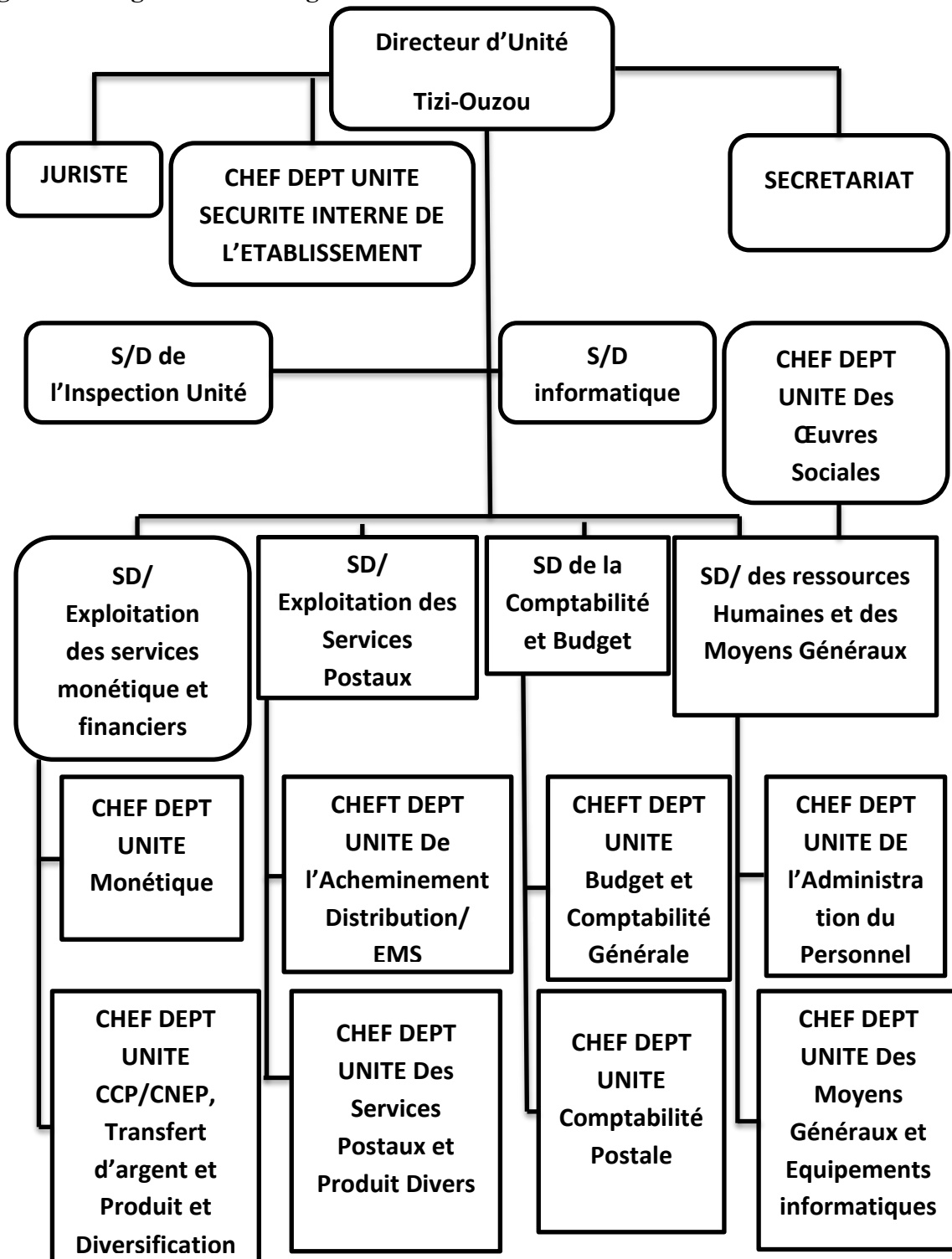
#### 1.4. Les missions d'Algérie Poste

Les missions d'Algérie Poste sont les suivantes :

- Service postal national : Algérie Poste est responsable de la collecte, du tri, de l'acheminement et de la distribution du courrier et des colis à l'intérieur du pays. Il opère un vaste réseau de bureaux de poste à travers l'Algérie pour offrir ces services à la population.
- Services financiers : Algérie Poste propose divers services financiers, tels que les comptes d'épargne, les dépôts à terme, les virements nationaux et internationaux, les prêts bancaires, les cartes de paiement et les services de paiement électronique.
- Services de paiement de factures : Algérie Poste facilite le paiement de factures pour différents services publics et privés, tels que l'électricité, le gaz, l'eau, les téléphones, les impôts, les assurances, etc. les clients peuvent effectuer ces paiements dans les bureaux de poste ou à travers les terminaux de paiement électronique.
- Services financiers mobiles : Algérie Poste développe des solutions de services financiers mobiles pour permettre aux citoyens d'effectuer des opérations financières à partir de leur téléphone portable, y compris les transferts d'argent, le paiement de factures et le rechargement de crédit téléphonique.
- Services bancaires pour les entreprises : Algérie Poste offre également une gamme de services bancaires aux entreprises, tels que la collecte des revenus, les prélèvements automatiques, les envois de fonds, etc.
- Services postaux internationaux : Algérie Poste facilite également les envois postaux internationaux, en collaboration avec les services postaux d'autres pays, il assure l'acheminement des lettres, des colis et des documents à l'étranger, ainsi que la réception des envois internationaux dans le pays.

1.5. Organisation d'Algérie poste (Organigramme)<sup>4</sup>

Figure 11: Organisation d'Algérie Poste



Source : Document interne d'Algérie Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou

<sup>4</sup> Document interne de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou

## **1.6. Les services d'Algérie Poste<sup>5</sup>**

### **1.6.1. Envois de la poste**

#### **1.6.1.1. Services de base de la poste (documents et marchandises)**

Les envois de la poste peuvent prendre la forme de documents ou bien celle la forme de marchandises :

##### **1.6.1.1.1. Documents**

- Jusqu'à 20 grammes : carte postales ;
- Jusqu'à 200 gr : imprimé et échantillons ;
- Jusqu'à 02 kg : lettre, paquets ;
- Jusqu'à 03 kg : journaux et écrits périodiques.

##### **1.6.1.1.2. Marchandises**

- Jusqu'à 02 kg : paquets et petits paquets,
- Jusqu'à 20 kg pour les colis postaux. «**Voir annexe n°1** ».

#### **1.6.1.2. Services complémentaires des envois de la poste (documents et marchandises)**

##### **1.6.1.2.1. Envoi recommandé**

La recommandation est un traitement spécial appliqué à un objet postal, avec une garantie forfaitaire contre tous risque de perte ou de détérioration et donnant lieu à la remise contre reçu.

##### **1.6.1.2.2. Envois Recommandé avec Avis de Réception**

L'expéditeur d'un objet recommandé peut également demander à être avisé de la réception de l'objet par la destinataire soit par voie postal (envoi d'un accusé de réception) ou par le biais d'un télégramme (b@rkiatic).

L'envoi recommandé avec Avis de réception ou Envoi recommandé avec accusé de réception (LR/AR) est un service postal permettant à l'expéditeur d'un objet de recevoir la preuve de sa bonne réception, signée par le destinataire ou son mandataire.

---

<sup>5</sup> Document interne d'Algérie Poste

**1.6.1.2.3. Service « Track and trace » via le site [aptracking.poste.dz](http://aptracking.poste.dz)**

Ce service permet à la clientèle de suivre à distance le traitement réservé à ses envois par le biais du site web d'Algérie Poste, grâce au numéro de code à barres attribué lors de leur envoi (inscrit sur le récépissé qui est remis au client pour tous les envois recommandés des deux régimes). « **Voir annexe n°4** ».

**1.6.1.2.4. Envoi avec valeur déclarée**

Ce service assez semblable à la recommandation, offre des garanties supplémentaires à l'expéditeur en lui assurant l'envoi sécurisé de petites marchandises et de correspondances de valeur (valeur déclarée par l'expéditeur) :

- **Bénéfice** : sécurise les envois de valeur
- **Avantage** : l'envoi de valeur est acheminé en toute confiance
- **Caractéristique** : acheminement sécurisé et remboursement de la valeur déclarée.

**1.6.1.2.5. Retrait des objets de correspondance/ Rectification d'adresse**

L'expéditeur d'un objet confié au service postal, a le droit d'en réclamer la restitution, tant que cet objet n'a pas été délivré au destinataire. Il peut, également, en faire modifier l'adresse.

Toute demande de retrait de correspondance ou modification d'adresse doit être faite, par écrit et être signée par l'expéditeur qui justifie de son identité.

**1.6.1.2.6. Objets de correspondance envoyés en contre remboursement**

L'expéditeur peut envoyer un objet et demander à Algérie Poste de recouvrer sa contre-valeur au moment de sa livraison au destinataire.

**1.6.1.3. Location de boîtes postales/ boîtes de commerce**

A la demande du client, la boîte postale (ou de commerce) peut être concédée dans un établissement postal de la circonscription postale de sa résidence.

Les abonnements sont annuels et sont renouvelables par tacite reconduction.

#### 1.6.1.4. Garde du courrier

Pour des motifs de convenance personnelle, notamment durant une absence prolongée, les clients habituellement desservis à domicile, peuvent demander que leurs correspondances, de toute nature soient-elles, soient conservées par le bureau postal desservant leurs domiciles, pendant une période de trois (03) mois au maximum.

#### 1.6.1.5. Poste restante

- La faculté est donnée aux clients de se faire adresser leurs correspondances dans un établissement postal de leur choix pour les y retirer au guichet.
- Une surtaxe fixe est perçue par objet, quelle qu'en soit la nature ou la provenance, sauf en cas de présentation d'une carte d'abonnement à la poste restante en vigueur.

Les objets de toute nature soient-ils, adressés poste restante ne peuvent être distribués qu'au destinataire lui-même, ou à son fondé de pouvoir, et sur présentation d'une pièce d'identité.

#### 1.6.2. EMS Algérie

Express Mail Service désigne le service postal de traitement des envois de documents et de marchandises (acheminement et livraison à domicile) ;

EMS est l'unique opérateur de collecte et de distribution en mode EXPRESS avec une couverture totale des 48 wilayas, et les atouts suivants ;

- Livraison en moins de 24h au niveau de 20 wilayas ;
- Délai de livraison à domicile variant entre 36h et 96h pour le reste des destinations en Algérie, et ce, même vers les villes et les villages les plus éloignés, sans couts supplémentaires ;
- Tarification unique au départ des 48 wilayas vers l'international.

Le service « EMS » répond aux besoins de traitement spécial des correspondances, documents ou marchandises expédiés par les clients en offrant de multiples avantages tels que :

- Rapidité, fiabilité, sécurité et traçabilité électronique des envois de la clientèle;
- Une prestation EMS personnalisée adaptée aux spécificités de la clientèle, dotée d'un système de traçabilité et de retour d'information fiable (IPS, Track and Trace) ;

- Etendue, densité et interconnexion des réseaux EMS au niveau National et International, avec une forte logistique ;
- Des liaisons quotidiennes nationales et internationales ;
- Des tarifs EMS préférentiels, assortis du paiement à terme de la prestation, avec prise en charge de bout en bout des envois dans les meilleurs délais, ainsi que le ramassage, à l'adresse du siège désigné, à titre gracieux.

## **Section 2 : Les produits monétiques d'Algérie Poste**

Dans cette section nous allons présenter en premier lieu, le service monétique d'Algérie poste. En deuxième lieu, nous allons étudier les opérations effectués dans ce service. En dernier lieu, Nous allons de ses différentes cartes, ainsi que, ses canaux d'acceptation.

### **2.1. Présentation du service monétique**

Dans le cadre du développement et de l'amélioration des services fournis par Algérie Poste, celle-ci s'est engagée dans un processus d'informatisation de tous les bureaux de postes au niveau national. Ce projet a été réalisé en coopération avec Algérie Télécom.

Dans la même démarche, Algérie poste s'est dotée d'une nouvelle plateforme monétique sécurisée qui met à la disposition des clients un panel de services électroniques dont le paiement électronique qui représente une des mesures prioritaires des pouvoirs publics.

Cette initiatives s'inscrit dans le projet de vulgarisation des moyens de paiement électroniques à travers l'utilisation des automates : GAB et TPE, des paiements en ligne via internet et les solutions mobiles.

### **2.2. Les opérations effectuées dans le service monétique<sup>6</sup>**

Algérie poste compte parmi ces nombreuses activités la sous-traitance de certaines prestations définies par des contrats avec des entreprises publiques dont le champ d'application était auparavant limité.

Le service monétique dispose d'un(e) comptable qui, à la fin de chaque mois doit saisir toutes les transactions effectuées au cours du mois précédent.

Les transactions sont détaillées comme suit :

#### **2.2.1. Les timbres fiscaux et les timbres amendes**

Algérie poste est le sous-traitant de la Direction Générale des Impôts, elle s'occupe de la vente des TF et TA au niveau de ses bureaux de poste locaux. Le service monétique a pour

---

<sup>6</sup> Document interne d'Algérie Poste

tâche de dégager un certificat comptable des opérations relatives à la prise en charge et à la vente des timbres fiscaux et timbres amandes.

Le service monétique accueille chaque mois les situations détaillées de vente des TF/TA par tous les bureaux de poste de la wilaya ainsi que la situation détaillée des reçus et envoies et ventes de la RP.

Effectivement, la RP formule une demande de TF/TA à la DGI qui s'occupe de doter la RP de la quantité voulue, la RP à son tour distribue les stocks de TF/TA destinés à la vente à l'ensemble des bureaux de poste de la wilaya. « **Voir annexe n°3** ».

On retrouve dans le certificat comptable les données suivantes :

- Le stock du mois précédent ;
- Les reçus du mois en cours ;
- Les envois aux BP effectués par la RP ;
- Les ventes effectuées par les BP ;
- Le stock final du mois en cours ;
- La remise dégagée par le montant de la vente.

Après établissement du certificat comptable TF/TA, une vérification se fait avec les bordereaux effectués par les bureaux de poste.

### **2.2.2. Activités monétiques**

Toujours dans la fonction de sous- traitant, le service monétique effectue la saisie des opérations suivantes :

- Les grands comptes : les grands comptes sont à titre d'exemple : (la SONALGAZ, l'ADE, Algérie télécom, la BNP Paribas, société générale...). Le comptable du service monétique s'occupe de saisir le nombre de factures encaissé au niveau de la wilaya ainsi que leurs montants.
- L'enregistrement du nombre d'opérations effectuées sur les GAB. Pour alléger la charge des bureaux de poste Algérie poste s'est dotée de Guichets Automatiques de banque comportant de nouvelles fonctions telles que : le virement de compte à compte, la recharge mobile, la commandes de chéquiers, le changement de statut de la

carte monétique et le changement du numéro mobile, fonctions qui se sont ajoutées à celles qu'avait le DAB.

- La carte EDAHABIA qui permet les transactions d'argent, la consultation de crédit, le rechargement du crédit téléphonique, les paiements de factures de gaz, d'électricité, d'internet et du téléphone sans la nécessité de se déplacer vers les bureaux de poste.
- L'enregistrement du nombre et des montants payés par les bureaux de poste aux nécessaires appelé l'AFS et affilié à la DAS.

Toutes les saisies et enregistrements comptables du service monétique se font sur des tableaux EXCEL créé auparavant par un comptable, les saisies de texte se font sur WORD. Ces deux outils sont nécessaires voire primordiales dans le travail et le poste de comptable au sein d'Algérie poste et dans le service monétique plus exactement.

### **2.2.3. Prélèvement sur le compte CCP avec balayage**

Cette prestation consiste à assurer des prélèvements d'office des montants des échéances, sur les comptes courants postaux des titulaires bénéficiaires des crédits accordés par nos partenaires.

C'est une prestation destinée aux entreprises, banques et particuliers ayant le statut de commerçant, qui offrent des crédits à leurs clients détenteurs de comptes CCP pour l'acquisition de biens et de services.

Elle concerne, également, les coopératives et organismes de la gestion des œuvres sociales des différents secteurs.

Les partenaires remettent au service monétique de la direction d'unité de la wilaya un fichier comportant les informations nécessaires sur les bénéficiaires c'est –à-dire : les noms, les prénoms, et les numéros des comptes CCP de ces derniers avec un dossier fournit de :

- Un chèque CCP ;
- Une CNI ;
- Une autorisation de prélèvement sur compte CCP.

Les résultats des prélèvements envoyés avant 48H sont remis par le système balayage. Ils permettent de vérifier le débit des comptes CCP des bénéficiaires.

Une annulation peut s'effectuer lorsque le partenaire détermine l'arrêt du prélèvement du compte du bénéficiaire.

Cette annulation est envoyée, une fois signée par le directeur et le partenaire, au système balayage.

De plus, le service monétique étant celui qui se charge des cartes monétiques EDAHABIA, s'occupe de leurs destructions quand celles-ci expirent.

Plus de toutes ces opérations, le service monétique de la direction de l'unité postale de la wilaya de Tizi-Ouzou accueille les clients de la poste ayant des réclamations concernant leur compte CCP ou leurs cartes EDAHABIA, elle se charge de répondre à leur besoin en orientation et de régler leurs problèmes quand cela est faisable à leur niveau.<sup>7</sup>

### **2.3. Les différentes cartes d'Algérie Poste**

#### **2.3.1. La carte magnétique**

Algérie Poste a lancé une carte pour faciliter les paiements et les retraits pour ses clients. Cette carte est une carte électronique qui est équipée d'une bande magnétique qui stocke les informations en utilisant un système d'enregistrement magnétique. Grâce à cette carte, les clients qui possèdent un compte CCP peuvent effectuer des retraits et des paiements à n'importe quel moment, elle est simple à utiliser et offre une sécurité pour les transactions.

Il existe deux types de cartes, on distingue la carte de retrait et la carte interbancaire.

##### **2.3.1.1. La carte de retrait**

La carte de retrait peut uniquement servir qu'à effectuer des retraits en espèces, ainsi que, la consultation du solde aux guichets automatiques.

##### **2.3.1.2. La carte CIB (Elle a été définie dans le deuxième chapitre).**

Il y'a deux sortes de cartes : la classique et la gold

###### **a. La carte classique**

La carte classique est une carte dotée d'une bande magnétique et d'une puce électronique. Elle permet aux clients détenteurs de retirer d'espèces aux distributeurs

---

<sup>7</sup> Document interne d'Algérie poste

automatiques de billets. Est une ancienne carte d'Algérie Poste, elle est plus valable en ce moment.

**b. La carte Gold** (elle a été définie dans le deuxième chapitre)

### 2.3.2. Carte disponible au niveau de la Poste de Tizi-Ouzou (Carte EDAHABIA)

La carte EDAHABIA a été lancée en décembre 2016 par Algérie Poste. Est une carte qui permet aux clients de retirer de l'argent et de faire des paiements électronique dont l'objectif est de rendre la vie plus facile pour les citoyens. Au mois de janvier 2017, un nombre réduit de clients CCP ont bénéficié de la première carte EDAHABIA avec un profil dont l'origine est issue de l'ancienne carte CCP. En effet, cette carte est disponible uniquement en Algérie.

Cette première carte EDAHABIA a été émise et permettait d'effectuer uniquement le paiement sur internet et les retraits aux guichets.

**Figure 12: Recto d'une Carte EDAHABIA**



**Figure 13: Verso d'une Carte EDAHABIA**



Dans la nouvelle version de la Carte EDAHABIA un nouveau profil a été configuré et implémenté. Ce profil a été étendu au GAB et TPE.

Les clients bénéficiaires de cette nouvelle version de la Carte EDAHABIA peuvent :<sup>8</sup>

- Effectuer un retrait sur GAB avec un plafond journalier de 50.000DA ;
- Effectuer un paiement sur un Terminal de Paiement Electronique installé ;
- Chez un commerçant avec plafond offline de 10.000 DA ;
- Effectuer un paiement sur Internet en online sans limite de montant ;
- Effectuer un retrait au guichet sur la base du formulaire unique SEPI.

#### **2.3.2.1. Les avantages de la carte EDAHABIA**

- Permet d'effectuer toutes sortes de transactions financière en ligne, sans avoir besoin de se déplacer en personne à un bureau de poste, comme le règlement des achats chez les commerces qui disposent des TPE et le règlement des factures d'eau et d'électricité Ainsi que, la possibilité d'acheter une variété de produits en ligne.
- Permet également aux détenteurs de carte de retirer de l'argent en utilisant des distributeurs automatiques de billets (GAB) et des guichets à l'intérieur des bureaux de poste.
- La carte EDAHABIA est équipée d'un système de sécurité EMV, ce qui garantit la sécurité des transactions pour les personnes cette qui l'utilisent. En effet, les utilisateurs peuvent effectuer des opérations de retrait et de paiement sur leur compte CCP, en toute sécurité.
- Permet de garantir la fiabilité et la sécurité des transactions ;
- Le service utilise un système de reconnaissance qui permet aux utilisateurs de s'identifier de manière fiable en utilisant un code secret personnalisé. Cela permet de protéger les utilisateurs contre les fraudes.

#### **2.3.2.2. Les procédures nécessaires pour commander la carte EDAHABIA**

- Nous accédons d'abord au site Internet d'Algérie Poste, ensuite, nous accédons au bureau de poste en ligne BaridiNet et on choisit le service indiqué pour commander la carte EDAHABIA ;
- Pour commander la carte EDAHABIA, on doit cliquer sur le bouton « Je commande ma carte », et on remplit le formulaire avec les informations personnelles, y compris le

---

<sup>8</sup> Document interne d'Algérie Poste

numéro CCP, nom, prénom, email et téléphone mobile. Puis, on doit lire et accepter les conditions d'utilisation avant de valider notre commande ;

- Après avoir commandé la carte EDAHABIA, on recevra un mot de passe unique sur notre téléphone mobile via SMS. Du coup, pour finaliser la commande de la carte, il faudra insérer ce mot de passe dans la case « code de confirmation » ;
- Une fois notre demande traitée et nos informations vérifiées, Algérie Poste nous informe par SMS sur notre téléphone mobile pour nous informer que notre carte EDAHABIA est prête à être récupérée et qu'on devra alors présenter à son bureau de poste pour la récupérer ;
- Après avoir effectué notre demande, notre carte EDAHABIA sera délivrée par Algérie Poste, à condition que notre demande soit acceptée et qu'on sera titulaire d'un compte courant postal. Dès que notre carte sera prête, on recevra un avis d'arrivée et/ou un SMS (si on s'est inscrit au service de notification par SMS) pour nous informer qu'on pourra récupérer notre carte au bureau de poste.

### **2.3.2.3. Les services offerts par EDAHABIA**

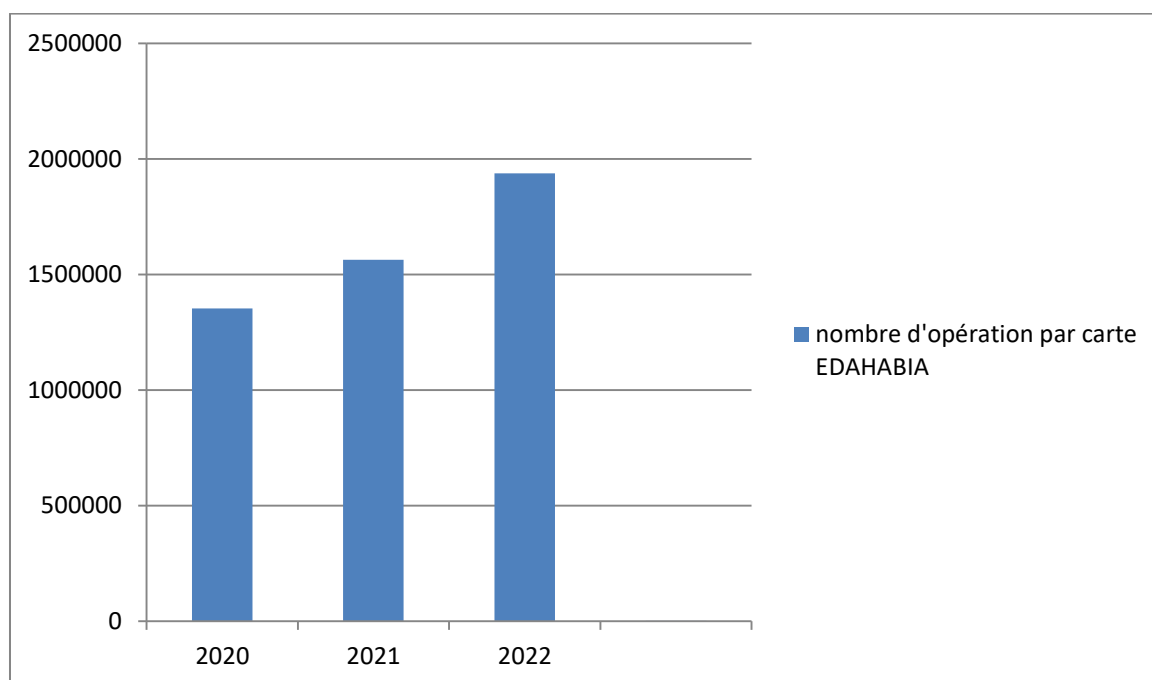
- Le client peut retirer de l'argent liquide à partir d'un guichet automatique de billets (GAB) en utilisant sa carte EDAHABIA ;
- Est un dispositif électronique qui permet au client de réaliser des opérations courantes au niveau des GAB telles que le retrait d'espèce en dinar, les opérations de Libre Services Bancaire comme : consultation du solde, demande de mini relevé des dix dernières opérations effectuées avec la carte et commande de chéquier ; les transfert des fonds, le versement des fonds, les paiements de factures et la recharge crédit communication mobile ;
- Pour permettre aux clients de retirer de l'argent liquide à partir d'un guichet automatique de billets GAB, il est nécessaire d'utiliser un lecteur de carte qui est connecté à l'ordinateur du guichet. En effet, ce lecteur de carte est appelé PINPAD et il sert à authentifier le client en utilisant sa carte CCP lorsqu'il effectue des opérations financières ;
- Le client qui possède un compte CCP peut remplir un petit formulaire au guichet, d'insérer sa carte dans un lecteur en forme d'un combiné de téléphone et il doit également entrer son code confidentiel pour recevoir un reçu en guise de substitut du chèque ;

- En ce qui concerne les paiements par carte. Nous pensons qu'il est essentiel d'installer des terminaux de paiement Electronique (TPE). Ce dernier est constitué d'un équipement électronique et d'un système de paiement. Ce dispositif comporte un système de sécurité qui permet de contrôler le code confidentiel du client. Du coup, le client insère sa carte dans un terminal de paiement électronique (TPE) qui permet de traiter la transaction. Ce système de sécurité est approuvé par le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) ;
- Enfin, on peut trouver ces terminaux de paiement électronique dans les bureaux de poste pour payer les factures et dans les commerces pour les achats.

**Tableau 7: Nombre d'opération par carte EDAHABIA<sup>9</sup>**

Année	2020	2021	2022
Nombre d'opérations	1 352 688	1 563 478	1 936 623

Source : Document interne de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou

**Graphique 1: Nombre d'opération par carte EDAHABIA**

Source : Par nous-mêmes à partir des données de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou

<sup>9</sup> Document interne de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou

## Interprétation

D'après les données du tableau n°7 et du graphique n°1, nous allons mettre l'accent sur l'évolution d'utilisation de la carte EDAHABIA par la population depuis l'année 2020.

Nous remarquons, que le nombre de carte EDAHABIA enregistré sur cette période suit une tendance croissante. On est passé de 1.352688 en 2020 à 1.936623 en 2022 un chiffre communément acceptable.

Cette augmentation peut être expliquée, par le fait de la pandémie de Coronavirus qui a eu un impact important sur l'utilisation des moyens de paiement électronique en Algérie. de plus en plus les gens se tournent vers les paiements électroniques pour effectuer leurs opérations financières, ce qui entraîne une forte hausse de l'utilisation de la Carte EDAHABIA, de ce fait, l'utilisation des espèces ont été diminué. En somme, on pourrait dire que la carte EDAHABIA est plus utilisée depuis la pandémie du COVID-19.

### 2.3.3. Les canaux d'acceptations au niveau de bureau de Poste de Tizi-Ouzou

2.3.3.1. Les TPE <sup>10</sup> (Il a été défini dans le deuxième chapitre)

« Voir annexes n°5, n°7 et n°8 ».

#### 2.3.3.1.1. Les différents utilisateurs du TPE

Il existe deux types d'utilisateurs (deux différents profils) :

- Opérateur/ utilisateur du TPE (vendeur, facturier, caissier...etc.)
- Superviseur (Profil supérieur au profil de l'opérateur)
- **Opérateur**

L'opérateur du TPE est un utilisateur de plusieurs fonctionnalités du TPE, il est appelé à demander le code du superviseur lors de l'exécution de quelques opérations.

L'opérateur est appelé à utiliser quotidiennement les opérations suivantes :

- Achat;

---

<sup>10</sup> Document Interne d'Algérie Poste

- Annulation – Avec l'introduction du code superviseur.
- Remboursement – Avec l'introduction du code superviseur
- Télécollecte
- Les impressions

Il y'a quatre opérateurs par défaut configurés sur le TPE :

**Tableau 8: Opérateur par défaut configurés sur le TPE**

ID Opérateurs	Mot de passe (par défaut)
01	0000
02	0000
03	0000
04	0000

Dans ce cas, l'opérateur peut changer son mot de passe.

- **Superviseur**

Le superviseur est responsable de l'autorisation des transactions suivantes :

- Annulation.
- Remboursement.

Il doit saisir son code pour autoriser ces transactions.

**Tableau 9: L'ID superviseur et le mot de passe par défaut**

ID Superviseur	Mot de passe (par défaut)
00	Transmis avec le TPE

Dans ce cas, le superviseur doit changer son mot de passe dès la réception du TPE.

### 2.3.3.1.2. Fonctionnalités du TPE D'Algérie Poste « Voir annexe n°6 »

Le TPE d'Algérie Poste, permet des fonctions essentielles pour bien gérer les encaissements :

- Transaction de paiement ;
- L'annulation de transaction ;

- Le remboursement ;
- La collecte des transactions effectuées dans la journée (télécollecte), et d'autres fonctions informatives.

#### **2.3.3.1.3. Les avantages du TPE d'Algérie Poste**

- Une augmentation du chiffre d'affaire
- Une fluidité en caisse et gain de temps
- La sécurité et la fiabilité
- Une garantie de paiement pour le commerçant
- Elle facilite la comptabilité du commerce, le traitement comptable des paiements optimisé et simplifié et la consultation à distance et en temps réel des flux de transactions générées par TPE, ainsi que le rapprochement facile et efficace des flux monétique et comptable.

#### **2.3.3.2. GAB**

##### **2.3.3.2.1. Présentation des GAB** (Il a été défini dans le deuxième chapitre)

Les GAB disposent d'un clavier qui permet de réaliser les différentes opérations et d'un écran de communication indique les manœuvres à effectuer. Ils sont généralement situés dans les agences bancaires ou à de nombreux endroits publics.

Actuellement, à la Wilaya de Tizi-Ouzou, 38 GAB sont présentement disponible aux établissements postaux, la wilaya de Tizi-Ouzou compte 44 guichets automatiques. A compter du 5 juillet 2023, il y'a 48 GAB.<sup>11</sup>

**Le bureau de Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou**, a décidé plus tard de mettre en place quatre guichets automatiques dans un local de sécurité à l'intérieur de bureau de poste, en dehors de la vue ou de la présente public, décide aussi, de placer la porte de sécurité qui permet simplement aux détenteurs de carte d'accéder à l'intérieur de cette sale ainsi, de placer les caméras de surveillance qui assureront la protection des clients contre les attaques et tout risque d'agression. Cela permet aux clients d'effectuer leurs transactions sans attendre les autres guichets automatiques.

---

<sup>11</sup> Document interne de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou

Les GAB présentent divers avantages tels que la facilité d'utilisation, la rapidité des transactions, ainsi la confidentialité et la disponibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

#### **2.3.3.2.2. Les opérations réservées aux porteurs d'Algérie Poste**

- Consultation du montant disponible ;
- Retrait d'espèces ;
- Relevé des 10 transactions précédentes ;
- Paiement de factures ;
- Virement de compte à compte ;
- Impression de RIP (relevé d'identité postale) ;
- Commande de chéquier.

#### **2.3.3.3. Lecteurs de carte**

##### **2.3.3.3.1. Définition**

Un lecteur de carte est un dispositif électronique qui est utilisé pour lire les informations stockées sur des cartes à puce ou à une bande magnétique. Ces informations peuvent inclure des données personnelles, des informations financières et informations d'identification. Les lecteurs de carte sont largement utilisés dans les distributeurs automatiques de billets, les terminaux de paiement électronique, les lecteurs de carte SIM et les lecteurs de carte d'identité. Ils peuvent également être utilisés pour vérifier l'authenticité d'une carte et valider les informations stockées sur cette carte.

En effet, ce lecteur de carte est appelé PINPAD et sert à vérifier l'identité du client à l'aide de sa carte CCP lors de l'exécution des opérations financières. Du coup, Le client qui possède un compte CCP peut remplir un petit formulaire au guichet, d'insérer sa carte dans un lecteur en forme d'un combiné de téléphone et il doit également entrer son code confidentiel pour recevoir un reçu en guise de substitut du chèque.

##### **2.3.3.3.2. Les avantages des lecteurs de carte**

- Ils peuvent stocker et transférer de manière facile et efficace les informations utiles aux transactions financières ;
- Ils permettent aussi de prévenir la fraude en vérifiant l'authenticité d'une carte ;

- Ils sont portatifs et utilisables avec divers appareils électroniques, ce qui en fait très pratique.

### Section 3 : Etude empirique sur la satisfaction des clients sur les services d'Algérie Poste

Cette section aura pour objet de présenter les différents services à distance offerts par Algérie Poste pour faciliter la vie des consommateurs. Premièrement, on parlera de différentes prestations via internet. Deuxièmement, on présentera les services à distance et via mobile. Dernièrement, on abordera une enquête.

#### 3.1. Les prestations via internet

Désormais, les services postaux offrent la possibilité d'effectuer les opérations suivantes :

a. Paiements des factures des grands comptes :

Il s'agit du service d'encaissement postal pour le compte des grands facturiers tels que :

- L'encaissement des factures d'eau pour le compte d'ADE ;
  - L'encaissement des factures pour SOELGAZ ;
  - L'encaissement des factures d'eau pour SEAAL ;
  - L'encaissement des redevances téléphoniques fixe et mobile tel que mobilis ;
  - Paiement des factures d'Algérie télécom.
- b. Commande de la carte EDHAHABIA ;
- c. Vente de timbres en ligne ;
- d. Vente de livre en ligne ;
- e. La recharge du compte idoom ;
- f. L'ouverture et la consultation de compte CCP ;
- g. Service TRACKING pour suivre les envois (un envoi domestique ou un envoi international) ;
- h. Paiements des assurances et billets d'avion ;
- i. Téléchargement des imprimés tel que : <sup>12</sup>
- Le formulaire réclamation transaction interbancaire « **Voir annexe n°9** » ;
  - Demande de réexpédition d'une carte monétique EDHAHABIA « **Voir annexe n°10** » ;
  - Opérations financières postales « **Voir annexe n°11** ».

<sup>12</sup> <https://baridinet.poste.dz> consulté le 14/06/2023

### Service ARSELLI via les guichets automatiques d'Algérie Poste

En partenariat avec Algérie poste, Mobilis lance un nouveau canal de rechargement relatif au service ARSELLI via les GAB d'Algérie poste, il est destiné au client Mobilis et détenteur d'un CCP

ARSELLI permet aux clients Mobilis de recharger leurs comptes ou payer leurs factures à tout moment en utilisant la carte monétique EDHAHABIA en toute sécurité.

Le montant minimum par transaction est de 100 DA et le service est gratuit seul le montant rechargé sera déduit du CCP du client.

Pour accéder à ce service le client devra suivre les étapes suivantes :<sup>13</sup>

- a. Accéder au menu du GAB (insérer la carte EDHAHABIA et introduire le code PIN) ;
- b. Sélectionner l'onglet « recharge mobile » ;
- c. Introduire le numéro de téléphone à recharger ;
- d. Introduire le montant de la recharge ;
- e. Confirmer le numéro à recharger et le montant ;
- f. Imprimer le ticket.

Une fois validé, le numéro mobilis recevra le montant rechargé sur sa ligne.

**Figure 14: Service Arsseli via GAB**



14

Source : [https://mobilis.dz/particulier/ersseli\\_gab.php](https://mobilis.dz/particulier/ersseli_gab.php)

<sup>13</sup> [https://mobilis.dz/particulier/ersseli\\_gab.php](https://mobilis.dz/particulier/ersseli_gab.php) consulté le 14/06/2023

<sup>14</sup> Idem

## **3.2. Les services à distance et via mobile**

### **3.2.1. Le compte e-CCP**

#### **3.2.1.1. Définition**

« ECCP » est une application qui appartient à Algérie Poste, qui offre plusieurs fonctionnalités qui permet d'accéder à des services proposés par Algérie Poste.

#### **3.2.1.2. Fonctionnalité de l'application « ECCP »**

Le site <http://eccp.poste.dz/de/> permet aux détenteurs d'un CCP d'accéder à ce service. En effet, cette application nous permet de :

- Consulter le solde de son CCP ;
- Changer le code de confidentialité « mot de passe » ;
- Consulter et sauvegarder les informations de son compte CCP ;
- Demander de recevoir un carnet de chèques ;
- D'activer les notifications par SMS pour les opérations financières ;
- Commander et suivre la carte EDHABIA.

#### **3.2.1.3. Mise à disposition de l'application**

Pour utiliser l'application, il est nécessaire de suivre ces instructions pour y accéder, il convient de :

- D'avoir un téléphone portable ou un terminal mobile compatible ;
- D'avoir accès à Internet ;
- D'avoir un compte client chez un fournisseur d'application mobile (Google Play) pour pouvoir télécharger l'application.

### **3.2.2. Compte e-CNEP**

#### **3.2.2.1. Définition**

La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (e-CNEP) propose le service e-CNEP pour la gestion en ligne des comptes d'épargne de ses clients, qui peuvent ainsi consulter leur solde, effectuer des transferts, et accéder à des informations sur les produits d'épargne disponibles.

### 3.2.2.2. Les opérations effectuées par e-CNEP

Le site <https://ecnep.poste.dz/> permet aux détenteurs de compte épargne CNEP d'accéder à ce service en ligne, qui consiste également à réaliser les opérations ci-dessous :

- Consulter le solde du compte ;
- Changer le code de confidentialité ;
- Accéder à notre attestation des intérêts et la télécharger ;
- Accéder à notre relevé de compte et le télécharger.

### 3.2.3. Les services à distance le 15.30

Pour y'avoir accès immédiatement à ce service, il suffit juste de composer directement 15.30 à partir d'un téléphone fixe ou mobile, cela permettra de :

- Demander de recevoir un carnet de chèques ;
- Consulter le solde de son CCP ;
- Demande d'assistance de l'opératrice pour les prestations monétique ;<sup>15</sup>
- Demande de recevoir son code de confidentialité.

### 3.2.4. Notification par SMS

Algérie Poste offre à ses clients un service de notification par SMS pour qu'ils restent informés de toutes opérations effectuées. Du coup, le client sera notifié par SMS pour l'informer de la disponibilité de son chéquier ou de sa carte CCP auprès d'un établissement postal de toute transaction faite sur un GAB.

Afin d'accéder à ce service il convient d'ajouter un numéro de téléphone lors de la commande de carnet de chèque ou de la carte CCP. Pour pouvoir en bénéficier, il suffit juste de remplir le formulaire d'adhésion au service de notification par SMS sur le site [www.poste.dz](http://www.poste.dz).<sup>16</sup>

### 3.2.5. Service BARIDI NET

Après avoir adhérer à l'application mobile BARIDI MOB les clients d'Algérie poste peuvent avoir accès à :

---

<sup>15</sup> Document interne d'Algérie Poste

<sup>16</sup> <https://www.poste.dz/services/particular/notifications-sms> consulté 15/06/2023

### 3.2.5.1. BARIDI WEB

#### 3.2.5.1.1. Définition

Le service BARIDI WEB permet aux clients d'Algérie poste de bénéficier des prestations financières postales à travers un portail web [www.poste.dz](http://www.poste.dz) avec une rapidité d'exécution des opérations à tout moment 7j/7j et 24h/24h.<sup>17</sup>

#### 3.2.5.1.2. Les services offerts par BARIDI WEB<sup>18</sup>

- Consultation du compte CCP ;
- La programmation périodique des virements ;
- Gestion de la carte EDAHABIA ;
- Virement de compte à compte ;
- Consultation des opérations effectuées par cartes ;
- La demande de réédition du code pin de la carte.

### 3.2.5.2. BARIDI MOB

#### 3.2.5.2.1. Définition

C'est une application mobile qui offre des services monétiques et financiers postaux d'Algérie poste, son rôle est optimiser le temps, gérer le compte CCP et toutes les opérations n'importe où et à n'importe quel moment.

#### 3.2.5.2.2. Les services offerts par BARIDI MOB<sup>19</sup>

- La consultation du compte CCP ;
- La gestion de la carte monétique EDAHABIA ;
- Le virement de compte à compte ;
- La géo localisation d'un GAB ;
- Blocage de la carte EDAHABIA ;
- Déblocage de la carte après un blocage initié par le client ;
- Consulter le mini relevé des dernières opérations effectuées par la carte EDAHABIA ;
- Sauvegarder les opérations de virement comme modèle pour pouvoir l'utiliser ultérieurement.

---

<sup>17</sup> <https://poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 18/06/2023

<sup>18</sup> Idem

<sup>19</sup> Idem

En résumé, Baridi Mob est une application mobile qui permet aux utilisateurs de gérer leurs opérations financières via leur téléphone portable, tandis que Baridi Web est une plateforme en ligne permettant d'accéder aux mêmes services, mais à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile avec connexion internet.

Le choix entre Baridi Mob et Baridi Web dépend des préférences personnelles de l'utilisateur et des dispositifs dont il dispose pour accéder aux services d'Algérie Poste.

### **3.2.6. Racimo**

Racimo est un service de paiement électronique proposé par Algérie Poste. C'est un portefeuille électronique qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions financières via leur téléphone mobile.

Ce nouveau mode de rechargement électronique permet aux utilisateurs d'effectuer gratuitement à distance, et à toute heure des opérations de rechargement automatique à partir d'un compte CCP de leur compte prépayé ou de celui d'un tiers abonné de Mobilis.<sup>20</sup>

Faut-il préciser, que ce service peut être activé en se rapprochant du bureau de poste, depuis une ligne Mobilis en composant le 9030. Pour y adhérer, il est nécessaire d'avoir un compte CCP et une ligne prépayée Mobilis

Racimo vise à faciliter les transactions quotidiennes des utilisateurs en leur offrant un moyen pratique et sécurisé de payer sans avoir besoin d'argent liquide ou de carte de crédit.

### **3.2.7. RACIDI**

En partenariat avec Algérie Poste, Mobilis le premier opérateur de téléphone mobile en Algérie à lancer le service Racidi qui permet aux abonnés de l'opérateur téléphonique Mobilis et aux clients d'Algérie poste, possédant un compte CCP de consulter leurs soldes CCP par SMS via le numéro 603. Ce service à distance assure à la fois l'accessibilité, la rapidité, la simplicité et la fiabilité.

Pour utiliser ce service, il suffit d'envoyer au numéro « 603 » un SMS qui contient le numéro du compte CCP et le code confidentiel (le code internet ou celui du serveur vocal de la consultation du CCP). Alors l'abonné reçoit instantanément un SMS qui contient le numéro

---

<sup>20</sup> [https://Mobilis.dz/communiqu\\_e\\_presse.php](https://Mobilis.dz/communiqu_e_presse.php) consulté le 18/06/2023

de son compte CCP pour confirmation, le montant de son solde et la date de la dernière mise à jour du compte. Le prix du SMS est de 05 DA TTC.

### **3.2.8. Le service BARKI@TIC**

Dans le cadre de la modernisation de ses prestations et services, Algérie poste remplace la méthode classique de transmission de télégrammes par un nouveau mode via le web dénommé BARKI@TIC qui est une solution de messagerie électronique de pointe en remplacement du service télex.

Ce nouveau service qui se caractérise par la rapidité, la fiabilité, la confidentialité et la sécurité, s'inscrit dans le cadre de la stratégie de l'entreprise pour la diversification de ses prestations de services au profit des usagers de la poste.

BARKI@TIC s'adresse plus particulièrement aux administrations publiques, entreprises économiques, organismes financiers bancaires et d'assurance et profession libérale.

En visant les divers organismes publics et les professionnels, Algérie poste a prévu de lancer une nouvelle offre BARKI@TIC PRO permettant d'accéder directement à cette plateforme au moyen d'un VPN sécurisé.<sup>21</sup>

## **3.3. Une enquête par sondage sur les nouveaux services d'Algérie Poste**

### **3.3.1. Présentation de l'enquête par sondage**

L'enquête par sondage est une méthode couramment utilisée pour collecter des données auprès d'un échantillon de population afin de répondre à des questions de recherche spécifiques.

Une enquête par sondage consiste à interroger un échantillon représentatif d'individus ou d'organisations pour obtenir des informations sur un sujet particulier. Cela permet d'obtenir des données quantitatives et de généraliser les résultats à une population plus large.

Dans ce cas, nous avons choisi de mener une enquête fondée sur un échantillon choisi d'une manière aléatoire, composé de 100 personnes dans le but de déterminer la relation des clients avec l'unité postal.

---

<sup>21</sup> Document interne d'Algérie poste

### 3.3.2. Présentation d'un questionnaire

Un questionnaire est un outil utilisé dans une enquête par sondage pour collecter des données. Il est composé d'un ensemble de questions avec des choix de réponse prédéfinis ou ouvertes (laissant les répondants libres de donner leur propre réponse).

Le questionnaire peut être distribué de différentes manières, telles que par courrier, en personne, en ligne ou par téléphone.

Notre questionnaire est présenté le 13 juillet 2023 à la Willaya de Tizi-Ouzou « **Voir annexe n°12** » composé de 16 questions dont la plus part sont des questions fermées.

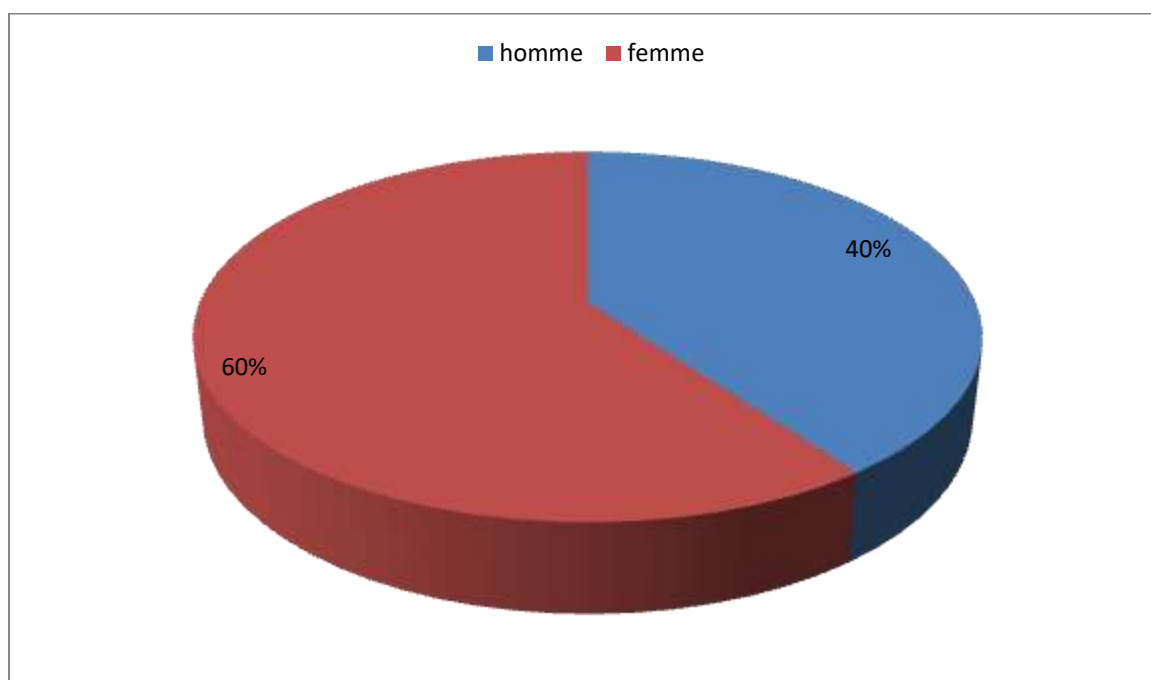
### 3.3.3. Le questionnaire

**Question n°1** : Vous êtes homme/femme ?

**Tableau 10: Composition de l'échantillon selon le sexe**

<b>Choix</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage %</b>
Homme	40	40%
Femme	60	60%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 2: L'échantillon selon le sexe**

**Source : Données du tableau n°10**

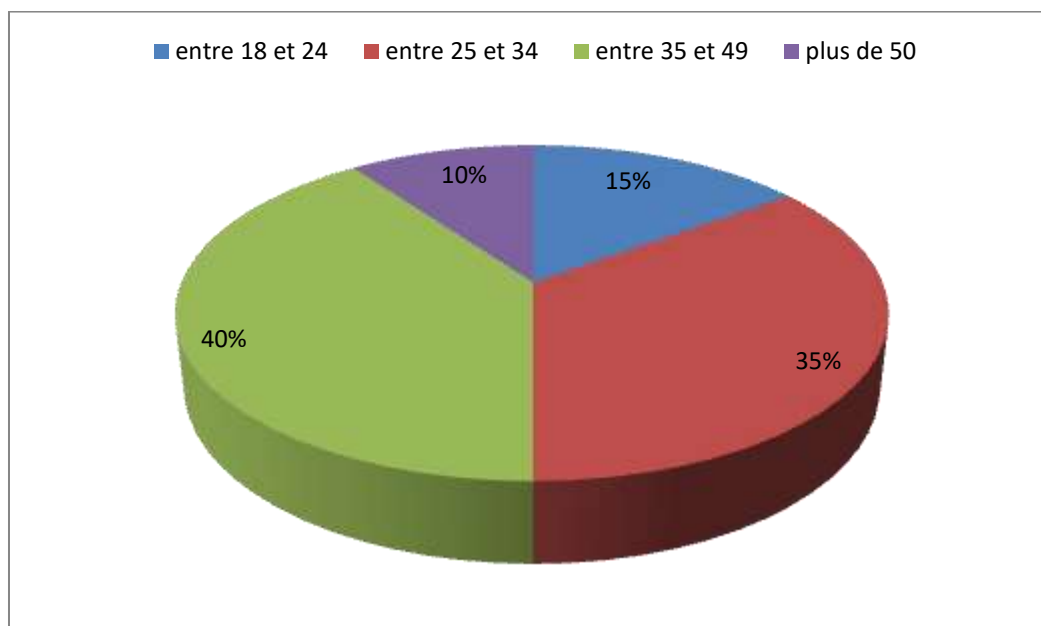
**Interprétation :** 60% des personnes questionnées sont des femmes et 40% des hommes.

**Question n°2 :** Quelle est votre âge ?

**Tableau 11: L'échantillon selon l'âge**

Choix	Nombre	Pourcentage%
Entre 18 et 24	15	15%
Entre 25 et 34	35	35%
Entre 35 et 49	40	40%
Plus de 50	10	10%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 3 : L'échantillon selon l'âge**

**Source : Données du tableau n°11**

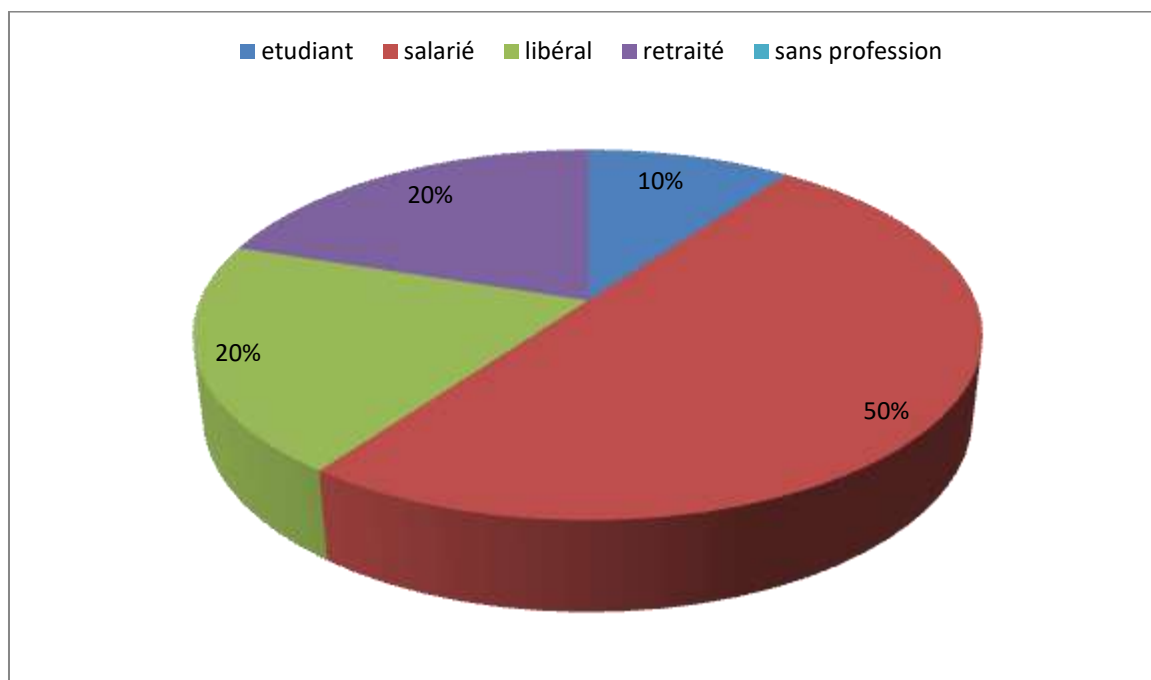
**Interprétation :** 40% des personnes questionnées ont entre 35 et 49ans, 35% entre 25 et 34%, 15% entre 18 et 24 ans et 10% plus de 50 ans.

**Question n°3 :** Quelle est votre profession ?

**Tableau 12: La profession**

Choix	Nombre	Pourcentage %
Etudiant	10	10%
Salarié	50	50%
Libéral	20	20%
retraité	20	20%
Sans profession	00	00%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 4 : La profession de chaque échantillon**

**Source : Données du tableau n°12**

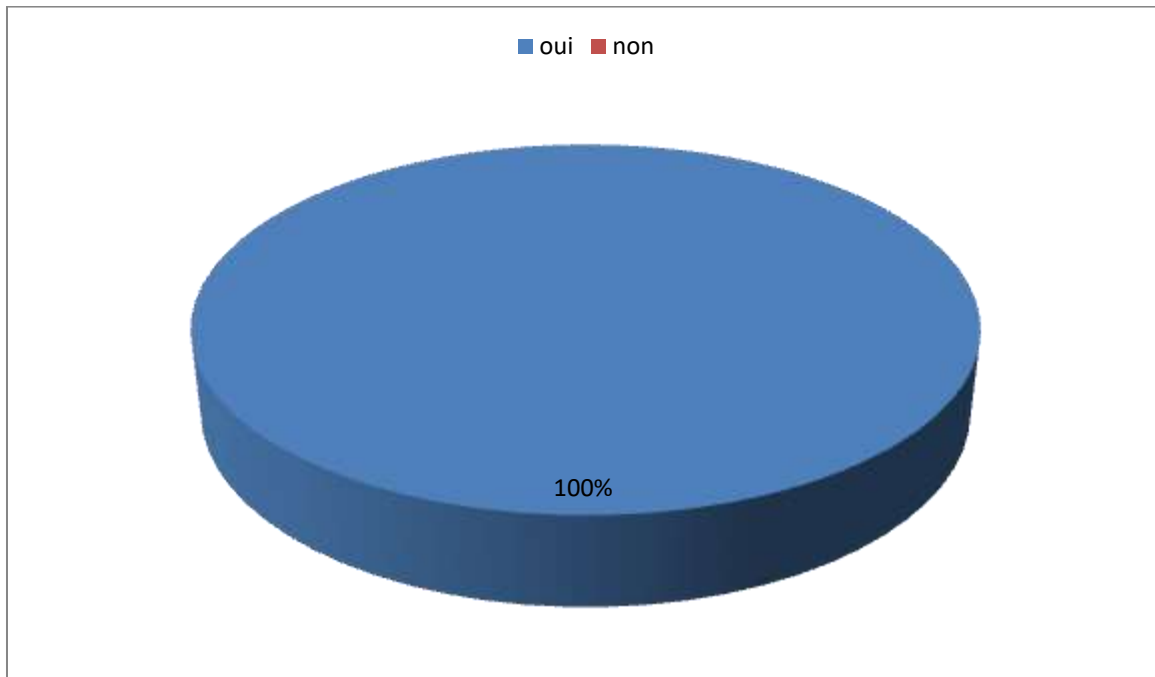
**Interprétation :** 50% des personnes questionnées sont des salariés, 20% libéral, 20% des retraités et 10% des étudiants.

**Question n°4 :** Avez-vous un compte CCP ?

**Tableau 13: Nombre de titulaire d'un compte**

Choix	Nombre	Pourcentage%
Oui	100	100%
Non	00	00%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 5 : Nombre de titulaire de compte**

**Source : Données du tableau n°13**

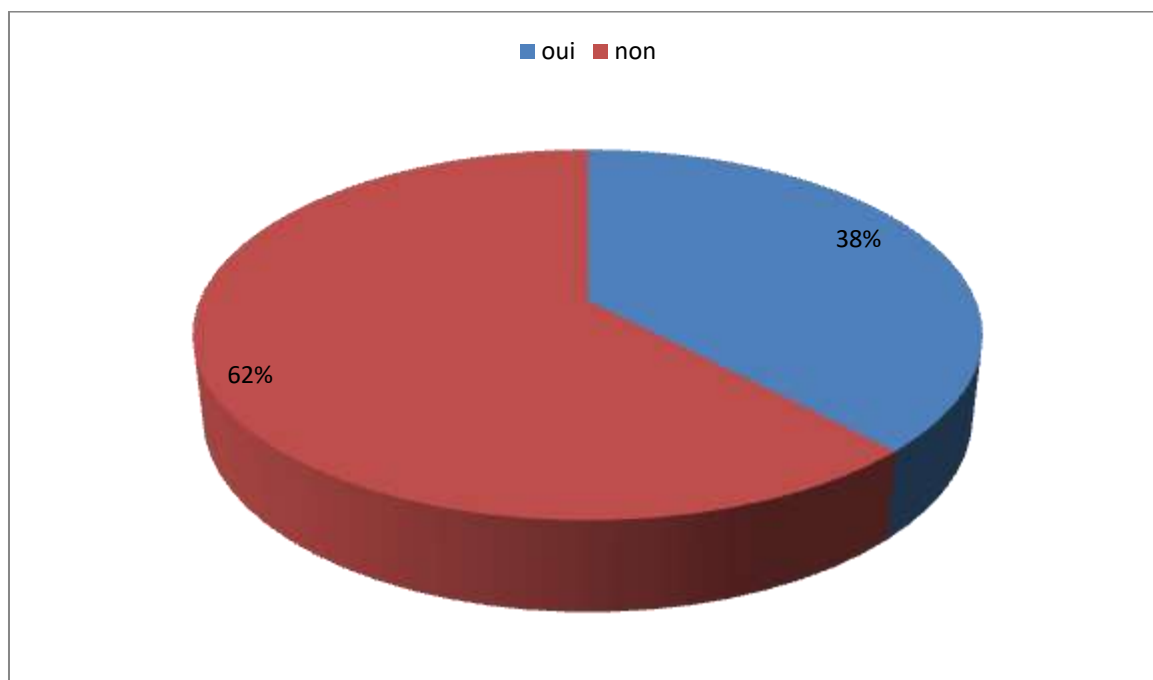
**Interprétation :** 100% des personnes questionnées sont titulaire de compte CCP.

**Question n°5 :** Avez-vous un code de consultation CCP par internet ?

**Tableau 14: Nombre de titulaire de code de consultation de CCP par internet**

Choix	Nombre	Pourcentage%
Oui	38	38%
Non	62	62%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 6 : Nombre de code de consultation CCP par internet**

**Source : Données du tableau n°14**

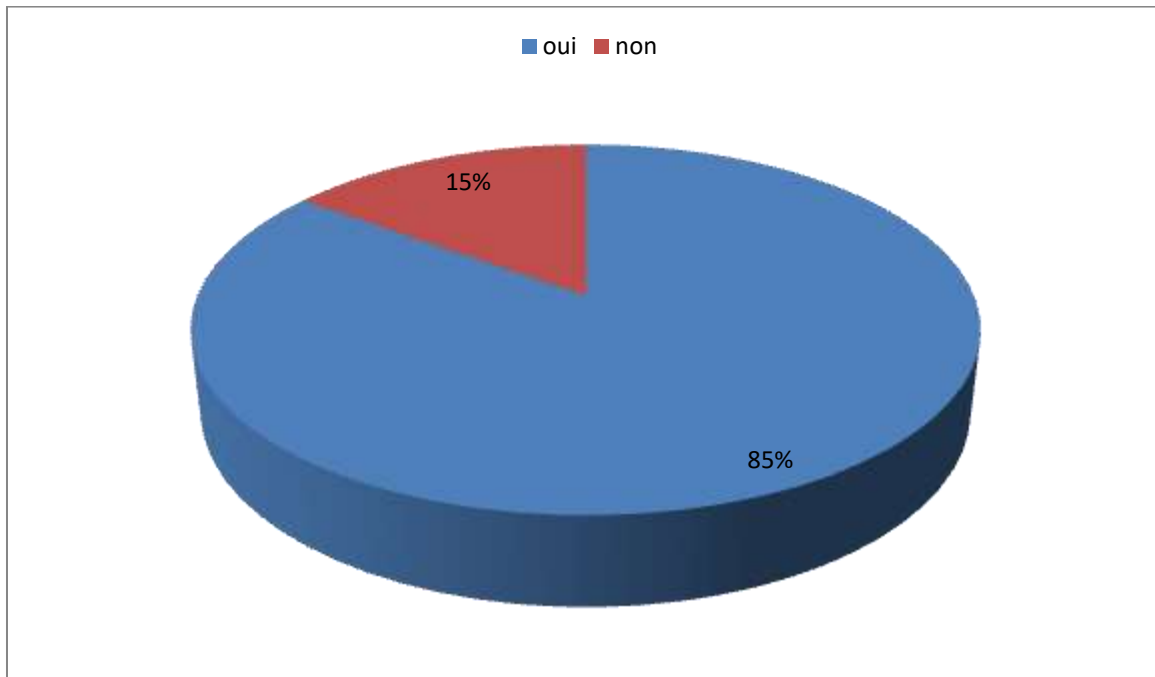
**Interprétation :** 62% des personnes questionnés sont titulaire de code de consultation CCP par Internet et 38% ne sont pas titulaire.

**Question n°6 :** Avez-vous une carte monétique ?

**Tableau 15: Titulaire de carte monétique**

Choix	Nombre	Pourcentage
Oui	85	85%
Non	15	15%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 7 : Titulaire de carte monétique**

**Source : Résultats du tableau n°15**

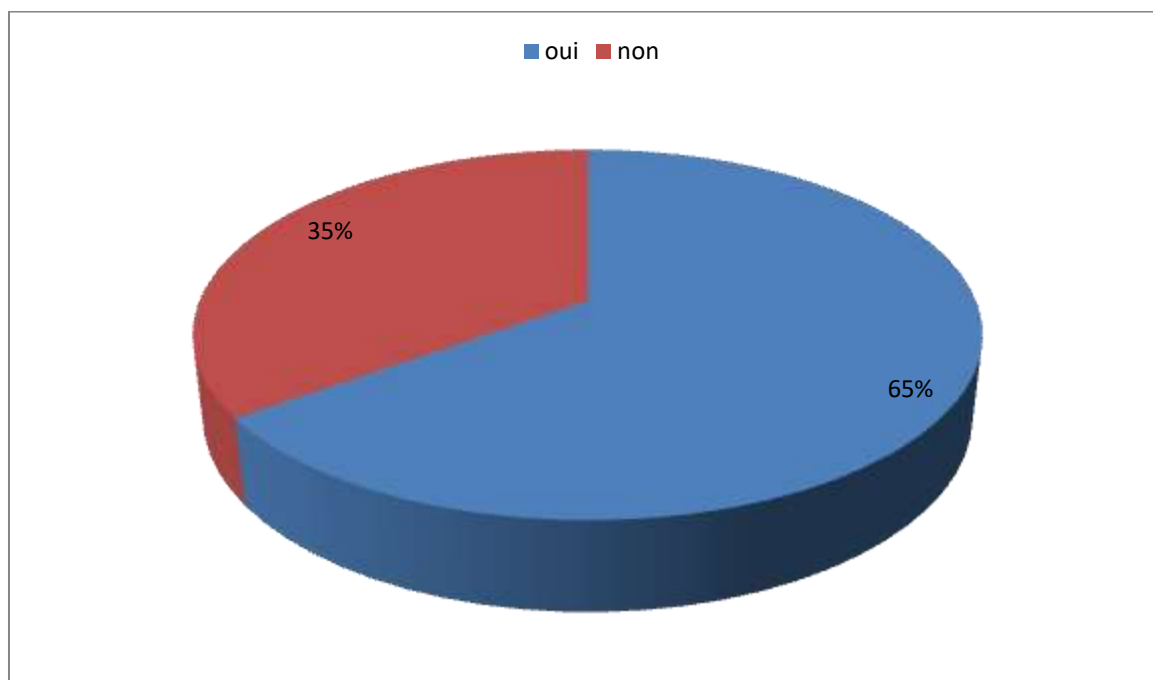
**Interprétation :** 85% des personnes questionnées sont titulaire de carte monétique et 15% ne sont pas titulaire.

**Question n°7 :** Utilisez-vous votre carte interbancaire ?

**Tableau 16: Utilisation de carte interbancaire**

Choix	Nombre	Pourcentage
Oui	65	65%
Non	35	35%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 8 : Utilisation de carte interbancaire**

**Source : Résultats du tableau n°16**

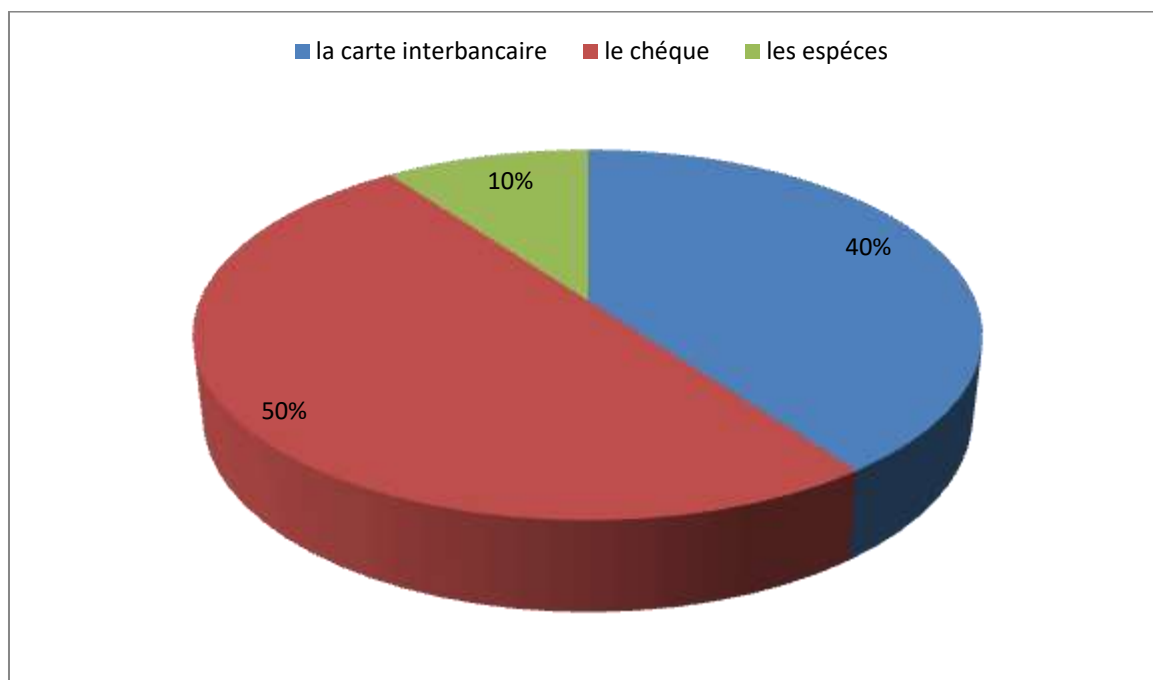
**Interprétation :** 65% des personnes questionnées utilisent la carte interbancaire et 35% ne l'utilisent pas.

**Question n°8 :** Quel est le moyen de retrait que vous utilisez le plus ?

**Tableau 17: Le moyen de retrait le plus utilisé**

Choix	Nombre	Pourcentage %
La carte interbancaire	40	40%
Le chèque	50	50%
Les espèces	10	10%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 9 : Le moyen de paiement le plus utilisé**

**Source : Résultats du tableau n°17**

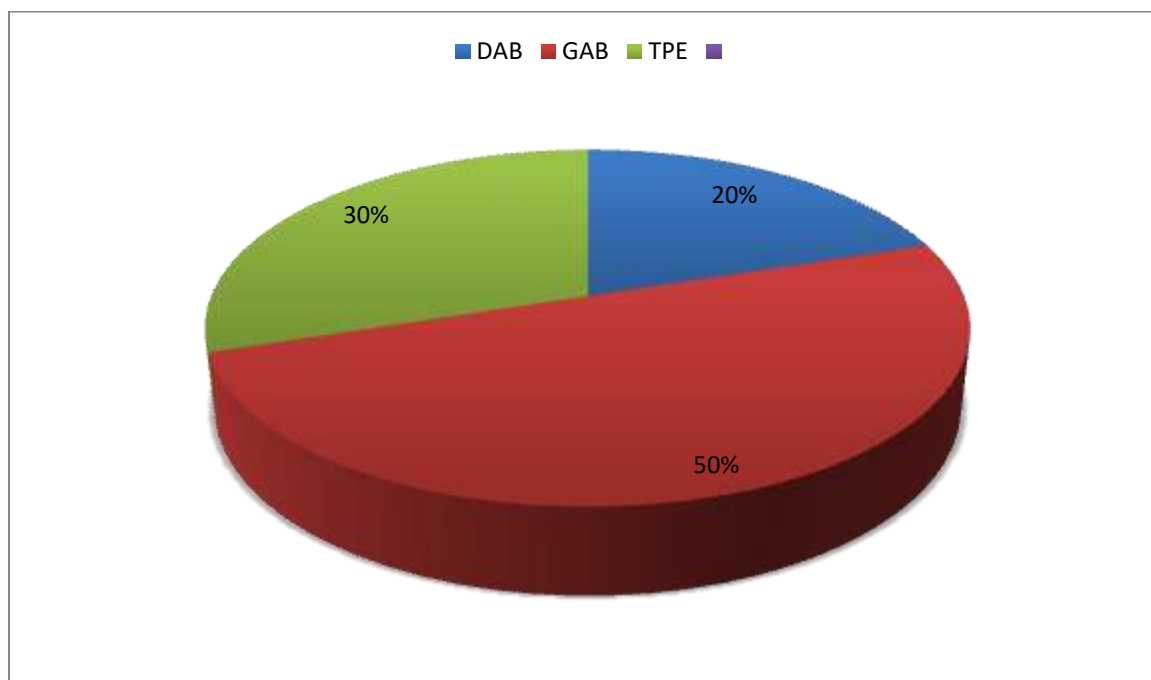
**Interprétation :** 50% des personnes questionnées utilisent le chèque, 40% utilisent la carte interbancaire et 10% utilisent les espèces.

**Question n°9 :** Quels sont les automates que vous utilisez le plus ?

**Tableau 18: Les automates les plus utilisés**

Choix	Nombre	Pourcentage %
DAB	20	20%
GAB	50	50%
TPE	30	30%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 10 : Les automates les plus utilisés**

**Source : Les données du tableau n°18**

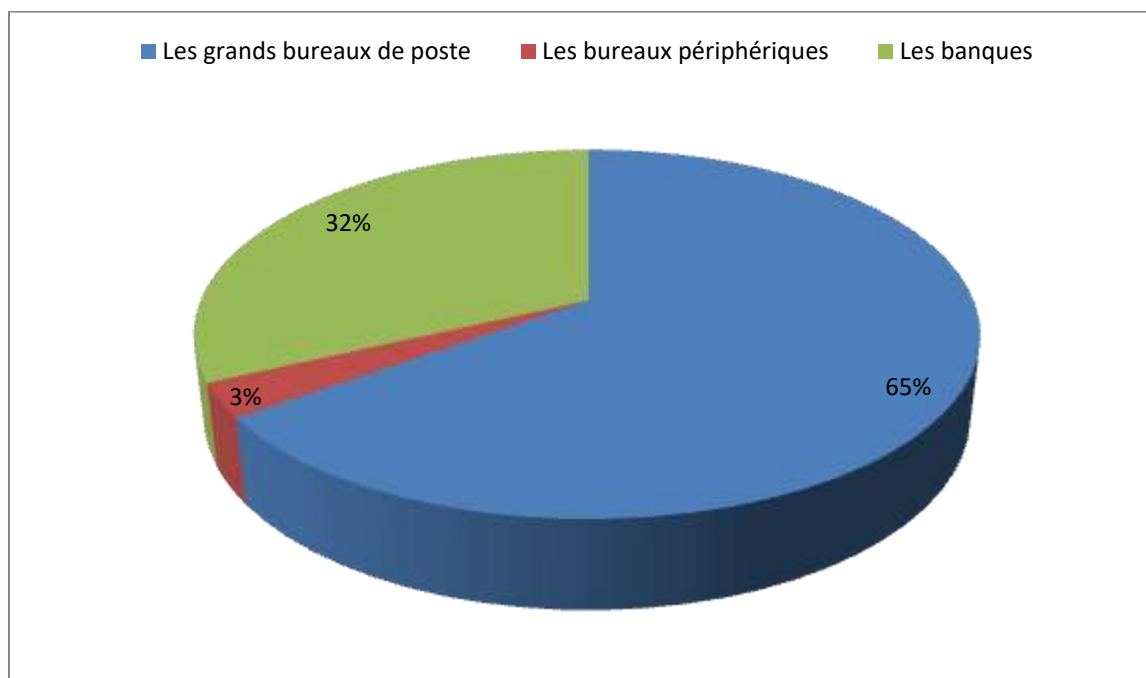
**Interprétation :** 50% des personnes questionnées utilisent les GAB, 30% utilisent les TPE et 20% utilisent les DAB.

**Question n°10 :** La majorité de vos opérations sont réalisés dans

**Tableau 19: La réalisation des opérations**

Choix	Nombre	Pourcentage
Les grands bureaux de poste	65	65%
Les bureaux périphériques	03	03%
Les banques	32	32%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 11 : La réalisation des opérations**

**Source : Données du tableau n°19**

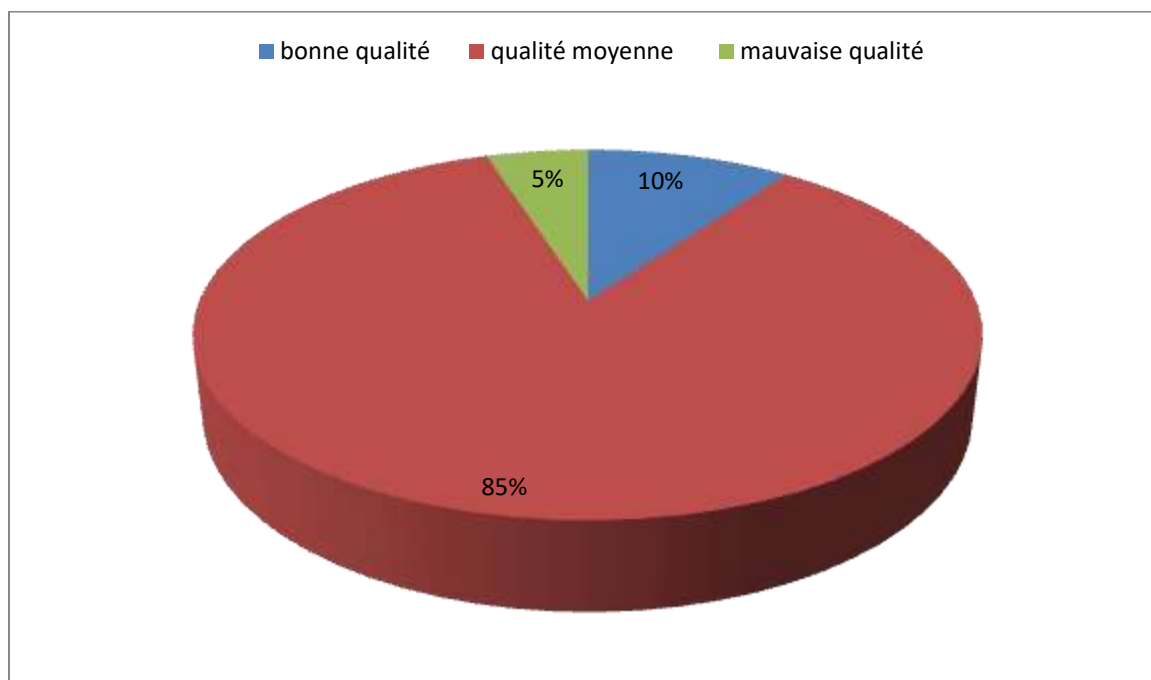
**Interprétation :** 65% des personnes questionnées préfèrent réaliser leurs opérations dans les grands bureaux de poste, 32% préfèrent les réaliser au niveau des banque et 03% les réalisent au bureaux périphériques.

**Question n°11 :** Comment vous évaluez en général la qualité des prestations d'Algérie Poste ?

**Tableau 20: La qualité des prestations d'Algérie Poste**

Choix	Nombre	Pourcentage %
Bonne qualité	10	10%
Qualité moyenne	85	85%
Mauvaise qualité	05	05%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 12 : Evaluation de la qualité des prestations d'Algérie Poste**

**Source : Résultats du tableau n°20**

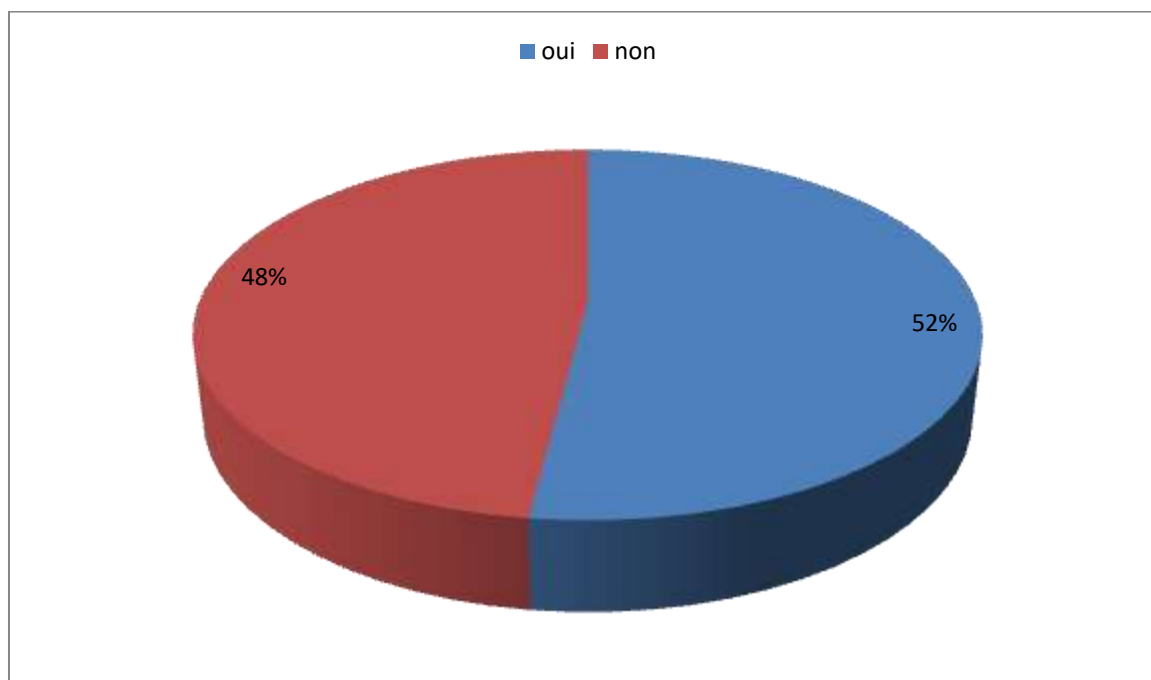
**Interprétation :** 85% des personnes questionnées trouvent que la qualité des prestations d'Algérie Poste est moyenne, 10% trouvent qu'elle est bonne et 5% trouvent qu'elle est mauvaise.

**Question n°12 :** Est –ce que le personnel d'Algérie poste vous fournit l'information facilement ?

**Tableau 21: Le personnel d'Algérie Poste fournit l'information facilement**

Choix	Nombre	Pourcentage %
Oui	52	52%
Non	48	48%
Somme	100	100%

**Source : Résultats de l'enquête**

**Graphique 13 : Le personnel d'Algérie Poste fournit l'information facilement**

**Source :** Les données du tableau n°21

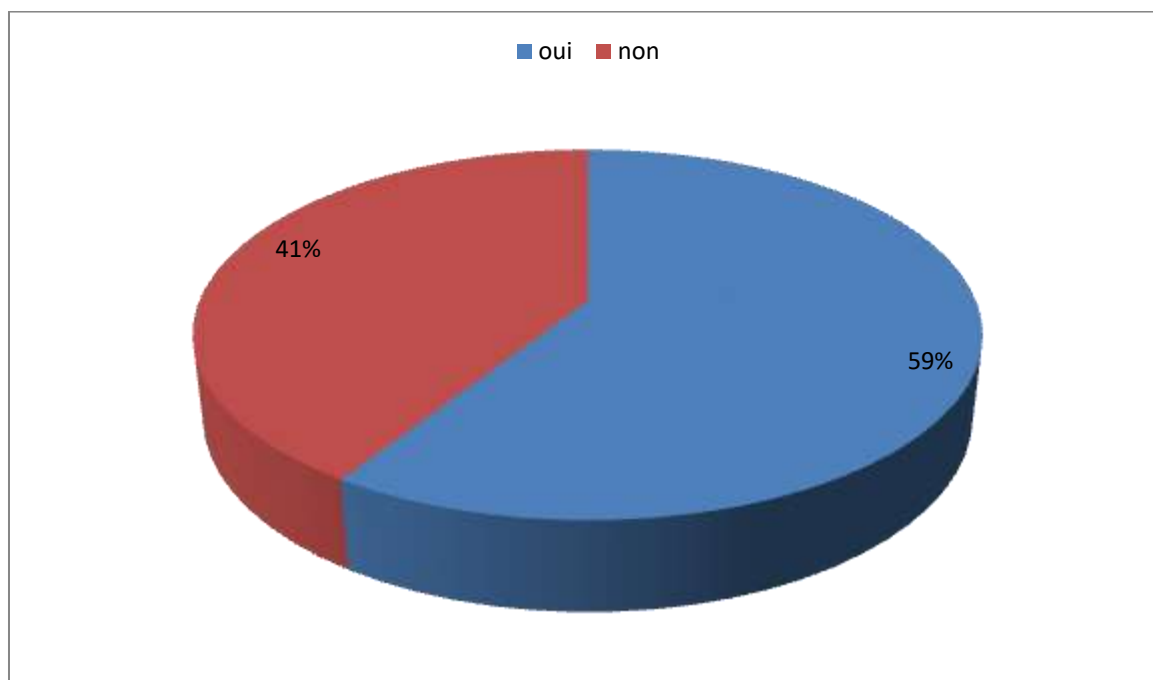
**Interprétation :** 52% des personnes questionnées trouvent que le personnel d'Algérie poste fournit l'information facilement alors que 48% pensent le contraire.

**Question n°13 :** Savez-vous que via internet, vous pouvez : payer vos factures téléphoniques, faire l'avoir de votre compte ccp et recharger votre compte ADSL ?

**Tableau 22: Connaissances des services électroniques offerts par Algérie Poste**

Choix	Nombre	Pourcentage %
Oui	59	59%
Non	41	41%
Somme	100	100%

**Source :** Résultats de l'enquête

**Graphique 14 : Connaissances des services électroniques offerts par Algérie Poste**

**Source : Par nous- mêmes à partir des données du tableau n°22**

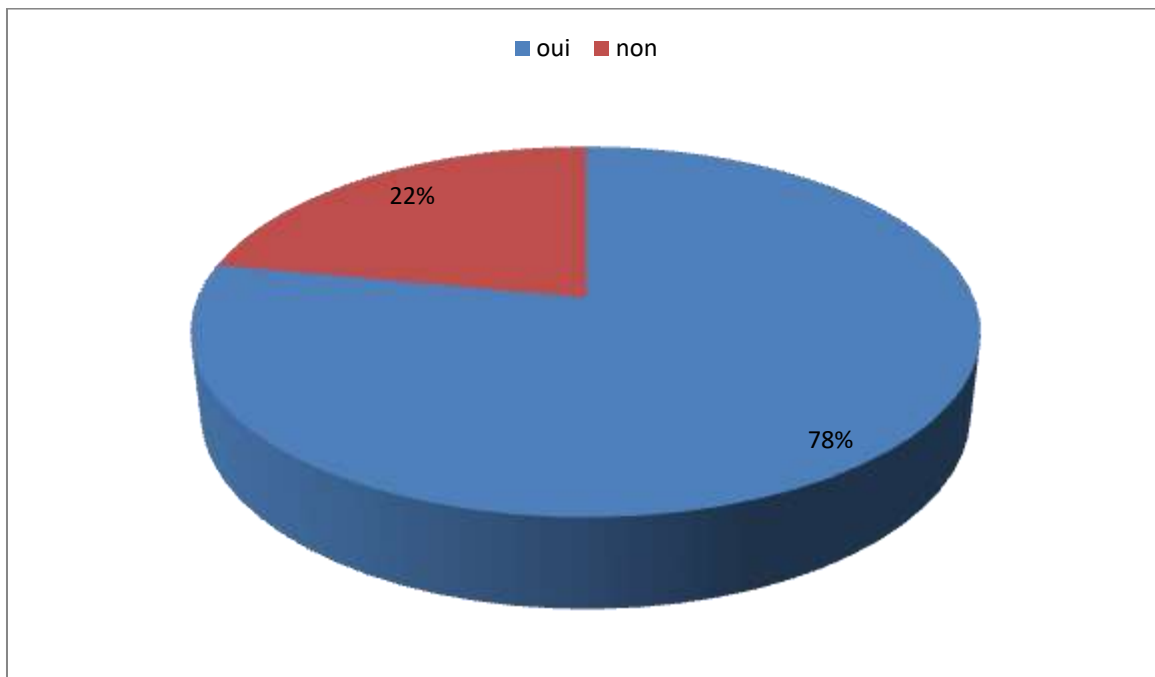
**Interprétation :** 59% des personnes questionnées connaissent les services électroniques offerts par Algérie poste par contre, 41% ne le savent pas.

**Question n°14:** Savez-vous que via une ligne mobilis, vous pouvez : recharger votre compte prépayé mobilis et faire l'avoir de votre compte ccp ?

**Tableau 23: Les services effectués via une ligne mobilis**

Choix	Nombre	Pourcentage%
Oui	78	78%
Non	22	22%
Somme	100	100%

**Source : Par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête**

**Graphique 15 : Les services effectués via une ligne mobilis**

**Source : Par nous-mêmes à partir des données du tableau n°23**

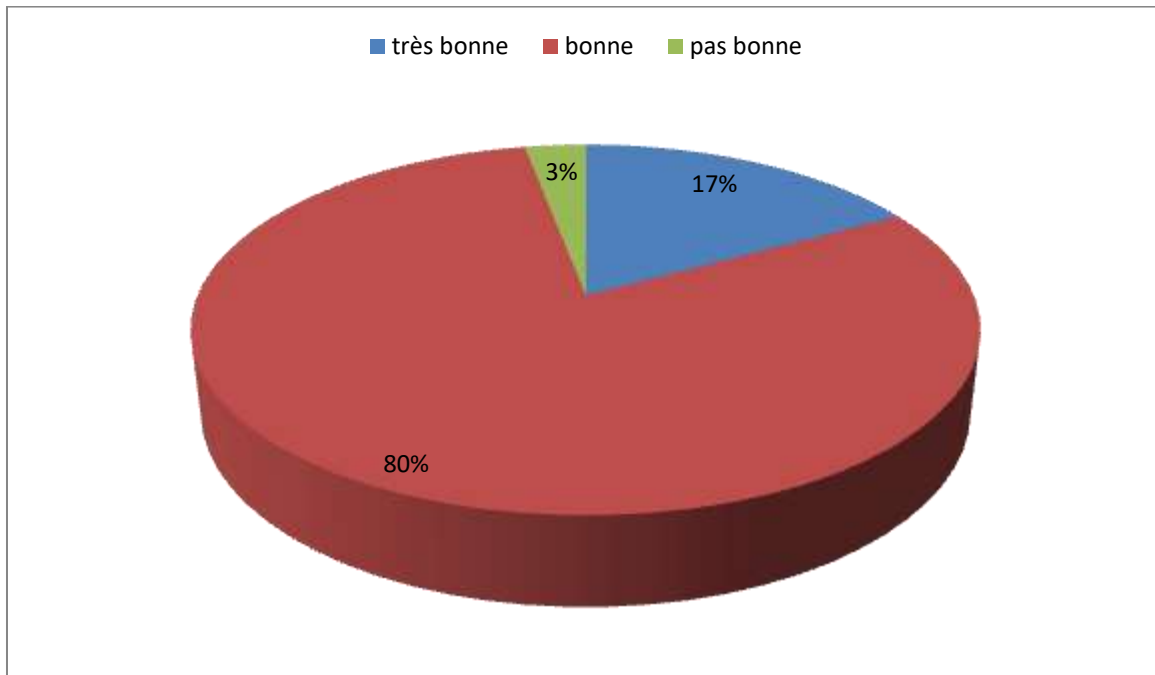
**Interprétation :** 78% des personnes questionnées savent des services qu'ils peuvent effectuer via une ligne mobilis et 22% ne le savent pas.

**Question n°15 :** La nature de la relation des clients avec Algérie Poste

**Tableau 24: La nature de la relation des clients avec Algérie Poste**

Choix	Nombre	Pourcentage %
Très bonne	17	17%
Bonne	80	80%
Pas bonne	03	03%
Somme	100	100%

**Source : Par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête**

**Graphique 16 : La nature de la relation des clients avec Algérie Poste**

**Source : Par nous- mêmes à partir des données du tableau n°24**

**Interprétation :** 80% des personnes questionnées indique que leurs relations avec Algérie Poste est bonne, 17% indiquent qu'elle est très bonne et 3% indiquent qu'elle n'est pas bonne.

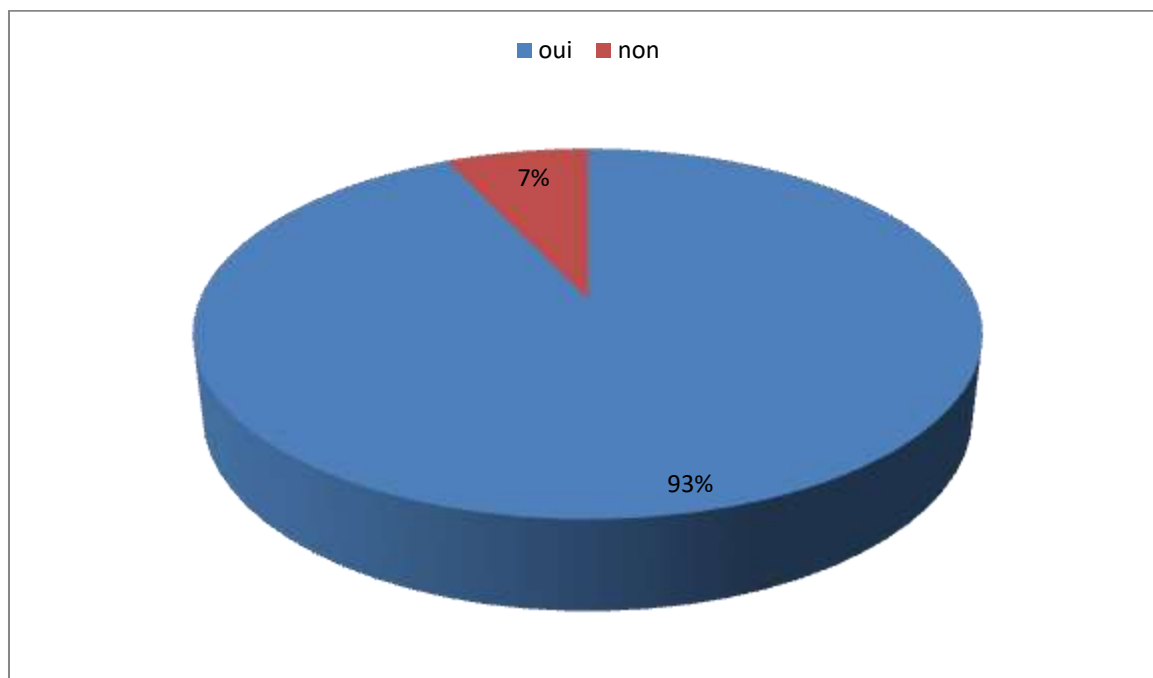
**Question n°16 :** Etes-vous satisfait par l'apport des nouvelles technologies qu'offre Algérie Poste ?

**Tableau 25: La satisfaction des clients par l'apport des nouvelles technologies d'Algérie Poste**

Choix	Nombre	Pourcentage %
Oui	93	93%
Non	07	07%
Somme	100	100%

**Source : Par nous même à partir des résultats de l'enquête**

**Graphique 17 : La satisfaction des clients par l'apport des nouvelles technologies d'Algérie Poste**



**Source : Par nous-mêmes à partir des données du tableau n°25**

**Interprétation :** 93% des personnes questionnées sont satisfaites des nouvelles technologies d'Algérie Poste et 7% ne sont pas satisfaites.

#### **3.3.4. Synthèse de l'enquête**

D'après les résultats de l'enquête, on a pu atteindre les résultats suivants :

- En ce qui concerne les caractéristiques de l'échantillon étudié nous avons remarqué que c'est les femmes qui font recours aux services d'Algérie Poste plus que les hommes, la tranche majoritaire d'âge c'est celle entre 35 et 49 ans, ainsi la plus part de leurs clients sont des salariés.
- Toutes les personnes questionnées, sont titulaire d'un compte CCP ce qui explique que 100% de ces personnes sont des clients d'Algérie Poste.
- La majorité des personnes questionnées sont titulaire d'une carte monétique et ils l'utilisent dans leurs différentes transactions aux niveaux des GAB, la plus part de ces clients utilisent cette carte monétique après l'apparition de la pandémie du COVID 19 qui a eu un impact important sur l'utilisation des cartes monétique car avant

l'apparition de ce virus le chèque était le moyen de paiement le plus utilisé et le plus sécurisé.

- Les clients trouvent que effectuer leurs transactions au niveau des GAB est plus sécurisé que les services à distance et via mobile ce qui explique le manque de confiance envers ces services en ligne ce qui constitue un obstacle qui freine la croissance et le développement de la monétique au sein de l'établissement.
- Globalement, la plus part des clients ont proclamé leur satisfaction de la qualité du service rendu au niveau de la poste mais, les contraintes liées au problème de réseau internet engendrent la fuite des clients.

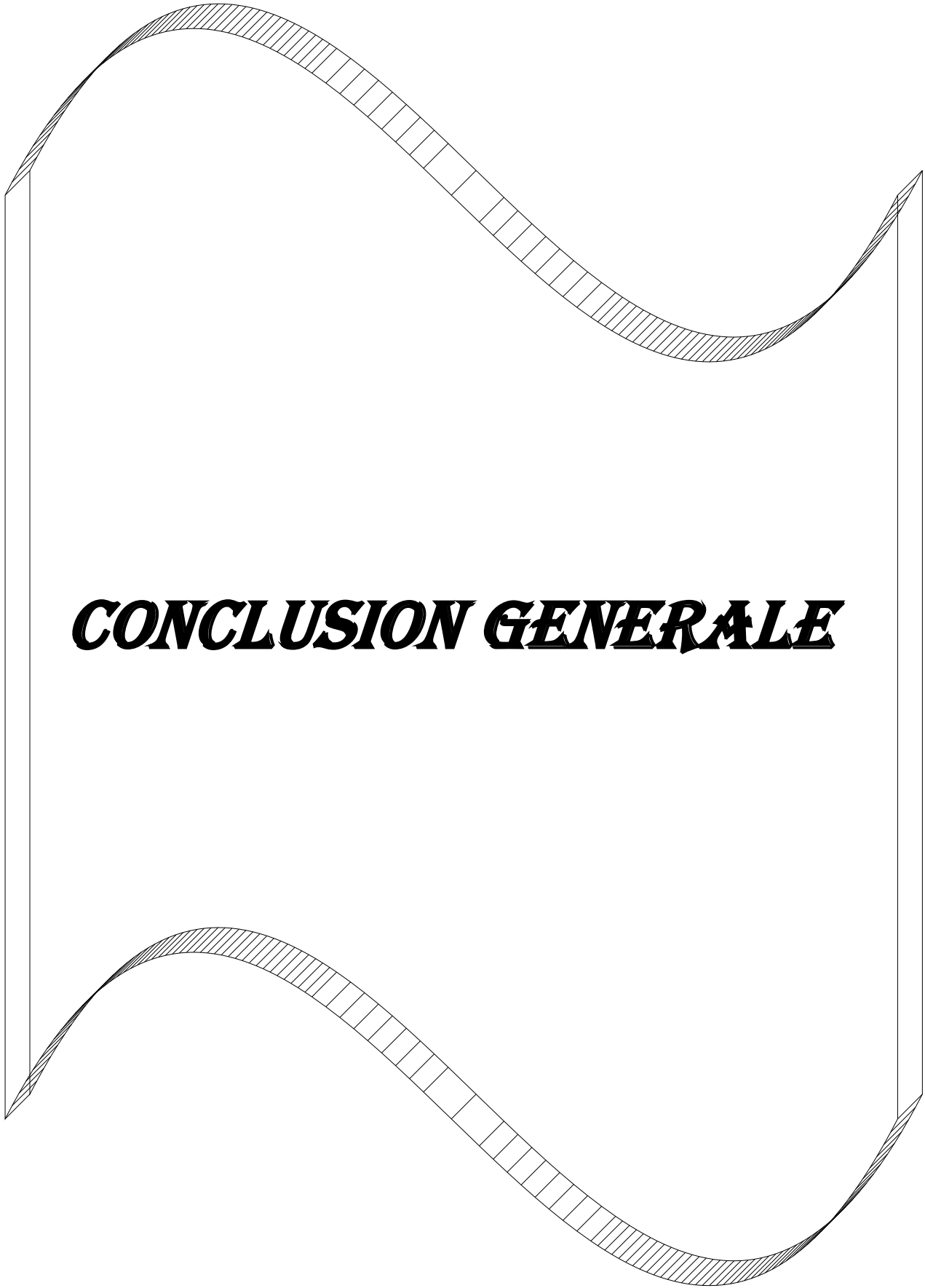
## Conclusion

Après avoir présenté l'EPIC Algérie Poste, on peut dire que la poste est un service public qui permet d'envoyer des lettres et des colis d'un endroit à un autre.

A cet effet, l'objectif de produit monétique de la poste sert à fournir des solutions de paiement électronique pour les clients, du coup, Algérie Poste a pu lancer sa nouvelle carte qui est la carte EDAHABIA qui présente beaucoup plus d'avantage.

Cependant, la poste a également été en mesure de s'adapter en utilisant la technologie pour améliorer ses services, y compris la numérisation des documents, la mise en place de services suivis en ligne ainsi que, les services à distance et via mobile, comme nous l'avons expliqué dans le chapitre précédent. Nous avons pu réaliser à la fin une enquête sur le degré de satisfaction des clients sur les services offert par Algérie Poste, qui permet de recueillir l'opinion des utilisateurs afin d'améliorer et s'adapter à ces services en fonction de leurs besoin.

En somme, Algérie Poste fournit un large éventail de services, pour répondre aux besoins de ses clients.



***CONCLUSION GENERALE***

## **Conclusion générale**

---

### **Conclusion générale**

Pour répondre à notre problématique, nous avons eu recours à l'expérience de la monétique en Algérie, mais aussi au sein d'Algérie Poste.

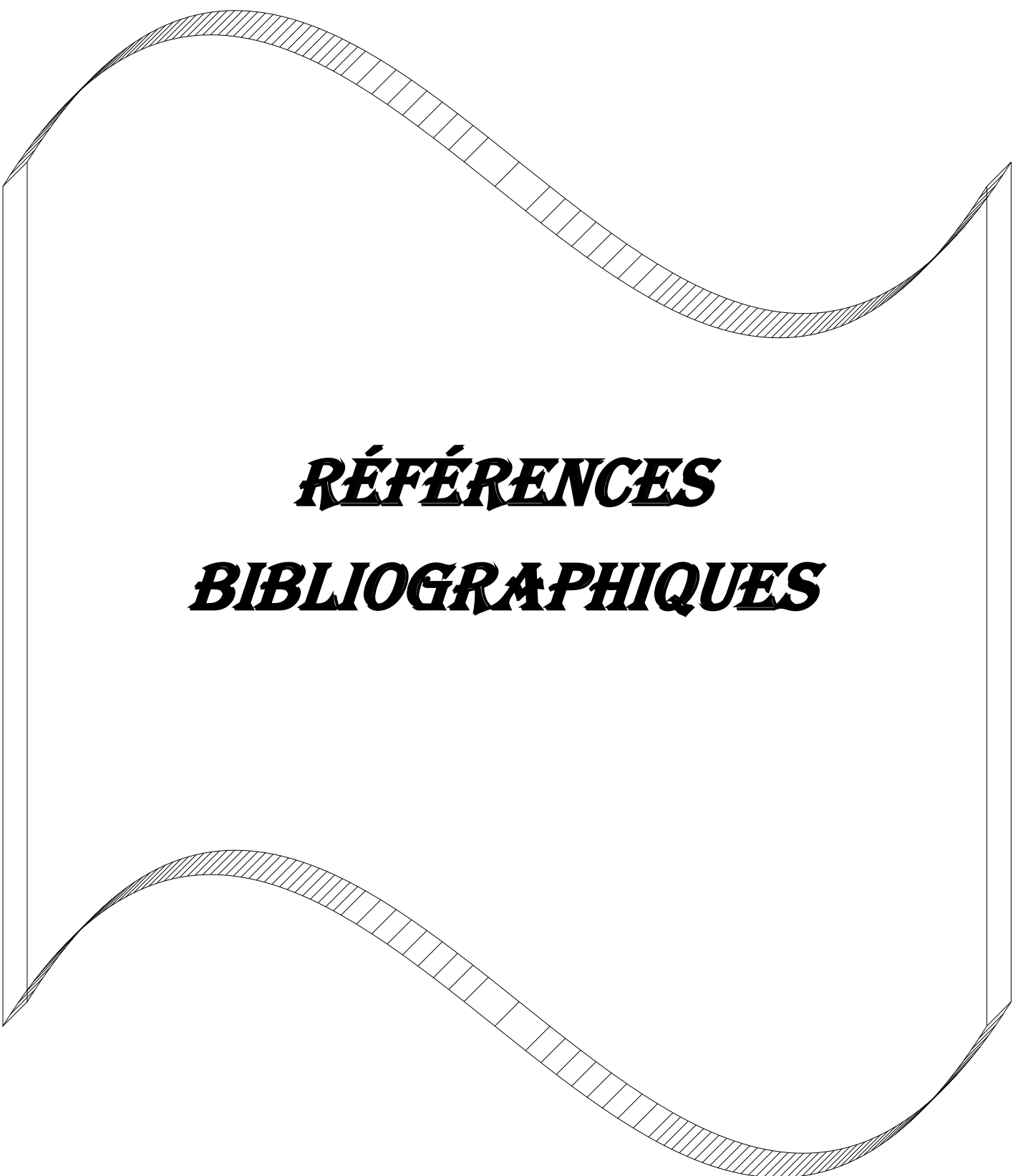
La modernisation du système de paiement en Algérie est liée à l'amélioration des technologies et des méthodes utilisées pour les transactions financières électroniques. Du coup, la monétique est étroitement liée à la SATIM qui joue un rôle essentiel dans la modernisation du système de paiement. Grâce à ces technologies et à ses services, elle contribue à rendre les transactions financières électronique plus rapide, plus sécurisées et plus pratiques pour les utilisateurs. La monétique englobe donc l'utilisation des cartes électroniques comme moyen de paiement dans le système automatisé des transactions interbancaires.

De ce fait, les avancées technologies offrent de plus en plus de fonctionnalités et de services innovants pour rendre l'expérience de paiement encore meilleure, tel que les nouvelles options, services, de nouvelles applications, de système en ligne, et des dispositifs de paiement électronique qui rendent les paiements plus pratiques et sécurisés.

Grâce à notre stage effectué au sein d'Algérie Poste (Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou), nous avons eu l'opportunité de recevoir de nombreuses informations pertinentes sur notre thème, comme nous avons été bien informés et nous avons énormément appris grâce à cette précieuse expérience.

Algérie Poste déploie de nombreux efforts pour satisfaire ses clients. Ils mettent en place des services en ligne, des applications mobiles, et des guichets automatiques. Ils offrent aux commerçants des terminaux de paiement électroniques (TPE) pour accepter les paiements par carte, cela permet d'offrir un choix de paiement à leurs clients et simplifier leurs opérations. En effet, ils offrent un service client réactif et des solutions adaptées aux besoins des clients. Elle s'engage à offrir un service de qualité à ses clients. Ils mettent tout en œuvre pour répondre à leurs besoins et leur offrir une expérience exceptionnelle. En fait, la satisfaction des clients est leur priorité absolue.

En Somme, les technologies financières sont en constante évolution et jouent un rôle essentiel dans notre vie quotidienne. Du coup, la monétique en Algérie continue de progresser sans cesse, en ce qui contribue au développement du pays.



***RÉFÉRENCES***  
***BIBLIOGRAPHIQUES***

## Références bibliographiques

### ❖ Ouvrages

- DIDIER-Pierre MONOD, « Moyens et technique de paiement internationaux », 4<sup>e</sup> édition mise à jour RUU 600, 2007.
- DOMINIQUE Rambure, « Les systèmes de paiement », Préface de Chritiane de Boissieu, 2005.
- GILLES Jacoud, « La monnaie dans l'économie », Collection dirigée par JEAN-MarieAlbertini et YVES Crozet, 1994.
- JEAN-Marc Béguin, ARNAUD Bernard, « L'essentiel des techniques bancaires », Edition Groupe Eyrolles, 2008.
- JEAN-PierreToernig et FRANCOIS Brion, « Les moyens de paiement », 1999.
- M. ZOLLINGER, « Monétique et marketing », 1989.
- REGIS Bouyala, « Le monde des paiements », Préface de CLAUDE Brun, RB revue banque édition, 2005.

### ❖ Mémoires et thèses

- M.BENZIANE Wassila, M.BERKATI Meriem, « Les moyens de paiement et la monétique en Algérie : Cas de l'utilisation de la carte interbancaire CIB dans la ville de Bejaia », 2015.
- M.BESSAD Ourida, M.BOUACHE Aldjia, « Le système de télé-compensation en Algérie (ATCI) : Cas de la BNA de Tizi-Ouzou », 2016.
- M.CHIKHAOUI Lydia, M.BACHA Salim, « L''impact du E-banking sur la performance bancaire : Cas de l'agence CPA N°189 de Draa Ben Kheda », 2018-2019.
- M.IDRIS BEY Dyhia, M.DJEDOUR Nadia, « L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA (120), Tizi-Ouzou », 2019.
- M.ZAKARIA Benaissou « Le marketing strategique : un instrument de promotion de la carte CIB. Cas BDL», 2007.

#### ❖ **Articles et revues**

- M.BOUKERDINE Amir, « vers l'amélioration de la stratégie du E-commerce des services en Algérie, l'E-paiement des factures », Juin 2018.
- M.KASSOUL Sofiane, « Le rôle du groupement d'intérêt économique au développement du E-banking en Algérie », revue innovation, volume : 12/N°02 (2022).

#### ❖ **Documents internes**

- Document interne d'Algérie Poste.
- Document interne de la Poste CHIKHI Amar de Tizi-Ouzou.

#### ❖ **Lois et réglementations**

- Journal officiel de la république : Loi n 90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.
- Règlement de la banque d'Algérie : Règlement N°97-03 du 17 novembre 1997.

#### ❖ **Sites web**

- <http://giemonétique.dz/activité/sécurité/,2023>
- <http://gieométrique.dz/acteurs/les-opérateurs-interbancaires/>
- <http://Gieomonétique.dz/activité-paiement-sur-tpe/>
- <http://www.satim.dz/fr/service-cib/carte-cib.html>
- <http://www.satim.dz/service-cib/carte-cib.html>
- <https://baridinet.poste.dz>
- [https://mobilis.dz/particulier/ersseli\\_gab.php](https://mobilis.dz/particulier/ersseli_gab.php)
- [https://Mobilis.dz/communiquer\\_presse.php](https://Mobilis.dz/communiquer_presse.php)
- <https://poste.dz/page/historique>.
- <https://poste.dz/services/professional/baridimobweb>
- <https://www.algerie360.com/retrait-dargent-possible-aupres-des-banquesles-nouveaux-chequiers-ccp-mis-en-circulation/>
- <https://www.bdl.dz>
- <https://www.poste.dz/services/particulier/notifications-sms>.
- <https://www.satim.dz/fr/activité-monétique/membres-du-rmi.html>
- [www.bank](http://www.bank)

- [www.cpa-bank.dz](http://www.cpa-bank.dz)
- [www.gie-monétique.dz](http://www.gie-monétique.dz)
- [www.giemonétique.dz/membres](http://www.giemonétique.dz/membres)
- [www.satim.dz](http://www.satim.dz)
- [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com)



***LISTE DES FIGURES,  
TABLEAUX ET  
GRAPHIQUES***

## Listes des figures

Figure 1 : Un exemple de code QR.....	17
Figure 2 : Carte de retrait.....	21
Figure 3 : Membres du RMI.....	32
Figure 4 : Représentation d'un TPE.....	34
Figure 5 : La forme de la carte CIB.....	36
Figure 6 : La carte interbancaire classique.....	37
Figure 7 : La carte interbancaire GOLD.....	37
Figure 8 : Les activités de Gie-Monétique.....	41
Figure 9 : Les acteurs d'homologation.....	44
Figure 10 : Les formes d'interprétation du Gie-Monétique.....	44
Figure 11 : Organisation d'Algérie Poste.....	57
Figure 12 : Recto d'une Carte EDAHABIA.....	66
Figure 13 : Verso d'une Carte EDAHABIA.....	66
Figure 14 : Service Arsseli via GAB.....	76

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Les actionnaires de la SATIM.....	29
Tableau 2 : L'évolution des automates interbancaires.....	34
Tableau 3 : Nombre des TPE en exploitation.....	34
Tableau 4 : Activité paiement sur TPE.....	35
Tableau 5 : Nombre de cartes en circulation.....	39
Tableau 6 : Outils de sécurité homologué par le Gie-Monétique.....	45

Tableau 7 : Nombre d'opération par carte EDAHABIA.....	69
Tableau 8 : Opérateur par défaut configurés sur le TPE.....	71
Tableau 9 : L'ID superviseur et le mot de passe par défaut.....	71
Tableau 10 : Composition de l'échantillon selon le sexe.....	82
Tableau 11 : L'échantillon selon l'âge.....	83
Tableau 12 : La profession.....	84
Tableau 13 : Nombre de titulaire d'un compte.....	85
Tableau 14 : Nombre de titulaire de code de consultation de CCP par internet.....	86
Tableau 15 : Titulaire de carte monétique.....	87
Tableau 16 : Utilisation de carte interbancaire.....	88
Tableau 17 : Le moyen de paiement le plus utilisé.....	89
Tableau 18 : Les automates les plus utilisés.....	90
Tableau 19 : La réalisation des opérations.....	91
Tableau 20 : La qualité des prestations d'Algérie Poste.....	92
Tableau 21 : Le personnel d'Algérie Poste fournit l'information facilement.....	93
Tableau 22 : Connaissances des services électroniques offerts par Algérie Poste.....	94
Tableau 23 : Les services effectué via une ligne mobilis.....	95
Tableau 24 : La nature de la relation des clients avec Algérie Poste.....	96

## **Liste des graphiques**

Graphique 1 : Nombre d'opération par carte EDAHABIA.....	69
Graphique 2 : L'échantillon selon le sexe.....	83
Graphique 3 : L'échantillon selon l'âge.....	84

Graphique 4 : La profession de chaque échantillon.....	85
Graphique 5 : Nombre de titulaire de compte.....	86
Graphique 6 : Nombre de code de consultation CCP par internet.....	87
Graphique 7 : Titulaire de carte monétique.....	88
Graphique 8 : Utilisation de carte interbancaire.....	89
Graphique 9 : Le moyen de paiement le plus utilisé.....	90
Graphique 10 : Les automates les plus utilisés.....	91
Graphique 11 : La réalisation des opérations.....	92
Graphique 12 : Evaluation de la qualité des prestations d'Algérie Poste.....	93
Graphique 13 : Le personnel d'Algérie Poste fournit d'information facilement.....	94
Graphique 14 : Connaissances des services électroniques offerts par Algérie Poste.....	95
Graphique 15 : Les services effectué via une ligne mobilis.....	96
Graphique 16 : La nature de la relation des clients avec Algérie Poste.....	97
Graphique 17 : La satisfaction des clients par l'apport des nouvelles technologies d'Algérie Poste.....	98



***TABLE DES MATIÈRES***

# Table des matières

<b>Introduction générale.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I : Cadre théorique de la monétique</b>	
<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>Section 1 : Présentation de système et moyens de paiement.....</b>	<b>5</b>
1.1. Définition du système de paiement.....	5
1.2. Les composantes du système bancaire.....	5
1.2.1. Le système de règlements bruts en temps réel de gros montant (RTGS).....	5
1.2.1.1. Les objectifs du système RTGS.....	6
1.2.2. Mise en œuvre du système de télé-compensation (ATCI).....	6
1.3. Définition des moyens de paiement.....	7
1.4. Les différents moyens de paiement.....	7
1.4.1. Les moyens de paiement traditionnels (classiques).....	7
1.4.1.1. La monnaie fiduciaire.....	7
1.4.1.2. La monnaie scripturale.....	8
1.4.1.2.1. Le chèque.....	8
1.4.1.2.1.1. Les conditions de validité du chèque.....	9
1.4.1.2.1.2. Les différents types de chèque.....	9
1.4.1.2.2. Le virement.....	11
1.4.1.2.3. Le prélèvement.....	11
1.4.1.2.4. L'effet de commerce.....	11
1.4.2. Les moyens de paiement modernes.....	12
1.4.2.1. Les cartes bancaires.....	12
1.4.2.2. Le Porte-Monnaie-Electronique (PME).....	13
1.4.2.3. Le télépaiement.....	13
<b>Section 2 : Aperçu sur la monétique.....</b>	<b>15</b>
2.1. Apparition de la monétique.....	15
2.2. Définition de la monétique.....	16
2.3. Les acteurs de la monétique.....	17

2.3.1. Le porteur.....	17
2.3.2. L'acquéreur .....	18
2.3.3. L'accepteur .....	18
2.3.4. L'émetteur.....	18
2.4. Les points forts de la monétique.....	18
2.5. Le rôle de la monétique.....	19

**Section 3 : Généralités sur les cartes bancaires.....20**

3.1. Les différentes cartes bancaires.....	20
3.1.1. Les cartes privatives.....	20
3.1.2. Les cartes accréditives.....	20
3.1.3. Cartes de retrait.....	20
3.1.4. La carte de paiement.....	21
3.1.5. Carte de crédit.....	21
3.2. Les avantages de l'utilisation de la carte.....	22
3.2.1. Les avantages pour le porteur .....	22
3.2.2. Les avantages pour la banque émettrice.....	22
3.2.3. Les avantages pour le commerçant .....	22

**Conclusion .....23**

**Chapitre II : Expérience de la monétique en Algérie**

**Introduction .....24**

**Section 1 : La monétique en Algérie.....25**

1.1. Développement de la monétique.....	25
1.2. Chronologie d'évolution de la monétique en Algérie.....	26

**Section 2 : Présentation de l'opérateur monétique Algérien.....29**

2.1. La SATIM.....	29
2.2. Les missions de la SATIM.....	30
2.3. Les activités de la SATIM.....	30
2.3.1. Le chèque.....	30
2.3.2. Le retrait par la carte interbancaire.....	30

2.3.3. Paiement par carte interbancaire.....	31
2.4. La structure de la SATIM.....	31
2.5. Le but de la création de la SATIM.....	31
2.6. Le réseau monétique interbancaire.....	32
2.6.1. Le but du RMI.....	33
2.6.2. Les composantes du RMI.....	33
2.6.2.1. Le DAB/GAB.....	33
2.6.2.2. Le TPE.....	34
2.7. La carte interbancaire.....	35
2.7.1. Types de carte interbancaire.....	37
2.7.1.1. La carte CIB classique.....	37
2.7.1.2. La carte CIB GOLD.....	37
2.7.2. Les caractéristiques de la carte interbancaire.....	38
2.7.3. Les avantages de la CIB.....	38
2.7.4. Gestion des risques liés à la carte CIB.....	38
2.7.4.1. Cas de vol ou de perte de la carte.....	39
2.7.4.2. Cas de transaction non autorisée.....	39
2.7.4.3. Cas de détection de fraude avérée.....	39
<b>Section 3 : Le Groupement d'Intérêt Economique Monétique.....</b>	<b>40</b>
3.1. Définition.....	40
3.2. Les activités de Gie-Monétique.....	41
3.2.1. L'interbancaire monétique.....	41
3.2.1.1. Les principes de l'interbancaire.....	42
3.2.1.2. Les avantages de l'interbancaire.....	42
3.2.1.3. Le rôle de l'interbancaire dans le Groupement d'Intérêt Monétique.....	42
3.2.2. La régulation.....	43
3.2.3. La promotion.....	43
3.2.4. L'homologation.....	44
3.2.5. La sécurité.....	45
3.3. Les opérateurs interbancaires.....	47
3.3.1. Le CMI (Centre Monétique Interbancaire).....	47
3.3.2. Le CPI (Centre de Pré-compensation Interbancaire).....	47
3.4. Quelques services électroniques en Algérie.....	47

3.4.1. E-Banking.....	47
3.4.1.1. Définition.....	47
3.4.1.2. Les services de l'E-Banking.....	48
3.4.1.3. Les avantages de l'E-Banking.....	48
3.4.1.4. Les inconvénients de l'E-Banking.....	49
3.4.2. L'E-Paiement.....	49
3.4.2.1. Définition.....	49
3.4.2.2. Les avantages d'E-Paiement.....	50
3.4.2.3. Les inconvénients d'E-Paiement.....	50
<b>Conclusion.....</b>	<b>52</b>

### **Chapitre III : La monétique au sein d'Algérie Poste**

<b>Introduction.....</b>	<b>53</b>
--------------------------	-----------

<b>Section 1 : Présentation d'organisme d'accueil d'Algérie Poste.....</b>	<b>54</b>
--	-----------

1.1. Bref historique et création de l'EPIC Algérie Poste.....	54
1.2. Présentation d'Algérie Poste.....	55
1.3. Classification des bureaux de poste.....	55
1.4. Les missions d'Algérie Poste.....	56
1.5. Organisation d'Algérie Poste (Organigramme).....	57
1.6. Les services d'Algérie Poste.....	58
1.6.1. Envois de la poste.....	58
1.6.1.1. Services de base de la poste (documents et marchandises).....	58
1.6.1.1.1. Documents.....	58
1.6.1.1.2. Marchandises.....	58
1.6.1.2. Services complémentaires des envois de la poste (documents et marchandises).....	58
1.6.1.2.1. Envoi recommandé .....	58
1.6.1.2.2. Envoi Recommandé avec Avis de Réception.....	58
1.6.1.2.3. Services « Track and trace » via le site <a href="http://aptracking.poste.dz">aptracking.poste.dz</a> .....	59
1.6.1.2.4. Envoi avec valeur déclarée.....	59
1.6.1.2.5. Retrait des objets de correspondance/ Rectification d'adresse.....	59
1.6.1.2.6. Objet de correspondance envoyés en contre remboursement.....	59
1.6.1.3. Location de boîtes postales/ boîtes de commerce.....	59

1.6.1.4. Garde du courrier.....	60
1.6.1.5. Poste restante.....	60
1.6.1.6. EMS Algérie.....	60
<b>Section 2 : Les produits monétiques d’Algérie Poste.....</b>	<b>62</b>
2.1. Présentation du service monétique.....	62
2.2. Les opérations effectuées dans le service monétique.....	62
2.2.1. Les timbres fiscaux et les timbres amendes.....	62
2.2.2. Activités monétiques.....	63
2.2.3. Prélèvement sur le compte CCP avec balayage.....	64
2.3. Les différentes cartes d’Algérie Poste.....	65
2.3.1. La carte magnétique.....	65
2.3.1.1. La carte de retrait.....	65
2.3.1.2. La carte CIB.....	65
2.3.2. Carte disponible au niveau de la Poste de Tizi-Ouzou (Carte EDAHABIA).....	66
2.3.2.1. Les avantages de la carte EDAHABIA.....	67
2.3.2.2. Les procédures nécessaires pour commander la carte EDAHABIA.....	67
2.3.2.3. Les services offerts par EDAHABIA.....	68
2.3.3. Les canaux d’acceptation au niveau de bureau de poste de Tizi-Ouzou.....	70
2.3.3.1. Les TPE.....	70
2.3.3.1.1. Les différents utilisateurs du TPE.....	70
2.3.3.1.2. Fonctionnalités du TPE d’Algérie Poste.....	71
2.3.3.1.3. Les avantages du TPE d’Algérie Poste.....	72
2.3.3.2. GAB.....	72
2.3.3.2.1. Présentation des GAB.....	72
2.3.3.2.2. Les opérations réservées aux porteurs d’Algérie Poste.....	73
2.3.3.3. Lecteur de carte.....	73
2.3.3.3.1. Définition.....	73
2.3.3.3.2. Les avantages des lecteurs de carte.....	73
<b>Section 3 : Etude empirique sur la satisfaction des clients sur les services d’Algérie Poste.....</b>	<b>75</b>
3.1. Les prestations via internet.....	75
3.2. Les services à distance et via mobiles.....	77

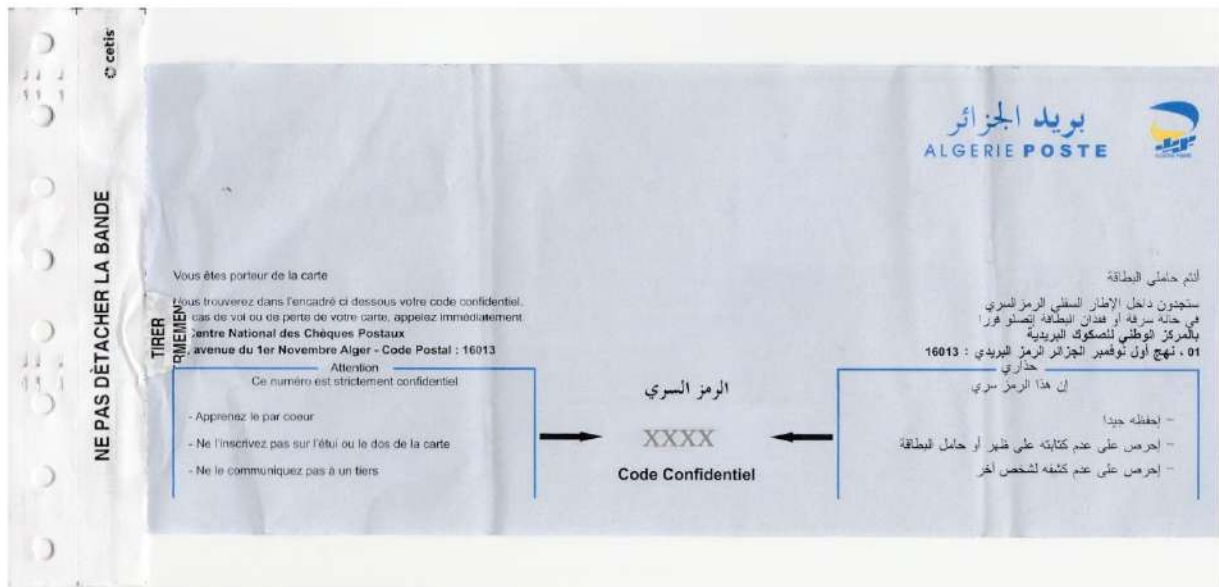
3.2.1. Le compte e-CCP.....	77
3.2.1.1.Définition.....	77
3.2.1.2. Fonctionnalité de l'application « ECCP ».....	77
3.2.1.3. Mise à disposition de l'application.....	77
3.2.2. Compte e-CNEP.....	77
3.2.2.1. Définition.....	77
3.2.2.2. Les opérations effectuées par e-CNEP.....	78
3.2.3. Les services à distance le 15-30.....	78
3.2.4. Notification par SMS.....	78
3.2.5. Service BARIDI NET.....	78
3.2.5.1. BARIDI WEB.....	79
3.2.5.1.1. Définition.....	79
3.2.5.1.2. Les services offerts par BARIDI WEB.....	79
3.2.5.2. BARIDI MOB.....	79
3.2.5.2.1. Définition.....	79
3.2.5.2.2. Les services offerts par BARIDI MOB.....	79
3.2.6. Racimo.....	80
3.2.7. RACIDI.....	80
3.2.8. Le service BARKI@TIC.....	81
3.3. Une enquête par sondage sur les nouveaux services d'Algérie Poste.....	81
3.3.1. Présentation de l'enquête par sondage.....	81
3.3.2. Présentation d'un questionnaire.....	82
3.3.3. Le questionnaire.....	82
3.3.4. Synthèse de l'enquête.....	98
<b>Conclusion.....</b>	<b>100</b>
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>101</b>
<b>Références bibliographiques</b>	
<b>Liste des figures, tableaux et graphiques</b>	
<b>Table des matières</b>	
<b>Annexes</b>	



***ANNEXES***



# Annexe n°2



## Annexe n°3

Établissements postaux	Classe	Code postal	Établissements postaux	Classe	Code postal
TIZI-OUZOU-RP	RCE	15000	SOUK-EL-KHEMIS-HASSANI-ALI	R2	15017
AZAZGA-CHERIFI-ALI-IBN-AREZKI	RHC	15001	TADMAIT	R2	15018
AIN-EL-HAMMAM	R1	15002	TIGZIRT	R2	15019
BOGHNI	R1	15003	TIZI-GHENIFF	R2	15020
DRAA-BEN-KHEDDA	R1	15004	TIZI-OUZOU 20 AOUT	R2	15021
DRAA-EL-MIZAN	R1	15005	AGHRIB	R3	15022
LARBAA-NATH-IRATHEN	R1	15006	AGOUNI-GUEGHRANE	R3	15023
TIZI-OUZOU-ANNANE-RABAH	R1	15007	AGOUNI-OUADELLAH	R3	15024
TIZI-OUZOU-CHIKH-AMAR- OUMHAND	R1	15008	AIT-BOUADOU	R3	15025
AIT-IKHLEF	R2	15009	AIT-IDJA	R3	15026
AZEFFOUN-ILLOULI-SAID-ET-MOHAMED	R2	15010	AIT-YAHIA-MOUSSA	R3	15027
BENI-DOUALA	R2	15011	AKERROU	R3	15028
FREHA	R2	15012	ALMA-BENI-ZMENZER	R3	15029
IFERHOUNENE	R2	15013	BENI-YENNI	R3	15030

IRDJEN	R3	15039	ATTOUCHE	R4	15064
IZARAZENE	R3	15040	BENI-KOUFFI	R4	15065
MAKOUDA	R3	15041	BENI-MENDES	R4	15066
MECHTRAS	R3	15042	BOUKHALFA	R4	15067
SIDI-NAAMANE	R3	15043	FRIKAT	R4	15068
SOUAMA	R3	15044	IFLISSEN	R4	15069
TAGUEMOUNT- AZOUZ	R3	15045	IGHIL-BOUZROU	R4	15070
TAMDA	R3	15046	SOUK-EL-TENINE	R4	15071
TIGHILT- BOUGHENI	R3	15047	TAGUEMOUNT- OUKERROUCHE	R4	15072
TIKOBAIN	R3	15048	TAKA-ATH-YAHIA	R4	15073
TIRMITINE	R3	15049	TASSAFT	R4	15074
TIZI-N'TLETA	R3	15050	TIFRA-TALMAT-AMAR- ALI	R4	15075
TIZI-RACHED	R3	15051	TIFRIT-NAIT-EL-HADJ	R4	15076
YAKOUREN	R3	15052	ZEKRI	R4	15077
YATAFENE	R3	15053	ABIZAR	R4	15078
AGOUNI- BOUAFIR	R4	15054	ADILA-TAMDIKHT	R4	15079
AGOUNI- BOURAGH	R4	15055	AGOULMIME	R4	15080
AIN-ZAOUIA	R4	15056	AGOUNI-OUFEKOUS	R4	15081
AIT-ABDELKRIM	R4	15057	AGOUNI-OUZARAZ	R4	15082
AIT- ABDELMOUMEN E	R4	15058	AIT-ATELLI	R4	15083
AIT-AGOUACHA	R4	15059	AIT-BOUADA	R4	15084
AIT-CHAFFA	R4	15060			

AIT-SAADA	R4	15061	AIT-TOUDERT	R4	15063
AIT-SAID-HNADSSI-AMAR	R4	15062	AIT-BOUMAHDI	R4	15085
AIT-ERGANE	R4	15086	BOUKELLAL	R4	15108
AIT-FRAH	R4	15087	BOUMAHNI	R4	15109
AIT-HESSANE	R4	15088	CHEBEL	R4	15110
AIT-HICHEM	R4	15089	CHEURFA	R4	15111
AIT-IDIR	R4	15090	CHEURFA-BAHLOUL	R4	15112
AIT-IMGHOUR	R4	15091	DJEBLA	R4	15113
AIT-ISSAD	R4	15092	EL-KALAA	R4	15114
AIT-MISLAINE	R4	15093	HENNIA	R4	15115
AIT-OUABANE	R4	15094	IBOUDRARENE	R4	15116
AIT-SMADH	R4	15095	ICHOUKREN	R4	15117
AIT-YOUCEF	R4	15096	IGHIL-GUEFRI	R4	15118
AIT-ZELLAL	R4	15097	IGUER-MEHDI	R4	15119
AKAOUDJ	R4	15098	IHDIKAOUENE	R4	15120
AKBIL	R4	15099	ISSENADJEN	R4	15121
AZIB-EL-MADJENE	R4	15100	KEMMOUDA	R4	15122
AZOUZA	R4	15101	KOUKOU	R4	15123
AZROUBAR-SIDHOUM-MOHAMED	R4	15102	MENACERA	R4	15124
BERKOUKA-AMAR-AKLI	R4	15103	MEZEGUENE	R4	15125
BOUBEHIR	R4	15104	MEZRARA	R4	15126
BOUFHAIMA	R4	15105	MOKNEA	R4	15127

BOUHADJ	R4	15106	OUARDJA	R4	15128
BOUHINO	R4	15107	OULED-ITCHIR	R4	15129
OULED-MERIE	R4	15130	TAZEROUTS	R4	15149
REDJAOUNA	R4	15131	TAZRART	R4	15150
SIDI-ALI-BOUNAB	R4	15132	TIGOUNATINE	R4	15151
STITA	R4	15133	TIMIZART	R4	15152
TAADJA	R4	15134	TIMIZART-LOGHBAR-MOKHTARI-RABAH	R4	15153
TABOUDA	R4	15135	TIZI-LILANE-LANI-AHMED	R4	15154
TAFOUGHALT	R4	15136	TIZI-N'TERGA	R4	15155
TAGUEMOUNT-EL-DJEDID	R4	15137	TIZIT	R4	15156
TAGUERCIFT	R4	15138	TIZI-T'ZOUGART-SI MOUSSA SI AMAR ET SI ALI	R4	15157
TAHANOUTS	R4	15139	TIZRA-AISSA	R4	15158
TAHOUNA-TAKDIMT	R4	15140	ZEBOUDJ-KARA	R4	15159
TAKA	R4	15141	ZERROUDA	R4	15160
TAKSEBT-KHARBACHEN-SAID-ET-KHARBACHEN-LOUNES	R4	15142	TIZI-OUZOU-KRIM-BELKACEM	R1	15161
TALA-AMARA	R4	15143	AZAZGA-VILLE	R3	15162
TALA-ATHMANE	R4	15144	TIZI-OUZOU-MOULOUD-MAMMERI	R3	15163
TALA-BOUZROU-CHARA-ALI	R4	15145	TAMDA-UNIVERSITE	R4	15164
TALA-TEGANA	R4	15146	AIN-EL-HAMMAM-AIT-SIDI-SAID	R4	15165

TAOURIRT-AMOKRANE	R4	15147	TAOURIRT-MENGUELET	R4	15148
-------------------	----	-------	--------------------	----	-------



# SUIVI DES ENVOIS

COURRIER & COLIS



## TRACKING

Entrez votre identifiant  
(Ex : CC789198000FR)



Entrez le code de l'image

*Cliquez dessus pour changer l'image*

**Rechercher**

*Découvrez notre nouvelle interface de tracking pour suivre :*

- Vos envois standards (Régime International)

# SERVICE DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE PAR TPE D'ALGÉRIE POSTE

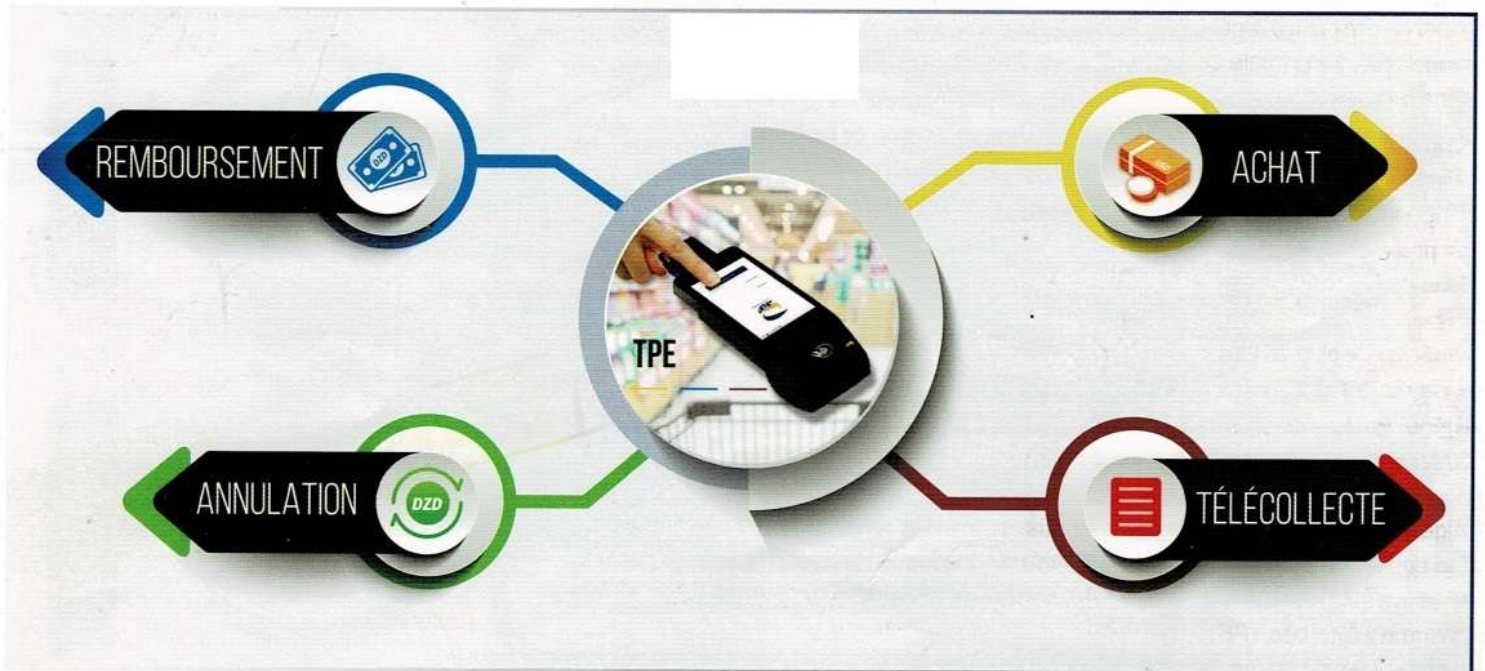


**NEW**

## 2. FONCTIONNALITES ET CARACTERISTIQUES DU TPE D'ALGÉRIE POSTE

Le TPE d'Algérie Poste, permet des **fonctions essentielles** pour bien gérer vos encaissements :

- Transactions de paiement ;
- L'annulation de la transaction ;
- Le remboursement ;
- La collecte des transactions effectuées dans la journée (télécollecte), et d'autres fonctions informatives ;



## 5. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Il s'agit d'un TPE Smart Mobile KS8223, certifié PCI PTS 4.x

No.	Caractéristiques	Description
1	Processeur	ARM Quad Core Cortex A7, 1,1 GHz
2	RAM	1 Go DDR3 SDRAM
3	Ecran	Taille : 5,5 pouces LCD, Résolution : 1280 * 720 pixels Ecran tactile: Écran tactile capacitif multipoints,
4	Modules de communication	Prise en charge de la connexion sans fil GPRS / 3G / 4G / WIFI / Bluetooth / GPS
5	Imprimante	Imprimante thermique haute vitesse, diamètre = 40 mm, largeur = 58 mm
6	Lecteur de carte magnétique	Triple voie bidirectionnelle (pistes 1, 2 et 3)
7	Lecteur de carte à puce intégré	Certifié EMV L1 et L2, conforme à la norme ISO 7816.
8	Lecteur de carte sans contact	ISO / IEC 14443 Type A / B, MiFare, NFC, Felica
9	Batterie rechargeable	Batterie LI -ion 3.7V / 5000 mAh
10	Spécification physique	Dimension: 219 (L) x 89 (L) x 55 (H) mm
		Poids: 490g
		Température de fonctionnement: 0 ° C à 50 ° C
<b>Certifications</b>		
11	Contact EMV	L1, L2
12	PCI	PCI PTS 4.x
13	EMV sans contact	EMV sans contact L1

## 6. CONTACT

Toujours proche de vous, Algérie Poste à votre **entière disposition** pour vous **assister** et vous fournir toute information complémentaire. **N'hésitez pas** à nous contacter pour plus amples informations :

Direction de la Division de la Monétique et des Services Financiers Postaux (DDMSFP)

Adresse :

Tél :

Fax :

Email :



[www.poste.dz](http://www.poste.dz)





# ANNEXE 9

Algérie Poste

بريد الجزائر

## استمارة شكوى لعملية نقدية بين البنوك

### FORMULAIRE RECLAMATION TRANSACTION MONETIQUE INTERBANCAIRE

CADRE RESERVE AU RECLAMANT

إطار مخصص للمدعي الشكوى

الاسم واللقب : \_\_\_\_\_  
 رقم الحساب البريدي الجاري : \_\_\_\_\_  
 رقم البطاقة البنكية : \_\_\_\_\_  
 العنوان : \_\_\_\_\_  
 رقم الهاتف : \_\_\_\_\_

TRANSACTION CONTESTÉE

العملية المزعومة عليها

Montant de la transaction مبلغ العملية	Nom de l'établissement (CAB) Nom du correspondant (TFL) اسم المؤسسة البنكية (بنك) / اسم المقابل (بنك الجزائري)	Date de la transaction تاريخ العملية

JE CONFIRME QUE MA CARTE EST TOUJOURS EN MA POSSESSION

أؤكد بأن بطاقتي مازالت في حوزتي

OBJET DE LA CONTESTATION

موضوع الإعتراض

(à cocher la transaction et à décrire pour la nature suivante)

(أشرك من العملية المزعومة أثناء الشكوى التالي)

Je n'ai pas reçu le montant demandé sur CAB <input type="checkbox"/>	أرسلت على البنك المبلغ الذي طلبته على بطاقة الحساب التي أملكها
Je n'ai reçu qu'une fraction de ce montant sur CAB pour un montant de _____, et l'argent distribué par le CAB est de _____ <input type="checkbox"/>	لم ألقها مبلغاً كاملاً حسب على بطاقة الحساب التي أملكها. مبلغ المبلغ : _____ ، هو أن المبلغ الذي أملكه على بطاقة الحساب هو : _____ <input type="checkbox"/>
Je n'ai reçu qu'une fraction de ce montant sur TFL, mais mon compte a été débité _____, sans autorisation accord <input type="checkbox"/>	لم ألقها مبلغاً كاملاً حسب على بطاقة الحساب الجزائري. هو أن المبلغ الذي أملكه على البطاقة : _____ ، ولكن من دون موافقة <input type="checkbox"/>
Je n'ai effectué que l'opération de remboursement sur TFL, mais mon compte n'a pas été débité <input type="checkbox"/>	لم أعلق عملية سحب على بطاقة الحساب الجزائري. هو أنه لم يتم إصدار المبلغ المعلق على حسبي <input type="checkbox"/>
Autre : _____ <input type="checkbox"/>	أخرى _____ <input type="checkbox"/>

Je reconnais (et, d'accord avec les informations ci-dessus, vous êtes en contact avec Algérie Poste pour nos conseils et d'autres informations sur ce sujet afin, pour le reste, en charge de ma réclamation.

أنا أقر بأنني (و، مع الموافقة مع المعلومات أعلاه على بطاقة ورسولنا) أنا على تواصل مع البريد الجزائري للحصول على نصائحنا وخدماتنا أخرى فيما يتعلق بهذا الموضوع.

Tout pour ou plutôt formaliser les observations suivantes :

أشرك في هذا الاستمارة لتوثيق الملاحظات

Signature du titulaire de la carte obligatoirement  
Présence de la mention Lu et Approuvé

إعداد مدعي البطاقة وإقراره  
حضور المدعي "أنا أقر وأوافق"

CADRE RESERVE AU SERVICE

إطار مخصص للخدمة

DIRECTION DE L'UNITE POSTALE DE LA VILLE DE : \_\_\_\_\_

مديرية الوحدة البريدية لولاية : \_\_\_\_\_

BUREAU DE POSE DE DÉPÔT DE LA RÉCLAMATION : \_\_\_\_\_

مكتب بريد إيداع الشكوى : \_\_\_\_\_

NÉCESSITÉ DE FORMALISER MA TRANSACTION MONÉTAIRE INTERBANCAIRE  
(à cocher si la transaction est validée)

يجب استمارة شكوى لعملية نقدية بين البنوك استمارة أخرى

الاسم واللقب : \_\_\_\_\_  
 رقم الحساب البريدي الجاري : \_\_\_\_\_  
 رقم البطاقة البنكية : \_\_\_\_\_

Signature et/ou Tampon pour  
 formaliser la transaction de  
 nature interbancaire  
 توقيع المدعي  
 أو  
 الختم

T.A.D



# ANNEXE 10

## Algérie Poste البريد الجزائري

DEMANDE DE RÉEXPÉDITION  
D'UNE CARTE MONÉTIQUE EDHABIA

طلب إعادة إرسال  
بطاقة نقدية "الذهبية"

Bureau de poste de dépôt de la demande

(Remplacé par le demandeur pour la réexpedition de la carte monétique)

Nom du bureau de poste : \_\_\_\_\_

البريد (البي): \_\_\_\_\_

مكتب بريد إيداع الطلب

(يتم استبدالها من قبل صاحب البطاقة النقدية)

اسم مكتب البريد : \_\_\_\_\_

Nom et Prénom du titulaire de la carte «EDHABIA» :

اسم و لقب صاحب البطاقة النقدية "الذهبية" :

N° CCP : \_\_\_\_\_

رقم الحساب الجاري البنكي

N° téléphone mobile du titulaire de la carte : \_\_\_\_\_

(Pour les clients ayant payé leurs taxes bancaires de réexpedition sur la commande de la carte)

رقم الهاتف النقّال الخاص بالشخص الحائز على البطاقة :  
الرقم الذي تم دفعه مسبقا كرسوم إعادة إرسال البطاقة النقدية على الطلب

Bureau de poste détenteur de la carte «EDHABIA» :

(Information disponible sur le site de la commande en internet)

مكتب البريد الحائز على البطاقة "الذهبية"

(معلومات متوفرة على موقع طلب البطاقة عبر الإنترنت)

المعلومات الخاصة بوثيقة إثبات الهوية الخاصة بصاحب الطلب Description de la pièce d'identité du demandeur	التاريخ وتوقيع صاحب الطلب Date et Signature du demandeur
N° (CIN ou CNIE) : _____ اسم (الجنسية أو رقم) : _____	
Établi par : _____ المصدر من طرف : _____	
Le : _____ تاريخ : _____	
Validité : _____ صالحية إلى غاية : _____	

Apposer ici les Timbres poste représentant le montant du tarif de réexpedition

توضع الطوابع البريدية التي تمثل قيمة لعملة إعادة الإرسال



RÉCÉPISÉ DE LA DEMANDE DE RÉEXPÉDITION DE  
LA CARTE MONÉTIQUE «EDHABIA»  
(à détacher et à remettre au client)

وصل عن طلب إعادة إرسال  
البطاقة النقدية "الذهبية"  
(اسم العميل)

Nom et Prénom du demandeur  
titulaire de la carte «EDHABIA»

اسم و لقب صاحب طلب  
البطاقة النقدية "الذهبية"



N° CCP : \_\_\_\_\_

رقم الحساب الجاري البنكي

Bureau de poste de remise : \_\_\_\_\_

مكتب بريد التسليم :

La carte ne peut être remise qu'au titulaire ou à un mandataire dûment mandaté.

لا يتم تسليم البطاقة إلا لصاحبها أو لوكيل عنه يحمل وكالة رسمية.



## Opérations financières postales

## العمليات المالية البريدية

Numéro d'émission de mandat  (1) Compte n°  (2) C/C   
 رقم إصدار المندوب حساب رقم الحساب

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Retrait<br>سحب  | <input type="checkbox"/> Demande de solde<br>طلب الرصيد                          |
| <input type="checkbox"/> Virement de compte à compte<br>التحويل من حساب إلى حساب آخر | <input type="checkbox"/> Commande de carnet<br>طلب دفتر التوكيلات                |
| <input type="checkbox"/> Versement CCP<br>دفع في حساب طريق                           | <input type="checkbox"/> Point de opérations<br>كشف العمليات                     |
| <input type="checkbox"/> Emission Mandat<br>إصدار حوالة                              | <input type="checkbox"/> Demande code confidentiel CCP<br>طلب الرمز السري للحساب |

Montant (1)  (en chiffres)  المبلغ  
(بالأرقام)

en lettres:  والحروف

(1) Expéditeur / Donneur d'ordre المرسل / الأمر بالدفع  
 Nom:  الاسم  
 Prénom(s):  الإسم  
 Adresse:  العنوان  
 Numéro de portable:  رقم الهاتف المحمول  
 Adresse e-mail:  البريد الإلكتروني

Bénéficiaire (1)  (2)  المستفيد  
 Nom:  الاسم  
 Prénom(s):  الإسم  
 Adresse:  العنوان

(1) Motif / Correspondance الموضوع / الرسالة

Signature (1)  التوقيع  
 Date:  التاريخ

## Cadre réservé à l'établissement postal

## إطار مخصص للمؤسسة البريدية

Description pièce d'identité بيانات بطاقة الهوية  
 (1)  (2)   
 Date(s) de:  صدور التاريخ  
 lieu:  مكان

T.A.D.  Visa de l'agent payeur  
 غير التاريخ تأشيرة العون المكلف بالدفع

## Recu de l'opération

## رجل العملية



## Annexe 12

### Questionnaire

**1. Vous êtes**

- Homme
- Femme

**2. Quelle est votre âge ?**

- Entre 18 et 24
- Entre 25 et 34
- Entre 35 et 49
- Plus de 50

**3. Quelle est votre profession ?**

- Etudiant
- Salarié
- Libéral
- Retraité
- Sans profession

**4. Avez-vous un compte CCP ?**

- Oui
- Non

**5. Avez-vous un code de consultation CCP par internet ?**

- Oui
- Non

**6. Avez-vous une carte monétique ?**

- Oui
- Non

**7. Utilisez-vous votre carte interbancaire:**

- \_ Oui
- \_ Non

**8. Quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus ?**

- \_ La CIB
- \_ Le chèque
- \_ Les espèces

**9. Quels sont les automates que vous utilisez le plus ?**

- \_ GAB
- \_ DAB
- \_ TPE

**10. La majorité de vos opérations sont réalisées :**

- \_ Les grands bureaux de postes
- \_ Les bureaux périphériques
- \_ Les banques

**11. Comment vous évaluez en général la qualité des prestations d'Algérie Poste ?**

- \_ Bonne qualité
- \_ Qualité moyenne
- \_ Mauvaise qualité

**12. Est-ce-que le personnel d'Algérie Poste vous fournit l'information facilement ?**

- \_ Oui
- \_ Non

**13. Savez-vous que via internet, vous pouvez payer vos factures téléphoniques, faire l'avoir de votre compte CCP et recharger votre compte ADSL ?**

- \_ Oui
- \_ Non

**14. Savez-vous que via une ligne mobilis, vous pouvez : recharger votre compte prépayé mobilis et faire l'avoir de votre compte CCP ?**

- Oui
- Non

**15. La nature de la relation des clients avec Algérie Poste**

- Très bonne
- Bonne
- Pas bonne

**16. Etes-vous satisfait par l'apport des nouvelles technologies d'Algérie Poste ?**

- Oui
- Non



# ***RÉSUMÉ***

## Résumé

La monétique est un terme qui désigne l'ensemble des techniques et des solutions technologiques permettant la réalisation de paiements électroniques. Elle concerne le domaine des transactions financières et englobe les cartes de paiement, les terminaux de paiement électroniques, les réseaux de télécommunication, les systèmes de traitement des transactions, et bien d'autres éléments relatifs aux transactions électroniques.

La monétique a également joué un rôle clé dans la promotion de l'inclusion financière en permettant l'accès aux services financiers à un plus grand nombre de personnes, par le biais de solutions telles que les cartes prépayées ou les paiements mobiles.

Les avantages de la monétique sont nombreux. Elle facilite les transactions à distance, permettant par exemple les achats en ligne, les paiements de factures, ou les virements bancaires. Elle offre également une meilleure traçabilité des transactions, ce qui est essentiel pour la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent.

Cependant, le déploiement de solutions monétiques peut également présenter des défis. L'infrastructure technologique doit être suffisamment développée pour supporter ces nouvelles technologies, notamment avec des réseaux de communication fiables et sécurisés. De plus, la sensibilisation des utilisateurs et des commerçants est essentielle pour favoriser l'adoption de ces solutions et pour garantir la confiance des consommateurs.

En Algérie, la monétique désigne l'utilisation des technologies électroniques pour faciliter les transactions financières. Pour cela, les banques Algériennes ont créées la SATIM comme premier pas vers la modernisation du secteur bancaire.

Algérie Poste est l'entreprise publique Algérienne responsable du service postal dans le pays. En plus de ses services postaux traditionnels, Algérie Poste propose également des services monétiques pour faciliter les transactions financières de ses clients.

Algérie Poste a mis en place plusieurs solutions monétiques pour fournir des services de paiement et de transfert d'argent. Parmi ces services, on trouve : la carte monétique interbancaire qui est une carte de débit pour effectuer des paiements dans les commerces et pour retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets, les mandats électroniques : permettent aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir de l'argent à travers le réseau postal.

Algérie Poste s'efforce continuellement d'améliorer ses services monétiques en mettant en place de nouvelles fonctionnalités et en s'adaptant aux évolutions technologiques.

**Mots clés :** La Monétique, Algérie Poste, Terminal de Paiement Electronique (TPE), Guichet Automatique Bancaire (GAB).