

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE
GESTION

MÉMOIRE DE FIN DE CYCLE DE MASTER

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion système (LMD)

Spécialité : Management bancaire.



Thème :

**Modernisation des moyens de paiements bancaires et leur
impact sur la performance du service bancaire cas de la
CNEP-Banque de Tizi-Ouzou**

Travail élaboré par :

M^{lle} ZAOUI Manal

M^{lle} ZOUZI Sarah

Membres de jury :

Dirigé par :

M^r MALEK Nadir

PROMOTION 2023

Remerciements :

Avant tout, nous remercions Dieu le tout puissant qui nous a donné la santé, la patience et nous a guidé vers le chemin du savoir.

Nous exprimons notre gratitude à M^r MALEK Nadir enseignant à l'université de TIZI OUZOU, d'avoir cru en nous et de ne pas avoir hésité à consacrer son précieux temps pour nous apporter son ample soutien et le bon encadrement ainsi nous orienter durant cette période décisive.

Nous tenons également à remercier M^{me} Berki pour avoir assuré notre encadrement durant le stage pratique et de nous avoir conseillé et guidé tout au long de l'élaboration de ce travail.

Nous remercions tous ceux qui ont contribué de près ou de loin afin que notre travail puisse voir le jour.

Dédicace :

Ce travail est dédié à :

Celui qui représente pour moi l'exemple du courage et de la volonté mon très cher père.

Celle pour laquelle je dois tout et je ne rendrai jamais assez ma très chère mère.

Mon cher frère Ayoub, mes sœurs à qui je souhaite tout le succès.

Ma sœur du cœur et ma moitié Makhi que j'aime énormément.

Mon cher fiancé Ahmed que je remercie énormément pour sa présence, son aide précieuse son soutien moral et son encouragement infini.

Mon cher binôme Zaoui Manal avec qui j'avais l'immense plaisir de partager ce travail

Tous mes ami(e)s.

Sarah,

Dédicace :

Ce travail est dédié à :

La source de mes efforts, mes chers parents qui ont sacrifié leur vie pour ma réussite ; j'espère qu'un jour je pourrai leur rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi.

Mes frères et mes sœurs, particulièrement ma sœur « Chahrazed » que dieu l'accueille en son vaste paradis, a dieu nous appartenons et à lui nous retournons.

Mon soutien moral, mon fiancée « Farouk Bedjil » pour l'encouragement et l'aide qu'il m'a toujours accordé.

Ma chère « Lydia Benhadadi » pour l'amour qu'elle me réserve.

Mon cher binôme « Sarah Zouzi » avec qui j'avais l'immense plaisir de partager ce travail

Tous mes ami(e)s.

Manal,

Sommaire :

Introduction générale

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes.

Introduction du chapitre

Section1 : Notions fondamentales sur les moyens de paiement.

Section2 : Moyens de paiements conventionnels et modernes.

Section 3 : Développement du système bancaire algérien.

Conclusion du chapitre

Chapitre II: L'impact de la modernisation des moyens de paiement sur la performance du service bancaire.

Introduction du chapitre

Section1 : Modernisation du système de paiement algérien.

Section2 : Impact des nouveaux moyens de paiements sur les clients.

Section3 : Conséquences positives du passage des moyens de paiement conventionnels aux moyens de paiement modernes.

Conclusion du chapitre

Chapitre III : Etude de cas de l'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur la performance du service bancaire de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou.

Introduction du chapitre

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil.

Section 2 : Avis des dirigeants de la CNEP-Banque sur la modernisation des moyens de paiement bancaires en Algérie.

Section 3 : l'expérience des clients avec les nouveaux services proposés par les banques en Algérie.

Conclusion du chapitre.

Conclusion générale.

Bibliographie.

Liste des abréviations.

Liste des figures.

Liste des tableaux.

Liste des graphiques.

Annexes.

Table des matières.

Résumé.

Introduction générale

Introduction générale

Introduction générale :

Dans un monde en constante évolution, les avancées technologiques ont profondément influencé tous les aspects de notre société, y compris le secteur bancaire. La modernisation des moyens de paiement bancaires a été l'un des domaines les plus touchés par cette révolution technologique, nous avons vu une transformation considérable de la façon dont nous effectuons des transactions et gérons nos finances. Les Smartphones et autres dispositifs numériques ont rendu possible des moyens de paiement plus pratiques, plus rapides et plus sécurisés.

En conséquence, les consommateurs attendent une expérience de paiement fluide et sans tracas, peu importe où ils se trouvent ou ce qu'ils achètent.

Cependant, ces changements ont aussi posé des défis aux systèmes financiers traditionnels, car ils sont souvent encombrés par les processus bureaucratiques et les protocoles de sécurité désuets. Par conséquent, la modernisation de la monnaie et des moyens de paiement est devenue une priorité pour les gouvernements, les banques centrales et les institutions financières, afin de s'adapter aux besoins changeants de la société et de maintenir la confiance dans les systèmes financiers, y compris en Algérie.

Il est donc essentiel d'analyser l'impact de cette modernisation sur le service et la performance des banques algériennes.

En Algérie, la modernisation des moyens de paiement bancaires a connu une évolution significative ces dernières années. Les banques algériennes ont investi dans des technologies telles que les paiements électroniques, les services bancaires en ligne et les applications mobiles afin de répondre aux besoins changeants des clients et d'améliorer leur expérience bancaire.

Cependant, cette modernisation ne s'est pas faite sans défis pour les banques algériennes. Les aspects tels que la sécurité des transactions, la conformité réglementaire, la gestion des risques et la formation du personnel sont des préoccupations essentielles dans l'adoption de nouvelles technologies de paiement. En outre, les spécificités du marché algérien, y compris les contraintes réglementaires et les préférences des consommateurs, peuvent influencer la manière dont les banques algériennes intègrent ces innovations.

Il est donc crucial de comprendre comment cette modernisation des moyens de paiement bancaires affecte spécifiquement les banques en Algérie. L'amélioration du service, la satisfaction client, la compétitivité et la rentabilité des banques algériennes sont des enjeux majeurs dans cet environnement en évolution rapide.

Introduction générale

Pour mener cette analyse, nous examinerons l'étude de cas d'une banque qui a adopté des moyens de paiement modernisés et nous évaluerons l'impact de ces transformations sur leur service, leur performance financière, leur part de marché et leur réputation. Nous étudierons également les attentes spécifiques des clients algériens en matière de services bancaires, en mettant l'accent sur la commodité, la sécurité et l'adaptation aux besoins locaux.

Notre analyse se portera aussi sur l'existence de conséquences négatives que ce soit sur le côté financier ou autre du passage des moyens de paiements classiques aux moyens de paiements modernes.

Objectif et choix du thème :

L'objectif principal du choix du thème de ce mémoire est d'analyser les étapes de la modernisation du système bancaire et du système de paiement en Algérie, en mettant en évidence la modernisation des moyens de paiement bancaires algérien et ainsi leur impact sur le service des banques algériennes pour leurs clients. De manière plus spécifique, nous cherchons à :

- Analyser les étapes de modernisation du système bancaire algérien ainsi son système de paiement.
- Identifier les anciens et les nouveaux moyens de paiement bancaires.
- Enfin évaluer l'impact de cette modernisation des moyens de paiement bancaires sur les clients de la banque.

Problématique : Après des recherches profondes sur le sujet en question, nous sommes amenés à structurer notre travail autour d'une question centrale à savoir :

Quel est l'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service ainsi sur la performance bancaire ?

Il est nécessaire de poser ainsi les questions suivantes qui sont aussi importante que notre question centrale :

- Comment est évolué le système de paiement algérien ?
- Quels sont les conséquences du passage des anciens aux nouveaux moyens de paiement ?

Les hypothèses de recherche :

Afin de répondre à ces questions, nous nous sommes basés sur les hypothèses suivantes :

Introduction générale

- La modernisation du système de paiement en Algérie n'a pas réussi à atteindre tous les objectifs prévus ce qui est dû à un manque de connaissance des divers moyens de paiement par les acteurs économiques, ce qui a entraîné une utilisation généralisée de l'argent liquide au détriment des autres méthodes de paiement.

- Les clients sont satisfaits des nouveaux services proposés par la Banque en Algérie.

- Il peut y avoir des conséquences négatives du passage des anciens aux nouveaux moyens de paiement bancaires.

Méthodologie de travail :

Dans le but de réaliser notre travail, nous avons procédé à utiliser plusieurs moyens de recherches à l'occurrence : les ouvrages, mémoires et thèses, revues, articles de journaux, Internet).

Pour l'étude d'un cas algérien, nous nous sommes limités à étudier le cas de la CNEP Banque de Tizi-Ouzou.

Au final, pour savoir l'impact réel de la modernisation des moyens de paiement sur les clients de la CNEP Banque nous avons mené une enquête par questionnaire auprès de 3 responsables de la CNEP Banque.

Structure du mémoire :

Nous avons organisé notre travail en trois chapitres :

- Le premier chapitre porte sur la présentation des moyens de paiement bancaires ainsi la transformation numérique des banques algériennes.

- Le deuxième chapitre présente l'impact de la modernisation des moyens de paiements bancaires sur le service bancaire.

- Le troisième chapitre présente l'étude du cas de la modernisation des moyens de paiements bancaires au sein de la CNEP Banque et son impact réel sur les clients de cette dernière.



Chapitre I :

***Moyens de paiement et transformation
numérique des banques algériennes***



Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Introduction du chapitre:

La transformation numérique a engendré une révolution dans le secteur bancaire à l'échelle mondiale, et l'Algérie ne fait pas exception à cette tendance. Ce présent chapitre se penche sur les différents moyens de paiement existants et ainsi sur la transformation numérique des banques algériennes qui sont bien conscientes des avantages compétitifs offerts par les nouvelles technologies, ont entrepris une profonde mutation pour répondre aux attentes changeantes des clients et s'adapter à un environnement en constante évolution.

Section 1 : Notions fondamentales sur les moyens de paiement.

Introduction de la section :

La technologie a permis de nouveaux moyens de paiement en ligne, tels que les portefeuilles numériques, les paiements mobiles et les monnaies virtuelles, qui sont de plus en plus populaires et pratiques. De plus, la pandémie de COVID-19 a accéléré la transition vers des moyens de paiement en ligne pour répondre aux besoins de distanciation sociale.

Cependant, cela a également soulevé des défis en matière de sécurité et de protection des données, ce qui rend la modernisation de la monnaie et des moyens de paiement encore plus cruciale.

a- La monnaie :

a-1- Aperçu sur la monnaie :

Nous explorerons la définition de la monnaie, les différentes définitions de la monnaie d'après les auteurs, les différentes formes de monnaie, et enfin, l'histoire de la monnaie.

a-1-1- Définition de la monnaie :

Le terme de monnaie qui est parfaitement clair quand vous l'entendez ou l'employez dans le langage courant et qui ne donne lieu à aucune difficulté quand il est engagé dans le

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

train rapide d'une phrase ordinaire, devient magiquement embarrassant, introduit une résistance étrange, déjoue tous les efforts de définition quand vous le retirez de la circulation pour l'examiner à part et que vous lui cherchez un sens après l'avoir soustrait à sa fonction momentanée.

Malgré de telles difficultés, donnons une première définition et considérons que la monnaie est un instrument de paiement indéterminé (permettant d'éteindre n'importe quelle dette ou d'acheter n'importe quel bien), universel (acceptée par tous, la monnaie exprime la valeur des biens par rapport à une référence unique en tout lieu et en tout temps) et immédiat (la monnaie est échangeable sans transformation et sans risque de perte de capital).

Donc la monnaie est un moyen d'échange utilisé pour mesurer la valeur des biens et services et pour faciliter les transactions. Elle est généralement émise par les gouvernements et peut être sous forme de billets de banque et de pièces de monnaie.

Il existe plusieurs types de monnaies, notamment la monnaie fiat, la monnaie numérique, la monnaie or et la crypto-monnaie. La monnaie fiat est une monnaie qui n'a pas de valeur intrinsèque, mais qui est soutenue par le gouvernement. La monnaie numérique, également appelée monnaie électronique, est un type de monnaie qui existe uniquement en ligne et qui peut être utilisé pour effectuer des transactions en ligne. La monnaie or est une monnaie qui est garantie par une réserve d'or physique. La crypto-monnaie est une monnaie décentralisée basée sur la technologie de la chaîne de blocs, qui permet de faire des transactions en toute sécurité sans passer par une institution financière centrale.

L'efficacité de la monnaie dépend de plusieurs facteurs, tels que la stabilité politique et économique du pays, la confiance dans la monnaie, la stabilité des prix et la croissance économique. La valeur de la monnaie peut également être affectée par des facteurs tels que l'inflation, la déflation et la dévaluation.

En effet, la monnaie est un élément fondamental de l'économie moderne qui joue un rôle important dans la vie quotidienne de toutes les personnes. Il est important de comprendre comment elle fonctionne et les différents types de monnaies qui existent pour prendre des décisions financières éclairées.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

a-1-2- Différentes définitions de la monnaie d'après les auteurs:

Il existe plusieurs définitions de la monnaie selon les auteurs. On va en citer quelques-unes :

John Maynard Keynes définit la monnaie comme suit: "La monnaie est un bien qui est accepté comme moyen général d'échange pour les biens et les services."¹

Milton Friedman définit la monnaie comme : " un bien qui est généralement accepté comme moyen de paiement pour les biens et les services et pour les remboursements de dettes."²

Carl Menger définit la monnaie tel que : "un bien qui, à cause de sa nature particulière et de sa rareté relative par rapport aux besoins généraux de la vie, a été choisi comme moyen d'échange général."³

Pour Léon Walras la monnaie signifie : " un bien qui est utilisé comme moyen d'échange commun pour tous les autres biens."⁴

Christian Ottavj ainsi définit la monnaie : " un instrument d'échange permettant l'achat immédiat de tout bien (service ou titre) sans coût de recherche ni coût de transaction, en conservant sa valeur entre deux échanges. De nature éminemment sociale, son existence repose sur la confiance qu'ont les agents économiques dans les institutions l'émettant. " ⁵

a-1-3 Histoire de la monnaie:

Il paraît difficile de traiter de la monnaie sans en faire l'histoire en vue de comprendre l'évolution dans ses formes et fonctions et dans les institutions à l'origine de son émission.

A- Les monnaies-marchandises :

La marchandise choisie comme monnaie possédait souvent une double nature résultant d'un usage monétaire (intermédiaire dans les échanges) et d'un usage utilitaire (bien de consommation). La valeur d'échange de la monnaie se fondait alors sur sa valeur d'usage.

¹ John Maynard Keynes, La théorie générale de l'emploi et de l'intérêt et de la monnaie, Paris, Payot 1936

² Anna Schwartz et Milton Friedman, Une histoire monétaire des Etats-Unis 1867-1960, Princeton University Press, Etats-Unis, 1963

³ Carl Menger, Principe d'économie politique, édition du Seuil, 1871

⁴ Léon Walras, Éléments d'économie politique pure, Paris, 1874

⁵ Christian Ottavj, Monnaie et financement de l'économie, Paris, hachette, 2014.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Parmi ces monnaies-marchandises, nous pouvons citer les fèves de cacao utilisées au XVI^e siècle par les Aztèques, La morue employée à Terre-Neuve, le sucre aux Indes Orientales, le sel en Nouvelle Guinée ou les briques de thé compressé au Tibet. Enfin nous pouvons citer les disques de pierres d'un diamètre pouvant aller de 30 cm jusqu'à 40m, utilisés jusqu'au début du XIX^e siècle sur l'île de Yap des îles Carolines, ou à l'inverse, « la monnaie de plume » de l'île de Santa Cruz dans le Pacifique.⁶

B- Les monnaies métalliques :

Tout d'abord, la monnaie pesée permettant les paiements en lingot et reposant sur l'existence d'un système pondéral régulier, fut employée en Chine impériale, mais aussi en Égypte pharaonique ou en Mésopotamie. Ensuite, la monnaie comptée, dont on trouve des traces en Chine et en Inde, en 3000 avant J.-C. Tout en permettant de fragmenter le métal en des dimensions uniformes et des poids prédéfinis. Puis l'apparition de la monnaie frappée, que l'on situe vers 650 avant J.-C. sous le règne de Crésus, en Lydie (région de la Turquie actuelle), faite de pièces métalliques dont l'une des faces présentait un animal symbolique, l'autre face étant censée garantir la valeur de la pièce estimée en unités de poids. Enfin, notons que c'est avec le règne d'Alexandre le Grand (334-324 avant J.C) que les représentations du pouvoir vont se substituer aux images symboliques dans la frappe des pièces.⁷

C- la monnaie papier :

Si l'on s'en tient à l'histoire européenne du deuxième millénaire, l'on situe les premières émissions de billets au début du XVII^e siècle. Il s'agissait alors, notamment pour les banquiers d'Amsterdam ou de Venise, de remettre des certificats portant intérêt et étant remboursables à échéance prédéterminée en contrepartie de dépôts d'or ou d'argent. Étant remboursables au porteur, ils pouvaient certes circuler comme instrument d'échange, mais présentaient le double inconvénient de n'être remboursable qu'à l'échéance et de ne pas porter sur des sommes rondes.

L'on attribue à un banquier suédois, Johan Palmstruch, fondateur de la banque de Stockholm en 1656, la création des billets de banques convertibles. A la différence des premiers, ne comportant ni intérêt ni commission et étant payable à vue, ces billets

⁶ Idem

⁷ Idem

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

convertibles représentaient (comme nos actuels billets) des sommes rondes et standardisées. A l'origine, ils étaient à court libre. Considérés comme simples promesses de monnaie métallique, tout agent économique était alors libre de les refuser en paiement. Cependant, avec la mainmise progressive de l'Etat dans l'émission des billets, ces derniers vont très rapidement acquérir cours légal. L'Etat rendant obligatoire leur acceptation sur tout le territoire et pour tous les agents, les billets acquièrent alors un pouvoir libérateur illimité.

Cependant, à l'occasion des nombreuses crises politiques et économiques, les Etats peuvent décider de suspendre temporairement ou définitivement la convertibilité des billets en or ou en argent. Étant déconnectés de leur support métallique, les billets devenaient alors à cours forcé.

Dans le cas de la France, le cours forcé a été établi à plusieurs reprises, pour des périodes plus ou moins longues : de 1848 à 1850, de 1870 à 1875, de 1914 à 1928, et définitivement depuis 1936. ⁸

D- La monnaie électronique :

Le mot « Monétique » invoque l'idée d'une application informatique qui traite des flux monétaires (Monnaie + Informatique = Monétique). En d'autres termes le remplacement de la circulation des valeurs par la circulation des chiffres, les opérations correspondantes étant effectuées discrètement par un système de traitement des données automatiques interbancaires (Alphonse, 2018).

La Monétique se trouve en effet à l'intersection de plusieurs domaines : l'économie bancaire, l'informatique, la télématique et les réseaux. Les extensions de la monétique sont nombreuses on peut citer (HALLEPEE, 2009) : la billettique, la carte téléphonique, le prépaiement, le porte-monnaie électronique, le paiement par téléphone mobile, le paiement électronique, le marketing monétique, le paiement sans contact.

Ainsi, la monnaie électronique est couramment définie en tant que claim envers un émetteur, stocké sous forme de code informatique (script) sur une carte à puce ou sur un ordinateur (Hayes, 1996).

⁸ Idem

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

D'après les interprétations traditionnelles la monnaie électronique est considérée comme une monnaie-stock, c'est-à-dire un actif qui circule dans des flux électroniques. Le chargement de la carte est fait par le paiement d'un montant en monnaie traditionnelle (billets ou transfert bancaire à l'émetteur) et donne lieu à l'inscription sur la carte du scrip électronique. Ce scrip est utilisé pour acquérir des biens ou des services. Le vendeur restitue ensuite le scrip à l'émetteur et reçoit en contrepartie de la monnaie traditionnelle.

La banque centrale européenne a défini la monnaie électronique comme : « un moyen de stockage électronique de valeur monétaire reposant sur un support technique, qui peut être largement utilisé pour effectuer des paiements à des entreprises autres que l'émetteur, sans faire intervenir nécessairement des comptes bancaires dans la transaction, mais faisant fonction d'un instrument au porteur prépayé » (MESONNIER, 2001).⁹

E- La crypto-monnaie :

La crypto monnaie est une monnaie numérique qui utilise la cryptographie pour sécuriser et vérifier les transactions, ainsi que pour contrôler la création de nouvelles unités. Contrairement aux monnaies traditionnelles émises par les banques centrales, les crypto-monnaies sont généralement décentralisées et ne sont pas régies par une autorité centrale.

Les crypto-monnaies peuvent être achetées, vendues et échangées sur des plateformes d'échange spécialisées, ainsi que stockées dans des portefeuilles électroniques. Les utilisateurs peuvent également utiliser des crypto-monnaies pour effectuer des transactions en ligne ou pour acheter des biens et services dans le monde réel.

Les transactions avec les crypto-monnaies sont généralement enregistrées dans un registre public appelé block-chain, qui est une base de données distribuée contenant toutes les transactions passées de la crypto-monnaie en question. La sécurité de la block-chain est assurée par la cryptographie, qui protège les transactions contre la falsification et la fraude.

Le Bitcoin est la première et la plus connue des crypto-monnaies. Il a été créé en 2009 par une personne ou un groupe de personnes sous le pseudonyme de Satoshi Nakamoto. Le

⁹ Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives, Journal d'études en économie et Management, Volume 03 Numéro 06, Décembre 2020, page 296

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Bitcoin est décentralisé et utilise la technologie de la blockchain pour enregistrer les transactions de manière transparente et sécurisée.

Un dénommé SATOSHI NAKAMOTO fait enregistrer en août 2008 le nom de domaine bitcoin.org et publie en octobre 2008 un livre blanc dans lequel il décrit le système de monnaie électronique en réseau qu'il propose et utilise le terme « Bitcoin » pour référencer ce système. Un peu plus tard, il édite la première version du logiciel du système bitcoin (Bitcoin-Qt 0.1).¹⁰

« Ce dont nous avons besoin, c'est d'un système de paiement électronique [...] qui permettrait à deux parties qui le souhaitent de réaliser des transactions directement entre elles sans avoir recours à un tiers de confiance »

Ce n'est là qu'une brève description de l'histoire de la monnaie, car l'histoire de la monnaie est longue et complexe.

a-2- Les caractéristiques de la monnaie :

La monnaie, en tant que moyen de paiement, possède plusieurs caractéristiques qui en font un instrument efficace et largement utilisé dans les échanges économiques. Voici les principales caractéristiques qui font de la monnaie un bon moyen de paiement :

- Fongibilité : Chaque unité de monnaie est identique et interchangeable avec toutes les autres unités de même valeur. Par exemple, un billet de 10 euros est interchangeable avec un autre billet de 10 euros. Cela rend les transactions simples et pratiques.
- Divisibilité : La monnaie est divisée en petites unités, ce qui permet de faciliter les transactions de toutes tailles. Par exemple, un billet de 10 euros peut être divisé en pièces de 1 euro, 50 centimes, etc.
- Portabilité : La monnaie est généralement sous forme de billets de banque et de pièces, ce qui la rend facilement transportable et utilisable pour les paiements en face à face.
- Durabilité : Les billets et les pièces sont fabriqués pour être durables, résistants à l'usure et aux détériorations, ce qui permet une utilisation prolongée.
- Reconnaissabilité : La monnaie est généralement standardisée et comporte des éléments de sécurité pour éviter les contrefaçons. Cela facilite sa reconnaissance et garantit son authenticité.

¹⁰ Jean-Paul PONS, les cryptomonnaies, impasse ou révolution, page 63.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Acceptabilité : La monnaie a une large acceptation dans une économie donnée, car elle est légalement reconnue comme moyen de paiement pour les dettes publiques et privées.
- Stabilité de la valeur : La monnaie doit être relativement stable dans sa valeur pour éviter de grandes fluctuations des prix et permettre des échanges équitables et prévisibles.
- Non périssabilité : Contrairement à certains biens et services, la monnaie ne se détériore pas avec le temps, ce qui la rend utile pour l'épargne et les transactions à long terme.
- Non contraignant : L'utilisation de la monnaie comme moyen de paiement est volontaire et n'implique pas d'engagements supplémentaires entre les parties. Elle facilite donc les échanges sans créer de contraintes particulières.

Ces caractéristiques combinées font de la monnaie un outil pratique et universellement accepté pour faciliter les échanges économiques, tant dans les transactions quotidiennes que dans les activités commerciales à grande échelle

a-3- Les caractéristiques de la monnaie électronique

Les transactions électroniques doivent remplir certaines conditions (SHERIF, 2007) :

- L'atomicité : une transaction doit se dérouler intégralement jusqu'au bout avant de produire un résultat. Cette propriété est nécessaire pour pouvoir restaurer l'état initial en cas d'interruption.
- La consistance : tous les intervenants doivent être d'accord sur les points essentiels de la transaction.
- L'isolement : le déroulement d'une transaction ne doit pas perturber les autres transactions afin que le résultat final d'un ensemble de transaction qui se recouvrent partiellement soit le même quel que soit l'ordre de l'exécution.
- La durabilité : c'est la propriété qui permet de retrouver l'état antérieur au début de la transaction, si le système tombe en panne en cours d'opération. Aucun acheteur ne doit se trouver forcé à payer une transaction interrompue.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- La personnalisation : signifie que l'identité de l'acheteur intervient explicitement pour l'acquiescement des obligations. Celle-ci met en relation, directement ou indirectement, un moyen de paiement avec le débiteur.
- La traçabilité : cette propriété permet de suivre les diverses étapes d'une transaction. Dans les cartes à puce, une zone protégée préserve la trace des opérations réalisées. Cependant, une confidentialité totale des échanges est assurée à l'aide d'un algorithme de chiffrement puissant.

b - Le paiement :

b-1- Définition du paiement :

«Le paiement est un transfert d'une créance monétaire du payeur sur un tiers (la banque) acceptable par le bénéficiaire»¹¹

Le paiement est le processus par lequel une partie transfère de la valeur, généralement sous forme de monnaie ou d'un instrument financier, à une autre partie pour régler une dette, effectuer un achat, un service ou honorer une obligation contractuelle. Cela implique souvent le transfert de fonds d'un compte à un autre, l'échange de billets de banque ou de pièces de monnaie, l'utilisation de cartes de crédit, de débit ou de tout autre mode de paiement électronique. Le paiement est un élément essentiel du fonctionnement des économies modernes et facilite les échanges commerciaux et les transactions financières.

D'après l'article 112 de la loi N° 90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, sont considérés comme moyens de paiement « tous les instruments permettant à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé. »¹²

b-2- Les systèmes de paiement nationaux et internationaux en Algérie :

En Algérie, comme dans de nombreux autres pays, il existe des systèmes de paiement nationaux et internationaux qui facilitent les transactions financières et commerciales. Voici une brève description de ces systèmes :

b-2-1- Systèmes de paiement nationaux en Algérie :

¹¹ GUÉTIN Philippe, Rapport sur la Monétique et les Transactions électroniques Sécurisées en Basses Normandie, Décembre 2003, p 48.

¹² Article 112 de la loi N°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Espèces : Les transactions en espèces, avec l'utilisation de billets de banque et de pièces, sont encore très courantes en Algérie pour les paiements de détail, notamment dans les petits commerces.
- Chèques : Les chèques sont utilisés pour les paiements interbancaires et les transactions commerciales importantes, bien que leur utilisation ait diminué au profit d'autres méthodes plus rapides et sécurisées.
- Virements bancaires : Les virements bancaires sont utilisés pour transférer des fonds entre comptes bancaires, que ce soit pour des paiements de factures, des transactions commerciales ou des transferts d'argent entre particuliers.
- Cartes bancaires : Les cartes de débit et de crédit sont largement utilisées en Algérie pour les paiements dans les magasins, les restaurants et les commerces en ligne.
- Paiement mobile : Les solutions de paiement mobile se développent en Algérie, permettant aux utilisateurs de payer via leur téléphone portable.
- Chèque électronique certifié (TIP) : Le chèque électronique certifié (TIP) est une forme électronique du chèque utilisée pour effectuer des paiements en ligne.

b-2-2- Systèmes de paiement internationaux en Algérie :

- Virements internationaux : Les virements internationaux sont utilisés pour transférer des fonds entre des comptes bancaires en Algérie et à l'étranger.
- Cartes de paiement internationales : Les cartes de crédit et de débit émises par les banques algériennes permettent aux détenteurs de faire des achats à l'étranger et de retirer de l'argent aux guichets automatiques internationaux.
- Lettres de crédit : Les lettres de crédit sont utilisées dans les transactions commerciales internationales pour sécuriser les paiements entre l'acheteur et le vendeur.
- Swift : Le système SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) est utilisé pour les communications et les transferts de fonds entre les banques internationales.

Il est important de noter que l'évolution des systèmes de paiement en Algérie et à l'international peut être influencée par des facteurs tels que les réglementations gouvernementales, les avancées technologiques, les préférences des consommateurs et l'intégration économique mondiale.

b-3- Les enjeux et défis du paiement :

Les enjeux et défis du paiement sont nombreux et continuent d'évoluer avec les avancées technologiques et les changements dans les habitudes de consommation en voici quelques un :

La sécurité des transactions : La sécurité est un enjeu majeur, surtout avec la montée en puissance des paiements électroniques et en ligne. Il est essentiel de garantir la confidentialité des données des utilisateurs, d'éviter les fraudes et les piratages, et de protéger les transactions contre les cyber-attaques.

Protection de la vie privée : Avec l'utilisation croissante des paiements électroniques, les consommateurs s'inquiètent de plus en plus de la confidentialité de leurs données personnelles et financières. Les fournisseurs de services de paiement doivent s'assurer que les informations des utilisateurs sont bien protégées et ne sont pas utilisées de manière abusive.

Adoption des technologies émergentes : L'introduction de nouvelles technologies telles que les paiements mobiles, les portefeuilles numériques, les paiements sans contact et les cryptomonnaies présente des défis en termes d'acceptation par les utilisateurs et de mise en œuvre efficace par les commerçants et les institutions financières.

Frais et coûts de transaction : Les coûts associés aux paiements peuvent être un obstacle, en particulier pour les petites entreprises. Les fournisseurs de services de paiement doivent rechercher des solutions rentables pour les commerçants et les consommateurs.

Inclusion financière : Dans certaines régions du monde, l'accès aux services de paiement peut être limité, empêchant certaines populations d'inclure le système financier formel. L'inclusion financière vise à remédier à cela en facilitant l'accès aux services financiers pour tous.

Interopérabilité : Les systèmes de paiement nationaux et internationaux doivent être interopérables pour permettre des transactions fluides et rapides entre différentes institutions et pays.

Réglementation et conformité : Les fournisseurs de services de paiement doivent se conformer à des réglementations strictes pour lutter contre le blanchiment d'argent, le

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

financement du terrorisme et d'autres activités illégales. La conformité réglementaire peut être complexe et coûteuse.

Expérience utilisateur : L'expérience utilisateur joue un rôle crucial dans l'adoption des nouvelles méthodes de paiement. Les solutions de paiement doivent être simples, rapides et conviviales pour encourager leur utilisation.

Évolution des besoins des consommateurs : Les habitudes de consommation évoluent rapidement, avec une demande croissante pour des options de paiement flexibles et pratiques. Les fournisseurs de services de paiement doivent s'adapter pour répondre aux attentes changeantes des consommateurs.

En résumé, les enjeux et défis du paiement sont liés à la sécurité, la commodité, la confidentialité, les coûts et l'innovation technologique. Les acteurs du secteur des paiements doivent faire preuve d'agilité et d'innovation pour relever ces défis et offrir des solutions de paiement adaptées aux besoins des utilisateurs tout en garantissant la sécurité et la fiabilité des transactions.

Conclusion de la section :

En conclusion, cette section sur les notions fondamentales des moyens de paiement nous permet de comprendre l'importance cruciale de ces systèmes dans nos échanges économiques quotidiens. Les moyens de paiement sont des instruments essentiels qui facilitent les transactions financières en permettant le transfert de valeur d'une personne à une autre.

Section 2 : Moyens de paiements conventionnels et modernes

Introduction de la section :

Dans cette section nous explorerons les différences entre les moyens de paiement conventionnels et modernes qui jouent un rôle essentiel dans notre vie quotidienne, facilitant les échanges économiques et les transactions financières. Au fil du temps, ces moyens de paiement ont connu une évolution significative, passant des méthodes traditionnelles bien établies aux solutions modernes basées sur les avancées technologiques.

a- Les moyens de paiement conventionnels :

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

À l'heure de la numérisation, la monnaie fiduciaire et scripturale sont devenus des moyens de paiement dits conventionnels ou traditionnels.

a-1- La monnaie fiduciaire :

La monnaie fiduciaire, grâce à sa simplicité d'utilisation, est l'un des moyens de paiement privilégiés des consommateurs. Elle est émise et distribuée par les banques centrales nationales pour ce qui est des billets de banque et les trésors publics concernant les pièces.

a-2- La monnaie scripturale :

La monnaie scripturale est une forme de monnaie qui n'a pas de support physique et qui est gérée électroniquement par les banques et les institutions financières. Contrairement à la monnaie fiduciaire, qui est représentée par des billets de banque ou des pièces de monnaie, la monnaie scripturale n'existe que sous forme de chiffres dans des comptes bancaires ou sur des cartes électroniques.

Pour circuler la monnaie scriptable, on doit utiliser les instruments de paiement tels que :

-Le chèque: Selon Luc Bernet-Rolland : « le chèque est un écrit par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne dénommée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez le tiré ». Donc le chèque est un écrit par lequel un client donne l'ordre à sa banque de payer une certaine somme à la personne qu'il désigne.

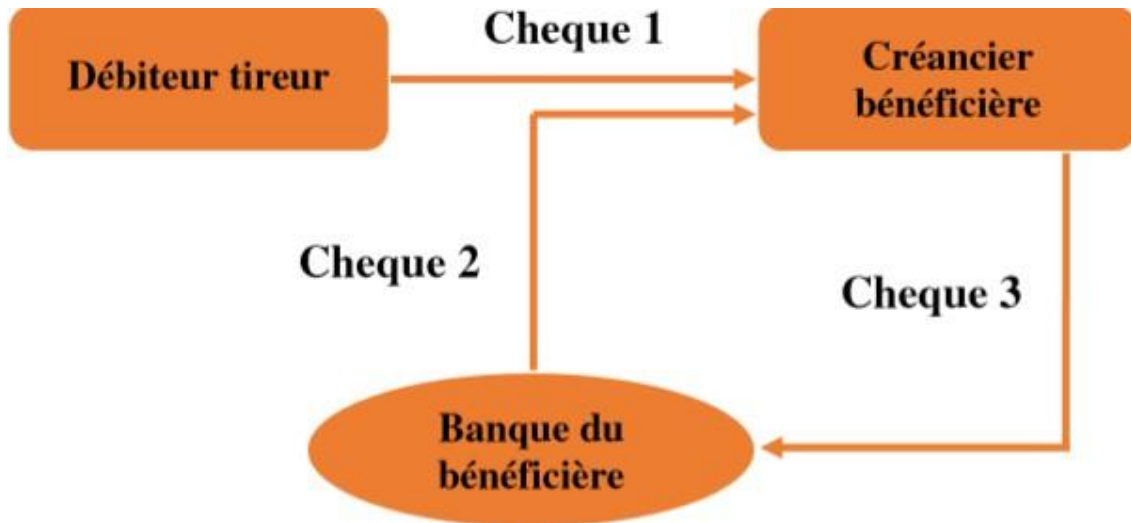
Le chèque fait donc intervenir trois personnes :

Le tireur : c'est lui qui établit et signe le chèque ; il doit être capable.

Le tiré : c'est lui qui détient les fonds et payé ; ce peut être une banque, une société de bourse, un trésorier payeur général, etc.

Le bénéficiaire : c'est lui qui reçoit le paiement, le chèque peut être stipulé payable à une personne dénommée, ou au porteur (si le chèque non barré), il peut également être émis en blanc ; dans ce cas il vaut comme chèque au porteur. Le chèque peut être émis au profit du tireur lui-même.

Figure N°01: Circulation du chèque



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

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

Il existe plusieurs types de chèques :

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Le chèque visé Le chèque visé est un chèque ordinaire dont le tiré garantit à la création l'existence de la provision. Cette garantie est effectuée par l'opposition d'une vis. Cette possibilité n'est pratiquement jamais utilisée.
 - Le chèque certifié Le chèque certifié est un chèque ordinaire émis par le titulaire du compte dont la banque atteste l'existence de la provision pendant le délai d'encaissement en apposant la mention « certifié pour la somme ... » ; la certification du chèque peut être demandée par le tireur ou bénéficiaire ; elle ne peut être refusée par le tiré que pour insuffisance de provision.
 - Le chèque de banque: Tout d'abord, il est précisé que le chèque de banque est venu remplacer le chèque certifié. Le chèque de banque est un chèque émis par une banque soit sur l'une de ses agences, soit sur une autre banque. Ce chèque peut être demandé par un client de la banque ou bien par ce qui n'ont pas de compte en banque et ne désire pas d'en faire ouvrir un ; celui qui demande le chèque doit en payer immédiatement le montant.
 - Le chèque de voyage Un chèque de voyage est un chèque pré-imprimé. A l'usage des touristes et des hommes d'affaires. Au montant fixé, conçu pour permettre à la personne qui les signe de payer un tiers sans aucune condition. Après avoir lui-même payé l'émetteur du chèque pour obtenir ce privilège.
 - Le chèque barré: Le chèque barré se distingue d'un chèque ordinaire par les deux barres parallèles tracées par le tireur, ou par un porteur, de gauche à droite, en diagonale sur le chèque.
- **Les avantages et inconvénients du chèque :**

Le chèque présente plusieurs avantages et inconvénients pouvant être énumérés comme suit :

Tableau N°1 : Les différents avantages et inconvénients du chèque :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Sa simplicité d'utilisation,• Sa souplesse• Constitue une preuve de paiement	<ul style="list-style-type: none">• La lourdeur de son traitement• Gravité des conséquences en cas d'incidents de paiement• Parfois pas accepté chez les commerçants

Source : www.lafinancepourtous.com « Avantages et inconvénients des chèques », 2016

b- Les moyens de paiement modernes :

b-1- Cartes bancaires :

Les cartes bancaires sont largement utilisées pour effectuer des paiements électroniques. Elles peuvent être utilisées pour payer en ligne, en magasin ou retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets (DAB).

La carte bancaire a déjà plus de 50 ans et pourtant elle est toujours le moyen le plus utilisé même si certains parlent du paiement mobile depuis bien longtemps. C'est un moyen de paiement révolutionnaire.

Les cartes de paiement, quant à elles, utilisent une combinaison d'éléments physiques tels qu'une puce électronique ou une piste magnétique, ainsi que des données personnelles telles qu'une signature ou un code confidentiel (PIN) pour autoriser des paiements sur des terminaux électroniques.

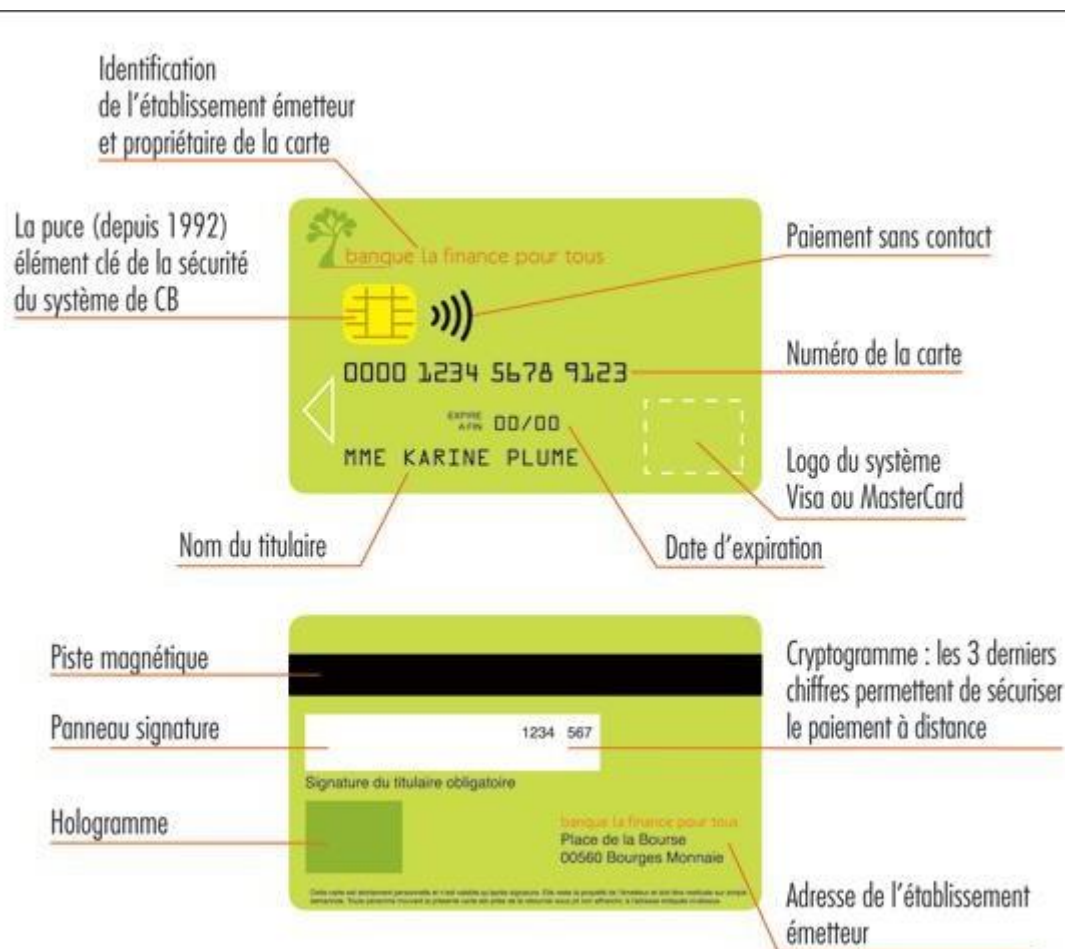
Elles permettent également des paiements à distance, comme sur des sites de commerce électronique, en communiquant le numéro de carte et des éléments de sécurité. De plus, les cartes de paiement autorisent des retraits de billets aux distributeurs automatiques.

Ces cartes sont associées à des réseaux qui gèrent les autorisations, vérifiant la validité des transactions, et effectuent la compensation en vue du règlement. Dans la plupart des cas, les émetteurs de cartes assurent la liaison entre les cartes et les comptes de paiement associés.

Les paiements par carte procurent aux commerçants une garantie sur le montant du paiement, pour autant qu'ils respectent les règles établies. Cette garantie est fournie par le prestataire de services de paiement du porteur de la carte.

En 1950, les membres du Diners 'Club aux États-Unis ont révolutionné la façon de régler leurs dépenses lors de sorties en ville. Ils n'avaient plus besoin de payer immédiatement le serveur, mais signaient simplement le chèque pour être facturés une fois par mois.

Figure N°2 : Composants d'une carte bancaire.



Source : <https://www.inc-conso.fr/>

b-1-1- Typologie des cartes bancaires :

Après ouverture d'un compte auprès d'une banque (banque traditionnelle, banque électronique, banque en ligne ou néo-banque) une carte bancaire est délivrée au titulaire du compte. Il existe plusieurs types de cartes offertes par les établissements de crédit plus précisément les banques. On citera alors :

➤ Carte de retrait :

Comme son nom l'indique, c'est une carte qui permet uniquement de retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de banque (DAB).

➤ Carte de paiement

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Contrairement au carte de retrait, la carte de paiement (appelée aussi carte de débit) permet à la fois de retirer de l'argent auprès d'un distributeur automatique de banque (DAB) et d'effectuer des achats en magasin ou en ligne.

Il existe plusieurs types de carte de paiement :

- Carte de paiement à débit immédiat : c'est une carte qui permet d'effectuer des paiements dont les sommes correspondantes sont débitées immédiatement et prélevée directement sur le compte bancaire de son détenteur. Cela veut dire, que lorsque la banque est notifiée de chaque transaction et paiement effectué, le compte du détenteur de cette carte sera instantanément débité.

- Carte de paiement à débit différé : L'originalité de ce type de carte tient au fait que les paiements sont regroupés et prélevés sur votre compte une fois par mois. Cette carte permet donc d'effectuer des paiements dont les sommes correspondantes sont débitées une fois par mois (la date est précisée dans la convention de compte).

- Carte à autorisation systématique : appelée aussi carte à contrôle de solde. C'est une carte de paiement spécifique qui interroge le solde du compte du client avant d'accepter la transaction. Elle a le même principe que la carte de débit immédiat mais elle permet aussi de vérifier automatiquement si le montant est disponible sur le compte bancaire avant d'effectuer le paiement. Cela évite de tomber sur un découvert bancaire.

- Carte prépayée: appelée aussi carte de paiement rechargeable. La carte prépayée est comme un porte-monnaie électronique sur laquelle il faut au préalable, déposer de l'argent que l'on pourra ensuite utiliser pour payer des achats ou retirer de l'argent sans traçabilité. Elle permet donc de disposer d'un fond limité préalablement chargé auprès d'un buraliste, par virement bancaire, par carte bancaire ou via une application dédiée (Paypal).

Elle n'est associée à aucun compte bancaire. La carte prépayée a l'avantage d'éviter les découverts puisque le titulaire ne peut dépenser que l'argent qu'il a préalablement déposé. Exemple d'une carte prépayée : cartes de transport, cartes de cinéma.

➤ La carte bancaire virtuelle :

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

De nombreuses banques proposent des solutions qui permettent à leurs clients d'effectuer des paiements en ligne sans avoir à divulguer leur numéro de carte bancaire. Dans ce cadre, la banque fournit à ses clients des numéros virtuels et temporaires, éliminant ainsi la nécessité de saisir les détails de leur carte.

Concrètement, il suffit d'installer un logiciel sur l'ordinateur pour obtenir ce numéro valable pour un seul achat et qui ne peut pas être reconnu par d'éventuels pirates du Web. Il faut penser à lancer ce logiciel dès qu'un achat en ligne sera effectué. Le débit s'affiche bien entendu sur le compte bancaire de l'acheteur de manière classique. Il peut également accéder à l'historique des achats effectués via cet outil.

➤ Les cartes internationales :

La carte internationale est une carte bancaire par excellence, surtout lors des voyages à l'étranger car elle représente bien plus qu'un outil servant à retirer de l'argent ou à payer les factures. En effet, elle offre une excellente assurance dans un cas d'imprévu tel qu'un accident au cours d'un séjour.¹³

➤ Les cartes Visa et Mastercard

Visa et MasterCard sont les deux principales entreprises de cartes de crédit et de paiement dans le monde. Les deux sociétés sont américaines.

La carte Visa est née 1958 sous le nom de Bank Americard. La Bank of America qui l'a lancée ne lui donnera le nom de Visa que dans les années 70 pour lui donner une apparence plus internationale.

MasterCard fut lancée en 1966 par un groupement de banques qui visait à concurrencer la Bank of America.

¹³ G. Ripert et R. Roblot, Traité de Droit commercial T.2, L.G.D.J, Paris, 1994, P 539.

Figure N° 3 : Les cartes Visa et Mastercard

La carte visa.



La Mastercard.



b-1-2- Les fonctionnalités de système de paiement par carte

Les fonctions assurées par un système de paiement par carte :¹⁴

- L'émission concerne la fabrication et la distribution des cartes de paiement. Elle inclut également l'ensemble des fonctions liées à la garantie des opérations par carte et de lutte contre la fraude du côté porteurs, comme l'autorisation des transactions. Elle peut être ou non liée à la gestion d'un compte de dépôt.
- L'acceptation concerne la réalisation d'un paiement ou d'un retrait d'espèces par carte. Le point d'acceptation peut être un terminal de paiement autonome chez un commerçant, un terminal intégré à une caisse, mais aussi un automate de paiement (publiphones, distributeurs de titres de transport, de carburant...), un point de paiement à distance, notamment sur Internet, ou un distributeur automatique de billets. L'acceptation d'une carte en paiement suppose l'existence d'un contrat d'acceptation entre l'accepteur et un établissement bancaire et financier (dit «acquéreur »), qui assurera l'acquisition des transactions, en vue de leur dénouement financier.
- L'acquisition est la fonction de collecte des transactions de retrait ou de paiement auprès de l'accepteur en vue de leur dénouement financier.

¹⁴ Refka ABDELLAOUI, Intégration des moyens de paiement non bancaires sur Internet, Doctorat de l'Université de Caen Basse-Normandie Spécialité : spécialité, UNIVERSITÉ de Caen BasseNormandie,2012, p 36.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- La compensation des opérations entre les teneurs de compte et les acteurs financiers du système vise au dénouement des opérations sur les comptes des acteurs, porteurs et accepteurs, du retrait ou du paiement. Le système de paiement par carte fournit aux banques plusieurs fonctionnalités qui leur permettent d'être souples et rapide dans les services à offrir à la clientèle. Le paiement à distance sur les réseaux ouverts, constituent un sujet d'actualité.

b-1-3- Les cartes bancaires en Algérie

Les cartes bancaires est le principale produit de la monétique, dans les tableaux qui suivent nous allons présenter le nombre de cartes en circulation et le nombre des transactions interbancaires par carte.

- La carte CIB en Algérie :

La carte bancaire se présente sous forme d'une carte plastique de taille 4,5 x 8,5 cm. Elle est équipée d'une bande magnétique et/ou d'une puce électronique. De plus, la carte bancaire est un moyen sûr, rapide et pratique pour effectuer des opérations financières en tout lieu.

La carte bancaire permet de retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets ; payer des fournisseurs possédant un « terminal de paiement » ; payer sur internet ; téléphoner (pour certaines).

La carte bancaire est définie par : un BIN (Bank Identification Number) qui donne l'identité de l'établissement émetteur de la carte ; le nom du titulaire ; la date de fin de validité ; le numéro CVV (Code de vérification value) ou CVV2 (ce sont les 3 derniers chiffres au verso de la carte).¹⁵

- Evolution de la carte CIB en Algérie

La carte CIB en Algérie est en perpétuelle évolution comme nous allons le démontrer dans les tableaux qui suivent :

. L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie :

¹⁵ Mémoire de Saidani Ouiza et Sidennas Hanane, Modernisation du système de paiement en Algérie : Cas de la télé-compensation interbancaire, UMMTO , 2018/2019

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Les chiffres du nombre de cartes émises sur le territoire national sont énumérés dans le tableau ci-dessous :

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Tableau n°2 : L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie (2008-2015)

Année	Nombre de cartes
2008	339 374
2009	569 558
2010	979 933
2011	850 008
2012	1 170 243
2013	1 287 330
2014	1 385 000
2015	1 400 000

Source : données collectées par la SATIM 2016

Le tableau indique l'augmentation du nombre des cartes CIB émises sur le territoire national, passant de 339 374 à 1 400 000. Cela s'explique par le changement des comportements de la population vis-à-vis du produit interbancaire électronique.

. L'évolution du nombre de transactions interbancaires par la carte CIB en Algérie

Le tableau suivant démontre l'évolution de la carte CIB en circulation entre 2008 et 2013.

Tableau n°3 : l'évolution du nombre des transactions interbancaires (paiement et retrait) par la carte CIB (2008-2013)

Année	Retrait	Paiement	Total
2008	1 912 400	2051	1 914 451
2009	2 613 718	1450	2 615 168
2010	3 763 775	1805	3 765 580
2011	5 718 663	5906	6 446 974
2012	4 582 279	7729	5 082 848
2013	2 656 365	4574	2 918 269

Source : chiffres de la SATIM 2014

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Comme nous pouvons voir dans le tableau ci-dessus les transactions interbancaires par carte CIB est en évolution positive entre 2008 et 2011, passant de 1 914 451 cartes à 6 446 974, cela s'explique d'une part, par l'effet combiné de l'augmentation des cartes CIB en circulation ainsi par l'augmentation des TPE et DAB installés dans le territoire national, d'autre part, par l'effet de la conscience de la population des avantages des transactions interbancaires par la carte bancaire.

Cependant, le tableau nous indique que la majorité des transactions interbancaires effectuées concernent les transactions de retrait qui est de 2 656 365 cartes en 2013, et de 40574 pour les cartes de paiement, cela s'explique de la résilience des clients à l'utilisation des cartes CIB comme moyen de paiement des transactions en raison de manque de confiance quant à la fiabilité et la sécurité effectuées par les terminaux de paiement électroniques (TPE), et aussi l'absence de communication et campagnes de sensibilisation sur les avantages de paiement par l'utilisation des cartes bancaires.

b-2- Virement bancaire :

Le virement bancaire est une méthode de paiement électronique qui permet de transférer de l'argent d'un compte bancaire à un autre, à l'aide d'Internet ou d'une application mobile.

Figure N°4 : Circuit simplifié du virement



Source : Régis Bouyala, 2005, « le mode de paiement », Edition Revue Banque, P.45

b-3- Portefeuilles électroniques :

Les portefeuilles électroniques, tels que PayPal, Google Pay, Apple Pay ou encore Samsung Pay, permettent de stocker des informations de paiement telles que les informations de carte de crédit ou de débit, et de les utiliser pour effectuer des paiements en ligne ou en magasin.

Le portemonnaie électronique est un instrument de paiement qui permet de régler des achats d'un faible montant chez les commerçants qui l'acceptent.

Le portemonnaie électronique, constitue le développement le plus récent en matière de carte de crédit. Il présente une évidente similitude avec certaines cartes en usage mais qui ne sont utilisables que pour l'acquisition d'un service déterminé, telles que les cartes téléphoniques. Le portemonnaie électronique a une durée de validé limitée habituellement à 2ans.

Lorsqu'il arrive à échéance, vous ne pouviez plus le recharger. Mais vous disposiez d'un délai de six mois pour utiliser le crédit restant ou demander son remboursement à la banque. Le titulaire d'un porte-monnaie électronique peut dépenser plus que le crédit disponible.

b-4- Crypto-monnaies :

Les crypto-monnaies, comme le Bitcoin ou l'Ethereum, permettent d'effectuer des paiements électroniques sans passer par une banque ou une institution financière.

b-5- Prélèvements automatiques :

Les prélèvements automatiques permettent à un créancier de débiter automatiquement le compte bancaire d'un débiteur pour le paiement de factures régulières, tels que les abonnements de téléphonie mobile ou les factures de gaz et d'électricité.

b-6- Chèques électroniques :

Les chèques électroniques permettent d'envoyer un chèque sous forme électronique à un bénéficiaire sans avoir à envoyer un chèque papier.

b-7- Terminal de paiement électronique (TPE) :

Le TPE est un appareil électronique utilisé par les commerçants pour accepter les paiements par carte bancaire en magasin.

Figure N°5 : Terminal de Paiement Electronique.



Source : <https://www.compte-pro.com/les-differents-terminaux-de-paiement-fixe-mobile-pinpad-sante-vitale-virtuel>

b-7-1- L'évolution des distributeurs automatiques de billets (DAB) et Terminaux de Paiement Electronique (TPE) en Algérie

Le nombre du réseau d'acceptation (DAB et TPE) en Algérie est en évolution perpétuelle, ce que nous présentons dans le tableau ci-dessous :

Tableau n°4 : LE nombre du réseau d'acceptation DAB et TPE en Algérie

Année	DAB	TPE
2008	544	1984
2009	572	2639
2010	636	2946
2011	647	3047
2012	543	2965
2013	534	2904
2014	500	2469
2015	600	2980

Source : chiffres de la SATIM 2016

Le tableau ci-dessus indique que le nombre de DAB et TPE installés en Algérie de 2008 jusqu'à 2015 est passé de 544 à 600 pour les DAB, et de 1 984 à 2 980 pour les TPE, et comme nous avons pu voir que entre 2011 et 2012 les TPE ont connu une évolution négative, qui s'explique par le non renouvellement des contrats de quelques commerçants vu la situation économique actuelle et la généralisation de l'informel et de la fraude fiscale, et ne voient aucun intérêt au déploiement des terminaux de paiement. Et s'explique aussi par des pannes répétitives qui ont connu les équipements TPE.

b-8- Le télépaiement :

Parmi les modes de paiement moderne, le télépaiement.

b-8-1- Définition du télépaiement :

Le télépaiement désigne un mode de paiement effectué par voie électronique. Le télépaiement permet d'effectuer un paiement entre un acheteur et un vendeur, sans que les deux contractants ne soient face à face. On parlera donc de paiement à distance, réaliser par le biais d'un procédé télématique, téléphonique.

Le télépaiement s'effectue généralement par téléphone ou par internet. Les différents instruments du télépaiement :

- Le prélèvement automatique ;

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Le titre interbancaire de paiement (TIP) ;
- La carte de débit ;
- La carte de crédit (paiement des achats avec un débit différé en fin de mois ou plus tard) ;
- Le porte-monnaie électronique (pour des transactions d'un montant faible, carte pré payées ou qui se recharge en argent électronique) ;
- Opérateurs téléphoniques ;
- SMS (service de messagerie SMS, Short Message Service)

b-8-2- Les principales raisons d'utiliser le télépaiement :

- Guichets électroniques de paiement ouvert 24h/24 ;
- Plus besoin de se déplacer vers un guichet de paiement, certaines personnes ont du mal ou ne peuvent physiquement se déplacer ;
- Gain de temps pour le client ;
- Une partie de la population est éloignée des institutions financières et des boutiques (à la campagne par exemple) ;
- Rapidité des transactions (pas d'envoi de chèque, l'opération de règlement est dématérialisée) ;
- Possibilités étendues de choix ;
- Possibilités de comparer les concurrents entre eux ;
- Sécurité des paiements est garantie par les créanciers ;
- Mettre fin aux tâches répétitives, aux documents multiples et aux recopies fastidieuses (surtout dans le cas des entreprises);
- Suivre l'activité du télé-règlement régulièrement et facilement.

b-9- Les principales limites de la monétique

- La « techno phobie » et la méconnaissance de la monétique de la part des consommateurs ;

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Le manque de capacité qu'accorde le citoyen aux banques et envers ces moyens de paiement
- Manque de capacité à manipuler les machines et les services électroniques dû à l'analphabétisme de la catégorie des plus âgés de la population ;
- Peur des pannes et des incidents techniques et peur de l'insécurité des paiements électroniques
- Information insuffisante des banques ;

c- Les avantages de la monétique :

- Rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits d'espèces ;
- Evite de devoir circuler avec des espèces sur soi ;
- Facilite des paiements en ligne ;
- Protection renforcée grâce au code confidentiel personnel ;
- Paiement disponible 24h/24 et 7j/7 ;
- Moyens de règlement pratique et simple vu qu'il permet d'acheter à tout moment et sans se déplacer ;
- Un transfert d'argent à faible coût ;
- Sécurisation des systèmes électroniques et réduction des risques des impayés ;
- Réduction des délais de règlement et de compensation.

d- Les inconvénients de la monétique

- Absence de loi et textes réglementaires ;
- Problème de disponibilité des réseaux de télécommunication ;
- Impose aux consommateurs un coût annuel ;
- Manque de culture monétique ;
- Frais sur certains retraits ;
- Ne permet pas les paiements entre particuliers.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Problème de sécurité car sur internet est facile de pirater les informations ;
- Risque de fraude.

Conclusion de la section :

En conclusion, les moyens de paiement bancaire en Algérie ont subi une transformation significative au cours des dernières décennies. De l'utilisation de l'argent liquide aux cartes bancaires, aux virements électroniques et aux paiements mobiles, l'Algérie a embrassé les nouvelles technologies pour offrir des solutions de paiement plus rapides, plus sécurisées et plus pratiques.

Section 3 : Développement du système bancaire algérien.

Introduction de la section :

Le système bancaire Algérien est le produit d'un processus qui s'est réalisé en plusieurs phases, durant lesquelles les autorités monétaires algériennes ont adopté des réglementations pour modifier les structures et les institutions héritées du colonialisme.

Le système bancaire algérien a connu aussi deux phases importantes à savoir, l'époque socialiste où les banques étaient toutes étatiques et spécialisées, puis une deuxième époque avec l'ouverture économique caractérisée essentiellement par la fin du monopole de l'Etat et la déspecialisation.

a- la structure du secteur bancaire algérien :

Aujourd'hui, le secteur bancaire algérien est composé de la Banque d'Algérie, 20 banques commerciales et 09 établissements financiers, cinq bureaux de représentation de grandes banques internationales, une bourse des valeurs, une société de clearing chargée des fonctions de dépositaires, une société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM), une association des banques et des établissements financiers (ABEF), avec environ 1200 agences bancaires réparties sur le territoire national, une concentration au niveau du Nord du pays et une domination estimée à 99%¹⁶ par les agences bancaires publiques.

¹⁶ E.H. MIGHAOUI, Président Directeur Général du Crédit Populaire Algérien (CPA), www.senat.fr

a-1- La Banque d'Algérie :

La Banque Centrale d'Algérie fut créée par la loi 62-144 votée par l'assemblée constituante le 13 Décembre 1962, portant création et constitution des statuts de la Banque Centrale.

Figure N°6 : La banque d'Algérie.



Source : journal El Moudjahid Economie

a-1-1- Organisation de la Banque d'Algérie :

Quelques aménagements ont été apportés durant les années 1970 et le début des années 1980 lançant de ce fait, le processus de la réforme du système financier national. Cependant, c'est la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit de 1990 qui a donné à la Banque d'Algérie son indépendance de toute tutelle. Ainsi, la direction, l'administration et la surveillance de la Banque sont assurées respectivement par le Gouverneur, le Conseil d'administration qui est présidé par le Gouverneur et par deux censeurs. Le Conseil

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

d'administration est composé de trois vice-gouverneurs et de trois hauts fonctionnaires dont les compétences dans les domaines économique et financier doivent être avérées.

Le Gouverneur ainsi que les trois vice-gouverneurs sont nommés via décret présidentiel. Les autres membres du Conseil d'administration sont désignés par décret exécutif. Quant aux censeurs, ils sont nommés par décret présidentiel, sur proposition du Ministre chargé des finances.

a-1-2- Rôle et missions de la Banque d'Algérie :

Dans l'article 2 de l'ordonnance de 2010 modifiant et complétant l'article 35 de l'ordonnance de 2003, il est clairement stipulé que : « La banque d'Algérie a pour mission de veiller à la stabilité des prix en tant qu'objectif de la politique monétaire, de créer et de maintenir, dans les domaines de la monnaie, du crédit et des changes, les conditions les plus favorables à un développement soutenu de l'économie, tout en veillant à la stabilité monétaire et financière. A cet effet, elle est chargée de régler la circulation monétaire, de diriger et de contrôler, par tous les moyens appropriés, la distribution du crédit, de réguler la liquidité, de veiller à la bonne gestion des engagements financiers à l'égard de l'étranger, de réguler le marché des changes et de s'assurer de la sécurité et de la solidité du système bancaire »¹⁷. Toujours dans son article 2 complétant l'article 36bis de 2003, la banque d'Algérie s'est également vue attribuée la prérogative d'établissement de la balance des paiements et de la présentation de la position financière extérieure de l'Algérie. Les banques et établissements financiers ainsi que les administrations financières se doivent de fournir à la Banque d'Algérie, toutes les statistiques et informations qu'elle juge utiles¹⁸. Dans son l'article 8 modifiant et complétant l'article 98 de 2003¹⁹, la Banque d'Algérie a instauré la gestion et l'organisation de trois centrales :

- Une centrale des risques des entreprises,
- Une centrale des risques des ménages,
- Une centrale des impayés.

¹⁷ Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003.

¹⁸ Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003.

¹⁹ Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

La centrale des risques est un service de centralisation des risques qui est chargée de recueillir, auprès de chaque banque et de chaque établissement financier dont l'obligation d'adhésion leur a été faite, divers renseignements notamment : le nom des bénéficiaires de crédits, la nature et le plafond des crédits accordés, le montant des utilisations, le montant des crédits non remboursés ainsi que les garanties prises pour chaque crédit.

a-1-3- Le conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC) :

Dans son article 62, l'Ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 précise que le conseil est investi des pouvoirs en tant qu'autorité monétaire dans plusieurs domaines notamment :

- L'émission de la monnaie, la mise en place des normes et autres conditions des opérations de la banque d'Algérie ainsi que la chambre de compensation,
- La définition, la conduite, le suivi et l'évaluation de la politique monétaire du pays, les objectifs de la politique du taux de change, du mode de régulation du change, l'organisation du marché des changes et la gestion des réserves de change,
- La sécurisation des systèmes de paiement,
- L'attribution des agréments de création de banques et établissements financiers ainsi que le retrait d'agréments,
- L'établissement des normes et autres règles comptables applicables aux banques et établissements financiers, Additivement à cela, l'article 6 de l'Ordonnance n°10-04 du 26 août 2010 a élargi les pouvoirs du CMC aux domaines suivants :
- Les nouveaux produits d'épargne et de crédit
- La production de normes, fonctionnement et sécurité des systèmes de paiement,
- Les règles de bonne conduite et de déontologie applicables aux banques et établissements financiers.²⁰

a-2- Les banques et les établissements financiers en Algérie :

a-2-1- Distinction entre banques et établissements financiers :

²⁰ Amira Aboura et Dr Chahidi Mohamed, Le système bancaire algérien : Evolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation page8

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Il existe deux distinctions majeures entre ces deux organisations financières :

L'Ordonnance 03-11 du 26 août 2003, relative à la Monnaie et au Crédit précise dans son article 71 que : « Les établissements financiers ne peuvent ni recevoir de fonds du public, ni gérer les moyens de paiement ou les mettre à la disposition de leur clientèle ». Et dans l'article 70, il est indiqué que seules les banques sont habilitées à effectuer ces opérations à titre de profession habituelle. Par ailleurs, le règlement n°08-04 du 23 décembre 2008 relatif au capital minimum des banques et établissements financiers exerçant en Algérie, stipule dans son article 2 que les banques et établissements financiers constitués sous forme de sociétés par actions devant disposer à leur constitution d'un capital libéré dans sa totalité et en numéraire au moins égale à 10 000 000 000DZD soit Dix Milliards de dinars algériens pour les banques et 3 500 000 000DZD soit Trois Milliards Cinq Cent Millions dinars algériens pour les établissements financiers. ²¹

Les articles de 66 à 69, définissent clairement les opérations à effectuées par les banques dans leurs relations avec la clientèle et qui comprennent : la réception des fonds du public, les opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci. Dans l'article 72 de la même ordonnance, les banques et les établissements financiers ont été autorisés à effectuer plusieurs opérations connexes telles que :

- les opérations de change,
- les opérations sur or, métaux précieux et pièces,
- les placements souscriptions, achats, gestion, garde et vente de valeurs mobilières et de tout produit financier ;
- le conseil et l'assistance en matière de gestion de patrimoine
- le conseil, la gestion et l'ingénierie financières et, d'une manière générale, tous services destinés à faciliter la création et le développement d'entreprises ou d'équipements en respectant les dispositions légales en la matière et sont excéder les limites fixées par le conseil de la monnaie et du crédit.

a-2-2- Les banques et établissements financiers en Algérie :

²¹ Idem

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

L'environnement bancaire en Algérie est constitué aujourd'hui de deux types d'organisations, à savoir : « les Banques » et « les Etablissements Financiers », il existe plusieurs banques et établissements financiers, qu'ils soient publics ou privés.

La place bancaire compte actuellement un total de 20 banques et 8 établissements financiers en activité en Algérie, indique une liste rendue publique par la Banque d'Algérie et publiée dans le dernier journal officiel (N 5). Il s'agit de la Banque extérieure d'Algérie (BEA), la Banque nationale d'Algérie (BNA), le Crédit populaire d'Algérie (CPA), la Banque de développement local (BDL), la Banque de l'agriculture et du développement rural (BADR) et la Caisse nationale d'épargne et de prévoyance (Cnep Banque). La liste compte également la Banque Al Baraka d'Algérie, la Citibank N.A Algeria (succursale de banque), Arab Banking Corporation-Algeria, Natixis-Algérie, Société Générale-Algérie, Arab Bank PLC-Algeria, (succursale, BNP Paribas Al-Djazair, Trust Bank-Algeria, The Housing Bank For Trade And Finance-Algeria, Gulf Bank Algérie, Fransabank Al-Djazair, Crédit Agricole Corporate et Investment Bank-Algérie, H.S.B.C - Algeria (succursale) et Al Salam Bank-Algeria. Quant aux établissements financiers, il s'agit de la Société de refinancement hypothécaire, de la Société financière d'investissement, de participation et de placement - Spa (Sofinance), Arab Leasing Corporation (ALC), Maghreb Leasing Algérie (MLA), la Caisse Nationale de Mutualité Agricole (CNMA), la Société Nationale de Leasing-SPA, Ijar Leasing Algérie-SPA et El Djazair Ijar-SPA.²²

a-2-2-1- Les banques publiques :

Elles sont six (06) au total et que nous allons présenter selon la date de leur création :

- La BNA : première banque nationale créée en juin 1966 et devient une SPA² aux termes de la loi n°88-01 du 01 janvier 1988 relative à l'autonomie des entreprises publiques et obtient son agrément en 1995 après les réformes engagées par les pouvoirs publics. Depuis 1982, elle s'est spécialisée dans le financement du secteur économique et industriel national.
- La BEA : créée sous forme d'une société nationale en 1967 via l'ordonnance n°67- 204, elle devient la banque des grandes entreprises industrielles nationales à partir de 1970 avec pour

²² Article du journal El Moudjahid Economie/ Finances : Vingt banques et 8 établissements financiers en activité en Algérie/ 29/01/2021

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

objectif principal, la facilitation des rapports commerciaux et financiers internationaux. En 1989, elle devient une SPA²³ tout en gardant le même objet d'activité. Ce n'est qu'en 2002 qu'elle est officiellement agréée pour l'exécution des diverses opérations bancaires reconnues et ce, via la décision n°02-04 du 23 septembre 2002.

- Le CPA : banque créée en 1966 via l'ordonnance n°66-366 du 26 décembre 1966. En 1985, la Banque de Développement Local (BDL) est créée à partir de cession d'actifs du CPA (agences, employés et comptes clientèles). En 1988, le CPA est devenu une SPA et elle reçoit en 1997, son agrément de banque. Sa mission est orientée vers la promotion et le financement du secteur du BTPH²⁴, de celui de la santé et des médicaments, du commerce, de la distribution, de l'hôtellerie et du tourisme, des médias, des PME/PMI et de l'artisanat.

- La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) : cette banque a été créée à partir du démembrement de la BNA en 1982 via le décret n°82-106 du 13 mars 1982. Sa principale activité est le financement du secteur de l'agriculture, de la pêche et des ressources halieutiques ainsi que la promotion du monde rural.

- La Banque du Développement Local (BDL) : comme sus-indiqué, cette banque a été créée par restructuration du CPA en 1982. Sa mission est le financement des PME/PMI, des activités de commerce au sens large, des professions libérales, des particuliers et des ménages.

- La CNEP : créée en 1964, la principale mission de la CNEP était la collecte de l'épargne populaire. Elle devient une banque en 1997. Elle a également pour mission, l'octroi du crédit pour l'acquisition de logements, la promotion du secteur de la promotion immobilière additivement aux services liés à l'habitat tels que les bureaux d'études par exemple. La particularité de cette banque est qu'elle est présente dans le réseau postal pour la collecte de l'épargne des particuliers.

a-2-2-2-Les banques privées :

Elles sont quatorze (14) au total et que nous citerons selon la date de leur agrément pour l'exercice de leurs activités en Algérie :

- El Baraka Banque : première banque à vocation « islamique » implantée en Algérie en 1991. Ses actionnaires sont le groupe Saoudien Dallah El Baraka et la BADR. Ses activités sont

²³ Une société par action

²⁴ Bâtiment, Travaux Publics et Hydrauliques.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

régies par la Shari'a³ et incluent la dimension sociale et solidaire, elle s'occupe de la gestion du fonds de la Zakat et propose des modes de financement tels que la Mourabaha, la Moucharaka, El Ijar, El Moudharaba ou encore El Istisn'a.

- Citibank Algérie : après avoir ouvert un bureau de liaison, la banque a été agréée officiellement depuis 1992 et a été autorisée à ouvrir une succursale en 1998. Ses activités sont concentrées sur le financement des investissements étrangers, la gestion de trésorerie, les dépôts et la banque en ligne.
- ArabBanking Corporation-Algérie (ABC-Algerie): c'est une filiale d'Arab Banking Corporation Bahrein qui a commencé ses activités en Algérie par l'ouverture d'un bureau de représentation en 1995 avant de s'installer avec obtention d'un agrément en 1998. Cette banque se propose d'accompagner les grandes entreprises, les PME, les entrepreneurs individuels mais aussi les particuliers avec des solutions de financement divers.
- Natixis Algérie : c'est la première banque française à 100% à capital étranger qui s'est installée en Algérie et qui a été agréée en 2000. C'est la filiale du groupe BPCE adossée à Natixis. Elle intervient dans le financement des grandes entreprises, des PME/PMI mais également dans celui des particuliers.
- Société Générale Algérie (SGA) : c'est une banque commerciale dont le capital est détenu à 100% par le groupe Société Générale (France), agréée en 2000 et dont les activités sont le financement des entreprises tous secteurs d'activités compris ainsi que l'octroi de crédit aux ménages additivement aux divers services bancaires.
- Arab Bank PLC-Algeria « succursale de banque »: agréée en 2001, son siège social est à Amman. Elle active dans le financement d'entreprises de secteurs d'activité confondus ainsi que dans celui des particuliers.
- BNP Paribas El Djazair : c'est une filiale à 100% de BNP Paribas(France). Elle a ouvert un bureau de représentation en 2000 puis a obtenu son agrément en 2002 pour effectuer tous les types d'opérations bancaires reconnues.
- Gulf Bank Algérie (AGB) : membre de la Kuwait Project Compagny, c'est une banque de droit algérien qui a été agréée en 2004 proposant les produits bancaires classiques et ceux issus de la finance alternative à la fois.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Trust Bank Algeria : agréée en 2002, elle est membre du groupe Nest Investment Holding, LTD qui est basée à Chypre et dont le capital est détenu par des privés. Elle est présente en Algérie à travers 05 autres entreprises dont l'une active dans le secteur de l'assurance.
- The Housing Bank For Trade and Finance-Algeria: banque agréée depuis 2003, il s'agit d'une filiale de la Housing Bank For Trade and Finance et dont le capital est détenu par deux institutions financières, à savoir : The Housing Bank for Trade & Finance/Jordanie à raison de 85% et Libyan Arab Foreign Investment Holding Company-Algeria à hauteur de 15%. Elle offre des solutions de financement aux deux marchés : celui des entreprises et des particuliers.
- Fransabak El-Djazair SPA : créée en 2006, il s'agit d'une banque à capitaux mixtes majoritairement libanais qui obtient son agrément en 2010, sa clientèle est composée de PME ainsi que de grands groupes nationaux et internationaux et offre tous les produits et services d'une banque commerciale à vocation universelle.
- Crédit Agricole Corporate et Investment Bank-Algérie: c'est une filiale à 100% du groupe français Crédit Agricole. Agrément obtenu en 2007, elle active comme banque d'investissement.
- H.S.B.C - Algeria « Succursale de Banque » : agrément obtenu en 2008 autant que succursale de banque et en 2010, elle propose des services bancaires aux entreprises et aux particuliers.
- Al Salam Bank-Algeria : agréée en 2008, c'est une banque qui a pour objet la promotion des produits de la finance alternative que ce soit dans les investissements immobiliers ou dans celui du financement des entreprises.

- **Distinction entre une banque électronique et une banque en ligne:**²⁵

Nous allons faire une distinction entre une banque électronique, banque en ligne et néo-banque

²⁵Mémoire de M^{lle} Stiti Sarah , M^{lle} Taalbi sara, La modernisation des moyens de paiement, Université de Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. 2020/2021.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Banque électronique : est une banque traditionnelle (elle a une existence physique) qui offre à ses clients la possibilité de réaliser certaines opérations sur internet. Elle possède généralement un site web ou une application qui lui est propre.
- Banque en ligne : est une banque qui n'a pas d'existence physique. Elle est généralement filiale d'une banque traditionnelle. Elle possède une application mobile à partir de laquelle, les clients peuvent effectuer des opérations.

Exemple de banques en ligne :

- Banxy de Natixis :²⁶

Natixis Algérie lance BANXY, la première banque mobile en Algérie. Un compte sécurisé, mobile et accessible depuis un Smartphone, n'importe où et à n'importe quel moment ; des services bancaires à distance accessibles à tous.

BANXY, une nouvelle expérience bancaire pour faciliter le quotidien ! Alger le 23 Avril 2018.

NATIXIS Algérie, filiale de NATIXIS qui appartient au Groupe BCPE, lance « BANXY », la banque mobile : un concept innovant pour faciliter l'accès aux services bancaires en Algérie. BANXY est une banque mobile disponible gratuitement sur Smartphone Androïde et IOS. Elle offre une meilleure accessibilité aux services et opérations habituelles de la banque, le tout à distance. Il est facile de devenir client.

BANXY simplifie les démarches administratives, permet l'ouverture d'un compte bancaire à distance en un temps très réduit, et livre les moyens de paiement (carte et chéquier) gratuitement là où le client le souhaite. BANXY offre aussi des innovations très pratiques, comme la modification du plafond de la carte, la mise en opposition des moyens de paiement en temps réel, le virement par numéro de téléphone, les virements classiques interbancaires.

BANXY permet globalement de gérer son compte en ligne avec une mise à jour instantanée du solde. La banque mobile BANXY s'appuie sur la force du réseau de Natixis Algérie, qui avec plus de 800 collaborateurs sert au quotidien ses clients.

²⁶ <https://www.banxybank.com/>

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Natixis Algérie a obtenu les autorisations nécessaires auprès des autorités algériennes pour BANXY qui répond donc aux exigences règlementaires et au cadre législatif en vigueur. Pour souscrire à la solution BANXY, il suffit de télécharger l'application depuis une des plateformes de téléchargement, App Store ou Google Play, puis créer et configurer son compte.

Toute personne majeure peut renseigner le formulaire d'enregistrement depuis l'application, puis inscrire son numéro de téléphone et une adresse e-mail active. Une vérification des documents nécessaires à l'ouverture de compte est ensuite effectuée par la banque à travers une vidéoconférence sécurisée menée par un conseiller clientèle de la Banque.

BANXY utilise une technologie de pointe de vidéo-identification et des algorithmes de calcul pour garantir la sécurité de ses clients ainsi que leurs données. Pour finaliser l'ouverture du compte, les documents juridiques seront directement livrés au client afin de recueillir sa signature manuscrite. Le compte est activé après réception et vérification du dossier physique par la banque. Un centre de relation client est disponible 12 heures par jour, même le Samedi, pour apporter toute l'assistance nécessaire.

Une fois le compte BANXY ouvert, les utilisateurs se connectent en toute sécurité à un serveur de la banque, localisé en Algérie, grâce à leur identifiant et mot de passe. Egalement, un code confidentiel « le super PIN » est configuré par le client pour valider chacune de ses transactions. BANXY dispose en outre d'un dispositif complet de protection des données clients aux plus hauts standards internationaux

Le Directeur Générale de Natixis Boris Joseph dit à propos du lancement de BANXY « nous sommes extrêmement fiers d'avoir conçu BANXY, avec nos cadres en Algérie et en synergie avec plusieurs ingénieurs des autres filiales au Groupe BPCE. Cette banque 100% mobile est l'aboutissement d'une formidable collaboration internationale qui a fait appel aux innovations et technologies les plus avancées ».

Il s'agit évidemment d'un premier niveau d'offre, l'application est évolutive et Natixis Algérie souhaite progressivement couvrir toute l'offre bancaire traditionnelle. Chaque

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

nouvelle offre fera l'objet 'une autorisation de la Banque d'Algérie puis sera éprouvée, mesurée et améliorée grâce à ses clients.²⁷

- La différence entre banque traditionnelle et banque en ligne :

Nous allons citer, la différence dans le tableau ci-dessous :²⁸

Tableau N°5 : Différence entre banque traditionnelle et une banque en ligne.

	Banques traditionnelles	Banques
Présence physique	Elles ont une existence physique (agences)	Elles n'ont pas d'existence physique, elles sont généralement des filiales d'une banque traditionnelle
Les frais	Les frais bancaires des banques traditionnelles sont plus chers (frais de tenue de compte, frais de virement...etc.) que ceux des banques en ligne.	Puisqu'elles n'ont pas d'existence physique, les banques en ligne proposent des frais bancaires moins chers que ceux des banques classiques (traditionnelles)
L'amplitude horaire	Les banques traditionnelles ont des heures d'ouvertures et de fermetures. Les services proposés par les banques traditionnelles sont accessibles que pendant les heures de travail.	Les services proposés par les banques en ligne sont accessibles à tout moment 24h/24 et 7j/7

²⁷ Mémoire, Kabeche Kenza, Kebaili Farida, Analyse de la transformation digitale de la banque : cas d'e-paiement via l'application bn@tic de la BNA de Tizi Ouzou. UMMTO, 2020/2021

²⁸ Idem.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

la sécurité	Les banques traditionnelles ne sont pas confrontés à des menaces à la sécurité électronique .Mais ce n'est pas pour autant qu'elles ne peuvent pas être victimes du piratage mais puisque les dépôts dans une banque classique sont garantis donc c'est plus sécurisés qu'une banque en ligne.	Les banques en ligne sont la cible tentante pour les pirates. La sécurité est l'un des problèmes rencontrés par les clients dans l'accès aux comptes via Internet. les banques en ligne doivent renforcer leurs systèmes de sécurités
conseils et contact	Les clients d'une banque traditionnelle ont une communication directe en face à face avec leur banquier	Les clients d'une banque en ligne ont une communication en ligne/ électronique avec leur conseiller.
Paperasse	Les banques traditionnelles doivent remplir beaucoup de paperasserie, ce qui augmente à la fois le temps et les coûts ce qui explique les frais d'une banque traditionnelle sont élevés par rapport aux banques en ligne.	Les banques en ligne n'ont pas besoin paperasserie énorme puisque tout se fait en ligne cela implique la réduction du temps et des coûts.
Les services	Les produits et services d'une banque traditionnelle ne sont pas limités	Les produits et services d'une banque en ligne sont limités par exemple les banques en ligne exigent un seuil maximum de dépôt et pour effectuer un retrait le client doit visiter la succursale ou effectuer un retrait sur un GAB/DAB

a-2-2-3- Les établissements financiers :

Qui sont au nombre de neufs (09) et dont l'activité est basée principalement sur le crédit-bail et le financement d'acquisition de logements¹.

- Société de Refinancement Hypothécaire (SRH) : établissement financier agréé en 1997, son capital est détenu par des sociétés et des institutions publiques dont le Trésor public, la BNA ou encore la Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR). Son activité principale est l'octroi de prêts pour le refinancement de logements consentis par des intermédiaires financiers agréés. Cet établissement a également pour mission la promotion du système de financement de logements à moyen et long terme, le crédit hypothécaire et le prolongement de la maturité de la structure des taux intérêts octroyés par les banques.
- Société Financière d'Investissement, de Participation et de Placement – Spa- (Sofinance-Spa) : agréé en 2001, son objectif est le financement des entreprises via divers types de crédit dont le crédit-bail, la participation au capital, l'octroi de crédit par signature en apportant conseil et assistance aux entreprises. Trois secteurs sont principalement ciblés par cet établissement et qui sont : le bâtiment, les travaux publics et le transport.
- Arab Leasing Corporation (ALC) : créé en 2001, ALC est la première société privée spécialisée dans le crédit-bail en Algérie. Son capital est mixte entre nationaux et étrangers. Ses produits sont à destination des entreprises du secteur du BTPH, du transport, des services ainsi que les professionnels de la santé.
- Leasing Algérie (MLA) : établissement financier créé en 2006 par Tunisie Leasing et le Groupe Amen, c'est une SPA dotée d'un capital social de 3 milliards 500 millions dinars algériens. MLA est spécialisé dans le crédit-bail et cible plusieurs secteurs d'activités comme

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

le secteur médical, celui du BTP ou celui des transports, il offre la possibilité du financement d'équipements, de l'immobilier ou encore du matériel roulant.

- Cetelem Algérie (CA) : c'est une filiale du groupe BNP Paribas. CA a été agréé en 2006 en qualité d'établissement financier en se spécialisant dans les crédits à la consommation.
- Caisse Nationale de Mutualité Agricole « établissement financier » (CNMA)²⁹: c'est une institution née au début du siècle dernier et régie jusqu'en 1972 par les dispositions de la loi 1901 portant sur les associations professionnelles à caractère non commercial et à but non lucratif. Elle est issue de réunification à partir de 1972 de trois caisses en activités, à savoir : la Caisse Centrale de Réassurance des mutuelles agricoles (CCRMA), la Caisse Centrale des Mutuelles Sociales Agricoles (CCMSA) et la Caisse Mutuelle Agricole de Retraite (CMAR). La CNMA est organisée en caisse nationale et régionale conformément à l'ordonnance 72-64 du 02 Décembre 1972 avec pour objectif, la protection des biens et des personnes évoluant dans le monde rural. Aujourd'hui, la CNMA s'attèle à travers son réseau constitués de caisses régionales et de bureaux locaux à offrir des services à une clientèle composée de la population agricole et rurale et des investisseurs dans le secteur de l'agriculture et dans celui des assurances des biens.
- Société Nationale de Leasing-Spa (SNL) : établissement financier spécialisé dans l'octroi crédit-bail, il a été créé en 2010 avec un capital de 3 milliards 500 millions de dinars algériens et dont les actionnaires sont la BNA et la BDL. La SNL se présente comme ayant pour objectif le développement du secteur de la PME/PMI et des professions libérales en Algérie² et propose des solutions de financement dans le cadre de l'acquisition et/ou le renouvellement de biens d'équipements industriels, de production et de transformation, de matériel roulant, de BTPH, d'équipements médicaux et de tourisme.

- Ijar Leasing Algérie-Spa :
- EIDjazairIjar-Spa

²⁹ www.cnma.dz,

b- L'évolution du système bancaire algérien :

Après l'obtention de l'indépendance de l'Algérie, les structures héritées de l'époque coloniale ont perduré au sein du système français. Elles étaient alignées sur un modèle capitaliste, en contradiction totale avec les orientations sociopolitiques adoptées par l'Algérie nouvellement indépendante. C'est pourquoi il est devenu impératif de mettre sous contrôle national les secteurs de production et les institutions bancaires. Cette transformation a nécessité la refonte du fonctionnement de ces institutions existantes, ce qui a également conduit à la création de nouvelles entités. Cette évolution a été orchestrée dans le but de faire évoluer le système financier et bancaire, en passant d'une économie basée sur l'endettement à une économie de marché financier, afin de renforcer les fondements financiers du développement économique du pays.

b-1- L'émergence du système bancaire algérien :

Durant cette on distingue 4 étapes :

b-1-1- l'étape de souveraineté 1962-1966 :

Au cours de cette époque, quatre institutions majeures ont été établies : le Trésor, la Banque Centrale, la Caisse Algérienne de Développement, et la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP).

- La Banque Centrale d'Algérie :

La BCA a été créée le 13 Décembre 1962 par la loi 62-144³⁰. Elle est dotée du statut d'un institut d'émission. Elle exerce donc les fonctions traditionnelles d'émission de la monnaie fiduciaire, de direction et surveillance du crédit, notamment par le réescompte ainsi que la gestion des réserves de change. Cependant et à l'instar du Trésor, la BCA a été chargée, à titre exceptionnel et transitoire (1963/ 1964), de l'octroi direct de crédits (sous forme « d'avance»), notamment des crédits d'exploitation au secteur agricole autogéré, se substituant aux banques et organismes de crédit existant par suite de leur « défaillance ».

³⁰ Loi n°62-144 du Journal officiel N°2, date 11 janvier 1963, p.2

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Le Trésor :

Le Trésor d'Algérie constitue un pilier financier essentiel du pays. Il joue un rôle central dans la gestion des finances publiques, la collecte des revenus et la gestion des dépenses gouvernementales. Cette institution revêt une grande importance pour l'économie algérienne en contribuant à la stabilité financière et à la mise en œuvre des politiques économiques et budgétaires.

- La Caisse Algérienne de Développement (CAD) :

Créée en 1963 par la loi 63-165³¹ du 7 mai 1963 pour remplir le vide laissé par les grandes banques françaises qui accordaient des crédits à moyen et long terme. Ainsi, elle s'est substituée à la CEDA (caisse d'équipement et de développement de l'Algérie), la CDC (caisse des dépôts et consignations) et la CME (caisse des marchés d'Etat).

En effet, la CAD est créé pour financer les projets d'investissement de l'Etat à moyen et long terme, elle est de ce fait une banque de développement spécialisée dans le financement et de construction ou de renouvellement des capitaux fixes.

- La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP) :

La CNEP créée par la loi n°64-227 du 10 août 1964³², elle est spécialisée, depuis sa création dans la collecte de l'épargne, les crédits immobiliers aux particuliers et le financement des promoteurs publics et privés. La CNEP-Banque finance également les projets d'acquisition et de renforcement des moyens de réalisation des entreprises de production de matériaux de construction et des entreprises de réalisation intervenant en amont du secteur du bâtiment. Par ailleurs, la CNEP-Banque intervient dans le financement des projets d'investissement dans les secteurs de l'énergie, de l'eau, de la pétrochimie ou de l'aluminerie.

b-1-2- L'étape de nationalisation 1966-1967 :

La période de nationalisation du réseau bancaire étranger a engendré la création de trois banques commerciales connues sous le nom de "banques de dépôt". Chacune de ces banques a orienté son expertise vers le financement de secteurs spécifiques préalablement définis.

³¹ Idem

³² Loi à partir du journal officiel N°29, date 10 mai 1963, p.04.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- La banque Nationale d'Algérie :

La BNA est créée par l'ordonnance n°66 -178 du 13 juin 1966³³, elle était chargée du financement et du soutien au secteur agricole, autogéré et traditionnel, ainsi que du crédit à l'activité industrielle et commerciale.

- Le crédit Populaire d'Algérie :

Le CPA a été mis en place par l'ordonnance n°66-366 du 29 décembre 1966³⁴, il avait pour principale vocation, le financement des petites et moyennes entreprises publiques et privées ainsi que le secteur du tourisme, de l'hôtellerie, de la pêche et de l'artisanat.

- La Banque Extérieur d'Algérie :

Elle fut créée par l'ordonnance n° 67-84³⁵ du 1 octobre 1967, sous forme d'une banque de dépôt. Elle était chargée essentiellement de développer les relations bancaires avec l'étranger

³³ Ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966 du journal officiel N°51, date 14 juin 1966, p.01.

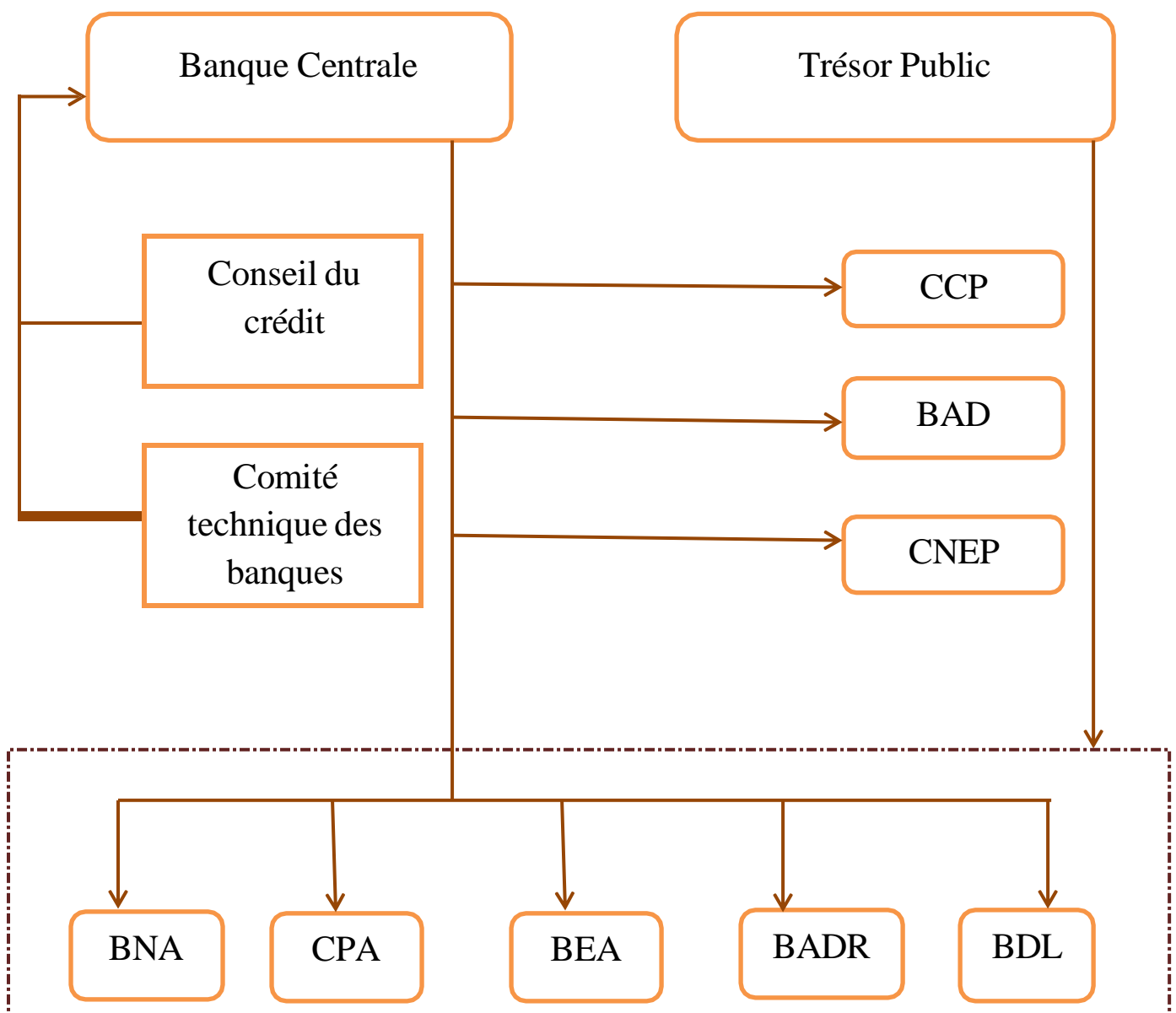
³⁴ Ordonnance N° 66-366 du 19 décembre 1966 du journal officiel n°75, date 5 septembre 1969, p.02.

³⁵ KPMG, « guide des banques et des établissements en Algérie », Edition ELLIPSE, Algérie 2012, p.07.

b-1-3- L'étape de la spécialisation :

Au début des années 1970, après l'étape de la nationalisation, le secteur devient en outre spécialisé. Il est organisé par branches d'activité (agriculture, industrie, artisanat, hôtellerie, tourisme, BTP, énergie, le commerce extérieur) et spécialisé par entreprise. Cette spécialisation fut introduite au terme de la loi de finances de 1970³⁶ qui impose alors aux sociétés nationales et aux établissements publics de concentrer leurs comptes bancaires et leurs opérations auprès d'une seule et même banque.

Figure N°7 : Le système bancaire national après la réforme 1970



³⁶ AMMOUR, Benhalima. « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Algérie 1996, p.19.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

Source : NAAS, Abdelkrim, Le système bancaire algérien : de la décolonisation à l'économie de marché. P.81

b-1-4- la restructuration organique 1980-1986 :

À partir du début des années 1980, les autorités en Algérie ont initié une réforme des entreprises publiques connue sous le nom de « restructuration organique » du système bancaire du pays. L'objectif était d'établir un système bancaire performant capable de jouer un rôle essentiel dans le financement de la planification en Algérie. Cette réforme, mise en œuvre à partir de 1982, a conduit à la création de deux nouvelles banques.

- La banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)

Banque universelle de proximité, La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural BADR est une institution financière nationale créée le 13 Mars 1982, sous la forme juridique de société par actions.

Depuis sa création la BADR Banque soutient activement le développement de son territoire et les projets de ses clients dont le financement de l'agriculture, des industries agroalimentaires, de la pêche et de l'aquaculture. Tout autant de domaines la mettent au diapason des banques constituant ainsi un support pour le développement et l'amélioration de l'économie nationale.³⁷

- La Banque du Développement Local BDL :

La BDL fut créée par l'ordonnance n°85-85 du 30 avril 1985³⁸ sous forme d'une banque de dépôt. Née de la restructuration du CPA en ayant repris certaines de ces activités, cette banque a pour principale vocation le financement des activités des entreprises locales, essentiellement celles sous tutelle des collectivités publiques (départements et communes).

b-2- Le début d'autonomie du système bancaire : lois de 1986 et 1988 :

Cette période est marquée par l'apparition de la loi n°86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit et la loi bancaire n°88-06 du 12 janvier 1988 relative à l'autonomie des entreprises publiques.

³⁷ <https://badrbanque.dz/>

³⁸ Décret n°85-85 du 30 avril 1985, Rubrique Législative Algérie, Edition du CNRS, 1985, p749

b-2-1- La loi 86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit :

La loi relative au régime des banques et de crédit du 19 août 1986³⁹ est la première loi bancaire depuis l'indépendance du pays en 1962. Elle a l'avantage de mettre fin aux textes réglementaires ambigus régissant l'activité bancaire. Le contenu de la loi se résume à travers les points suivants :

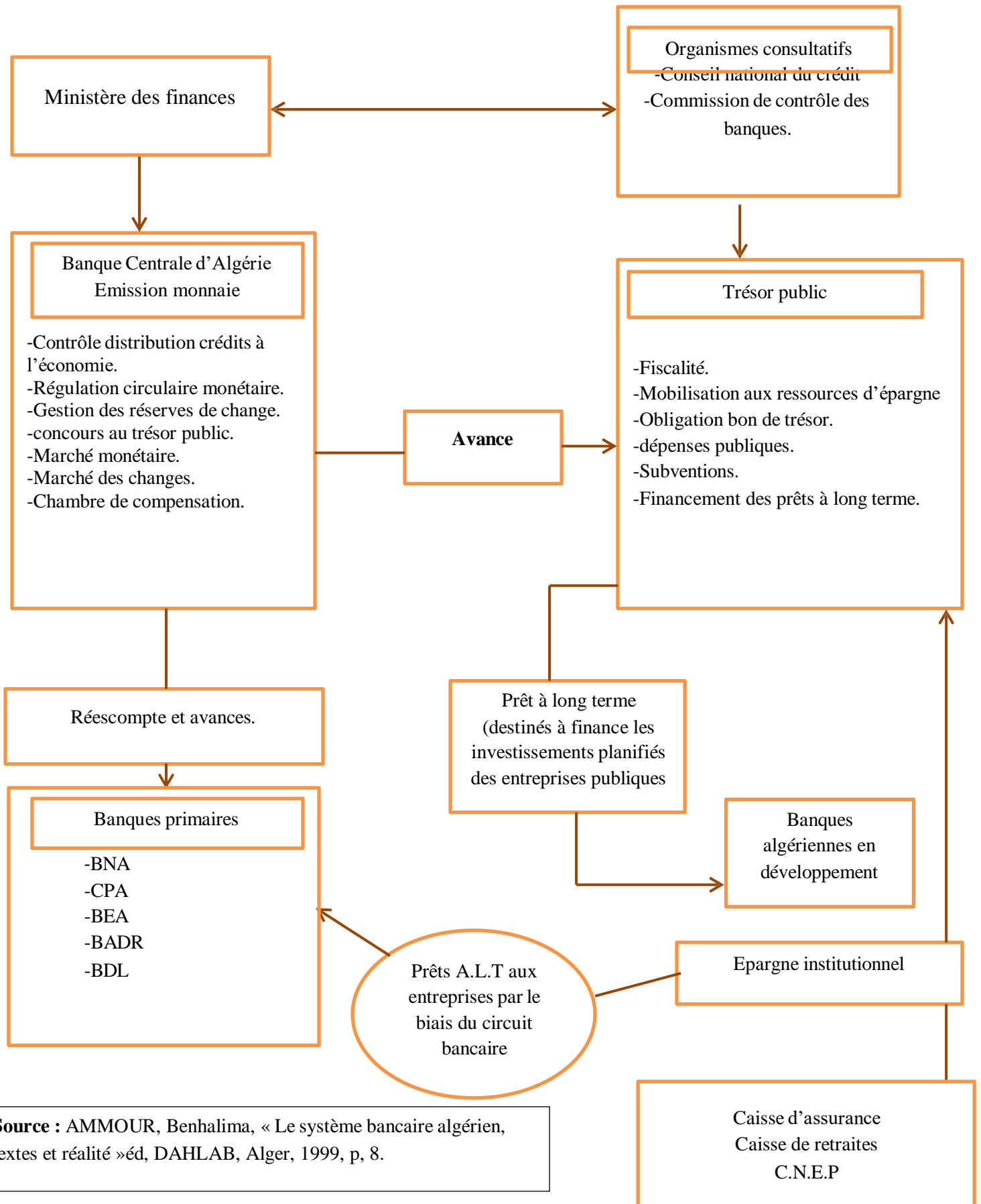
- Cette loi au rôle de confirmer les tâches traditionnellement assumées par l'institut d'émission.
- L'émission de la monnaie est attribuée à la banque centrale d'Algérie par l'Etat stipulé dans l'article 2 de la loi 86-12 « le privilège d'émettre sur le territoire national des billets de banque et des pièces de monnaie métalliques appartient à l'Etat » ;
- Elle attribue de nouvelles prérogatives à la banque primaire, ce qui lui permettra d'exercer son activité dans un cadre plus autonome
- Dans le cadre de cette loi bancaire, le trésor public n'est pas doté du monopole de financement de l'économie et de celui de la collecte des ressources (le trésor ne doit plus intervenir sur concours bancaire).

b-2-2- La loi complémentaire 88-06 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques :

Cette loi bancaire modifie la loi bancaire de 1986. Elle redéfinit le statut des établissements de crédit qui prennent dorénavant la forme d'entreprises publiques économiques¹¹, dotées de personnalité morale, soumises aux règles de la commercialité et bénéficient d'une autonomie financière. Cette nouvelle loi traduit, l'orientation résolu du gouvernement pour l'économie de marché. Le législateur entend ouvrir largement le secteur bancaire aux investisseurs privés, nationaux et étrangers. Cette ouverture, notamment vers l'investisseur étranger, s'est traduite par l'implantation de banques, de succursales et de bureaux de représentation de grandes banques étrangères (BNP Paribas, Société Générale, etc.) et d'établissements financiers étrangers (Arab Leasing Corporation, Cetelem Algérie...).

³⁹ KPMG, « Guide des banques et des établissements en Algérie », Edition ELLIPSE, 2012, p8

Figure N°8 : Le système monétaire et financier jusqu'à la réforme 1988



Source : AMMOUR, Benhalima, « Le système bancaire algérien, textes et réalité »éd, DAHLAB, Alger, 1999, p. 8.

b-3- La réforme du système bancaire en 1990 et la communication officielle de la loi sur la monnaie et le crédit (LMC)

b-3-1- La loi 90-10 relative à la monnaie et le crédit :

Une réforme, plus radicale, est énoncée par la loi sur la monnaie et le crédit promulguée en 1990. Elle soustrait l'économie du pays au régime de la planification pour la soumettre aux règles du marché.

De plus, cette loi ouvre le pays à l'investissement direct étranger à 100%, alors que jusque-là seul était accepté le secteur mixte avec des entreprises publiques en position majoritaire, et autorise l'installation de banques privées.

La réforme monétaire et bancaire, entamée suite à l'adoption de la loi sur la monnaie et le crédit en avril 1990, est venue renforcer les réformes économiques engagées dès 1988 et mettre fin (à toute ingérence administrative, et créer des uns à la triple crise d'endettement, d'inflation et de gestion administrée. Cette loi allait mettre fin à toute ingérence administrative, et créer des institutions et des instruments en vue d'instaurer une autorité de régulation autonome. Cette autorité était chargée de la réalisation de ces objectifs et de la conduite de programmes de ruptures, de réhabilitation et de rénovation des structures. La loi a introduit des institutions, des instruments et des mécanismes inconnus jusqu'alors en Algérie, en matière d'offre et de demande des capitaux. Son dispositif visait à diversifier les sources de financement des agents économiques notamment les grandes entreprises, les activités traditionnelles de la banque et en créant un marché financiers, les banques voyaient d'ouvrir, devant elle, de nombreuse et nouvelles activités financière.

L'ouverture effective en 1998, du secteur bancaire au capital privé, donnant ainsi naissance à quelques banques privées (capital national et étranger), avait pour but de financer l'entrepreneur privé à capital national ou étranger par des mécanismes bancaire privés.

b-3-2- Les objectifs de la LMC :

- Les objectifs monétaires et financiers Les objectifs monétaires et financiers de la LMC sont :
- Mettre un terme définitif à toute ingérence administrative dans le secteur financier et bancaire ;

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Réhabiliter le rôle de la Banque Centrale dans la gestion de la monnaie et du crédit et des changes ;
- Rétablir la valeur du dinar algérien, en mettant fin aux divers statuts conférés à la monnaie dans les différentes sphères de transactions
- Encourager les investissements extérieurs ;
- Diversifier les sources de financement des agents économiques, notamment les entreprises, par la création d'un marché financier ;
- L'introduction des facteurs de régulation monétaire tels que les ratios bancaires, système de taux, de réserves et plafonds de refinancement.

- Les objectifs économiques :

Les objectifs économiques⁴⁰ de la loi sur la monnaie et le crédit sont :

- Stopper l'ingérence administrative dans le secteur financier, à ce propos les établissements financiers et bancaires doivent jouer un rôle universellement défini et des règles de gestion prudente ;
- L'ouverture aux investissements étrangers créateurs d'emplois ou ceux se traduisant par un rapport technologique.
- Ouverture de la profession bancaire aux capitaux privés nationaux et étrangers

b-3-3- le contenu de la loi :

La loi 90-10 représente l'instrument de base pour passer de l'économie planifiée vers l'économie de marché.

- **Les missions de banque d'Algérie :**

Essentiellement la BA a pour mission⁴¹ :

- De réguler la circulation monétaire ;

⁴⁰ LILA, Brahmi. « Evaluation du système bancaire Algérien à travers sa contribution au financement des projets de développement local », thèse magister, université de Bejaia, juillet 2008, p82

⁴¹ AMMOUR, Benhalma. « Le système bancaire Algérien », Ed, DAHLAB, Algérie 1996, p.99.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- De réguler le marché des changes ;
- De diriger et de contrôler, par tous les moyens appropriés, la distribution du crédit ;
- De veiller à la bonne gestion des engagements financiers du pays à l'égard de l'étranger.

La Banque d'Algérie établit les conditions générales dans lesquelles les banques et les établissements financiers algériens et étrangers peuvent être autorisés à se constituer en Algérie et à y opérer. En outre, elle établit les conditions dans lesquelles cette autorisation peut être modifiée ou retirée. La Banque d'Algérie détermine toutes les normes que chaque banque doit respecter en permanence, notamment celles concernant⁴²:

- Les ratios de gestion bancaire ;
- Les ratios de liquidités ;
- L'usage des fonds propres ;
- Risque en général.

⁴² Article 92 de la loi 90-10 du 14/04/1990, relative à la monnaie et au crédit.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- **Le rôle du conseil de la monnaie et du crédit(CMC) :**

Le conseil de la monnaie et du crédit était qualifié, selon les dispositions de la LMC, comme l'autorité monétaire unique et autonome. Il est chargé de la direction et de l'administration de la BA. Le CMC veille à tout ce qui concerne l'élaboration de la politique de crédit, tout en proposant les mesures tendant à l'organisation de la profession bancaire. En effet, telles qu'elles sont définies par la LMC, le CMC joue un double rôle⁴³ :

- En tant que conseil d'administration de la BA, le CMC est chargé d'administrer la BA, de créer des comités consultatifs, d'établir des succursales et des agences, d'arrêter le budget de la banque, les règlements qui lui sont applicables ainsi que la répartition de son bénéfice ;
- En tant qu'autorité monétaire, le CMC édicte un certain nombre de règlements bancaires et financiers concernant, l'émission de la monnaie et sa couverture, les normes et opérations de la banque centrale. il établit les normes et les ratios applicables aux banques et établissements financiers, la protection de leur clientèle, les normes et règles comptables applicables à ceux-ci ainsi que l'organisation du marché de change.

- **Composition du CMC :**

- Un Gouverneur de la banque d'Algérie, nommé⁴⁴ par les autorités publiques pour une durée de six ans (renouvelable une fois) ;
- Trois Vice-gouverneurs qui sont des dirigeants « internes », nommés également par décret présidentiel pour une durée inférieure (cinq ans au lieu de six ans) renouvelable une fois ;
- Trois fonctionnaires, du grade le plus élevé, choisis en raison de leurs compétences en matière économique et financière, trois suppléants sont désignés pour les remplacer le cas échéant. Ces trois fonctionnaires et leurs suppléants jouissent comme le stipulait l'article 3518 de la loi, d'une indépendance et d'une liberté vis-à-vis de l'administration pour laquelle ils appartiennent.

⁴³ AMMOUR, Benhalima.

⁴⁴ Article 21, de la LMC

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- **La commission Bancaire :**

-Supervision des banques : La CBA surveille les activités des banques en Algérie pour s'assurer qu'elles respectent les réglementations en vigueur, gèrent leurs risques de manière adéquate et opèrent de manière transparente et solide.

-Conformité réglementaire : Elle veille à ce que les banques respectent toutes les lois et réglementations financières en vigueur, y compris les normes internationales en matière de gestion des risques, de comptabilité, de liquidité, et de lutte contre le blanchiment d'argent.

-Stabilité financière : La CBA contribue à maintenir la stabilité financière du système bancaire en s'assurant que les banques sont financièrement solides et qu'elles sont en mesure de faire face à d'éventuelles crises financières.

-Protection des consommateurs : Elle veille à ce que les droits des clients des banques soient protégés et que les pratiques commerciales des banques soient équitables et transparentes.

-Émission de règlements : La CBA peut émettre des règlements et des directives pour guider les opérations des banques et s'assurer qu'elles opèrent conformément aux normes établies.

-Gestion des crises : En cas de difficultés graves rencontrées par une banque, la CBA peut intervenir pour gérer la situation, ce qui peut inclure la mise sous tutelle, la restructuration, ou la liquidation de la banque en question.

-Promotion de la stabilité financière : La CBA travaille également en étroite collaboration avec d'autres organismes de régulation financière et les autorités monétaires pour promouvoir la stabilité et l'intégrité du système financier dans son ensemble.

- **Le conseil d'administration :**

-Définition de la stratégie : Le Conseil d'Administration est responsable de définir la stratégie globale de la banque, y compris ses objectifs financiers à court et à long terme.

-Surveillance de la gestion : Il supervise la gestion quotidienne de la banque, s'assurant que les opérations sont menées conformément aux réglementations en vigueur et aux meilleures pratiques de gestion.

-Nomination du PDG : Le Conseil nomme le Président-Directeur Général (PDG) ou le Directeur Général de la banque et peut également le révoquer si nécessaire.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

-Approbation des budgets : Il approuve les budgets annuels de la banque, y compris les plans financiers, les investissements et les dépenses.

-Gestion des risques : Il supervise la gestion des risques de la banque, y compris le risque de crédit, le risque de marché, le risque opérationnel, et s'assure que des politiques adéquates sont en place pour les gérer.

-Conformité réglementaire : Le Conseil veille à ce que la banque respecte toutes les lois et réglementations financières en vigueur, y compris les directives de la Commission Bancaire Algérienne.

-Rendement financier : Il évalue régulièrement les performances financières de la banque et prend des mesures pour améliorer la rentabilité et la solidité financière de l'institution.

-Gouvernance d'entreprise : Il veille à ce que la banque suive les meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise, notamment en ce qui concerne la composition du conseil, la transparence et la responsabilité.

-Communication aux actionnaires : Le Conseil communique régulièrement avec les actionnaires de la banque, leur fournissant des informations sur les performances financières et les décisions stratégiques.

-Éthique et responsabilité sociale : Il prend en compte les considérations éthiques et sociales dans la prise de décisions stratégiques, notamment en ce qui concerne la responsabilité sociale de l'entreprise et le respect des normes éthiques.

b-3-4- La révision de la LMC :

Dans le but d'ajuster le système bancaire national à son nouvel environnement en constante évolution, les autorités publiques ont entrepris une série de réformes et ont apporté des modifications à la Loi sur la Monnaie et le Crédit de 1990. Ces réformes ont principalement porté sur la restructuration de l'autorité monétaire. La première réforme a été mise en œuvre par le biais de l'ordonnance n°01-01 en date du 27 février 2001, tandis que la seconde a été instaurée le 26 août 2003.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- **Les aménagements apportés en 2001 à la loi relative à la monnaie et au crédit :**

Ces aménagements ont été introduits sans pour autant toucher à l'autonomie de la Banque d'Algérie, dans le but de rehausser l'influence de l'exécutif dans la prise de décision sur la politique monétaire du pays. Afin de concrétiser ce but, l'ordonnance n°01-01 du 27 février 2001 modifiant et complétant la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit a été créée, scindant le conseil de la monnaie et du crédit en deux organes :

-Le premier organe est constitué du conseil d'administration chargé de la direction et de l'administration de la BA ;

-Le second est constitué par le conseil de la monnaie et du crédit, qui joue le rôle d'Autorité Monétaire. Le premier est constitué du Conseil d'Administration, chargé de l'administration et de l'organisation de la Banque d'Algérie. Le second organe constitué par le conseil de la monnaie et du crédit, joue le rôle de l'autorité monétaire. Il est composé de sept membres, dont trois sont nommés par un décret présidentiel, alors qu'ils étaient au nombre de quatre dans la loi 90-10. Cette nouvelle composition, tout en maintenant le principe d'indépendance de la Banque d'Algérie, a atténué les déséquilibres en défaveur de l'exécutif

- **L'adoption de l'Ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit (O.M.C) :**

Cette année fut marquée par la mise en faillite des deux banques privées. Il s'agit de la banque El Khalifa et la Banque pour le Commerce et l'Industrie d'Algérie (B.C.I.A). Cette situation a poussé les pouvoirs publics à procéder à une refonte de la loi sur la monnaie et le crédit, afin que ce genre de scandale financier ne se reproduise plus. Dans ce contexte, la nouvelle réforme stipule que :

- Les fonctionnaires, membre du CMC, sont nommés sur proposition du ministère des finances;

- Les fonctionnaires, membre du LMC, siègent en qualité, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas forcément indépendants des administrations auxquelles ils appartiennent ;

- Les censeurs de la BA sont en position de détachement de leur administration d'origine ;

- Les censeurs de la BA exercent une surveillance particulière, sur la centrale des risques et des impayés et du fonctionnement du marché monétaire ;

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

- Le conseil ou la commission bancaire ne peuvent entendre le ministre des finances que sur sa propre demande.

c- l'E-paiement en Algérie

À partir d'octobre 2016, la possibilité de payer en ligne avec la carte CIB est devenue officiellement opérationnelle en Algérie. Dans une première étape, ce service a été introduit pour les principaux fournisseurs de services publics tels que les entreprises de distribution d'eau et d'énergie (gaz et électricité), les fournisseurs de services de téléphonie fixe et mobile, les compagnies d'assurance, les compagnies aériennes, ainsi que certaines administrations.

c-1- L'économie numérique en Algérie (e-Algérie) :

L'Algérie comme tant d'autres pays dans le monde a opté pour le numérique comme solution pour diversifier et booster son économie. En effet, les bases d'une économie numérique en Algérie ont été réalisées à partir des années 2000, avec l'adoption de la loi n°2000-03⁴⁵ du 05 août 2000. 2.1.1. Processus de numérisation en Algérie Dans cette optique, les actions visant la transformation numérique se sont multipliées ces dernières années pour que l'Algérie puisse réduire sa fracture numérique. Un programme stratégique de numérisation « e-Algérie » a vu le jour fin 2008 sous une première appellation « e-Algérie 2013 », qui englobe des objectifs et des actions visant la transformation numérique. Plusieurs comités et organismes nationaux ont été créés afin de gérer et encadrer les différents volets de la numérisation à l'exemple du comité d'Appui Technique à la Numérisation et le Fonds d'appropriation des usagers et du développement des technologies de l'information et de la communication (FAUDTIC).

c-1-1- Le comité d'appui technique à la numérisation :

Créé fin 2017 qui a pour objectif la mise en œuvre de la numérisation de toutes les structures civiles de l'Etat et de tous les services publics.

⁴⁵ Cette loi définit les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications avec pour objectif majeur l'introduction de la concurrence au sein du secteur des télécommunications. Arrêté interministériel du 11 Joumada Ethania 1431 correspondant au 25 mai 2010, fixant les modalités de suivi et d'évaluation du Fonds d'appropriation des usages et de développement des technologies de l'information et de la communication, journal officiel de la république algérienne N° 52, du 12 septembre 2010, p 23.

c-1-2- Le fonds d'appropriation des usagers et du développement des technologies de l'information et de la communication :

Pour soutenir ce programme E-Algérie et le développement de l'économie numérique, le gouvernement algérien a mis en place un fonds d'aide au financement des organismes publics ou privés, Il s'agit du Fonds d'appropriation des usagers et du développement des technologies de l'information et de la communication

« FAUDTIC ». Une convention sera établie entre le ministre de la poste et des technologies de l'information et de la communication et l'organisme bénéficiaire précisant notamment les modalités de mise en œuvre, d'exécution et de suivi des actions éligibles au financement du fonds, le montant de la dotation accordée, les droits et obligations ainsi que les modalités de leur versement.⁴⁶

c-1-3- Le comité dédié à l'amélioration du climat des affaires :

Relancé en 2014, en charge de remettre en cause les processus liés à la création et à l'accompagnement des PME, à travers une matrice d'actions arrêtée par le comité et suivi de l'état de leur mise en œuvre par un secrétariat technique du MIM. Un rapport mensuel de suivi est transmis au Premier Ministre avec les recommandations appropriées.

c-1-4- Le comité de pilotage du plan national de simplification et d'amélioration des procédures administratives :

Relié par des comités sectoriels, créé par Instruction de Monsieur le Premier Ministre en Novembre 2014, dont le sérieux et l'engagement n'est pas à démontrer, continue d'élaborer annuellement le plan national de simplification et d'amélioration des procédures administratives à partir des plans sectoriels et procède à l'évaluation de l'état de leur mise en œuvre par les secteurs puis établit un rapport annuel, enrichi par des recommandations, au Premier Ministre. Le dispositif ne prévoit pas de suite.

⁴⁶ Arrêté interministériel du 25/05/ 2010 modifiant l'arrêté interministériel du 26/07/2009 fixant les modalités de suivi et dévaluation du compte d'affectation spéciale n° 302-128 intitulé ' Fonds d'appropriation des usages et de développement des technologies de l'information et de la communication, journal officiel n°52 du 12/09/2010, p 24.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

c-1-5- Commission interministérielle de Coordination (CIC) :

Elle emploie des compétences techniques, a été chargée de la mise en place et le développement de la politique nationale de numérisation des services publics. Cette commission reliée par un comité d'appui technique à la numérisation (CATN) et appuyée par une entreprise publique économiques (EPE), ont été créés, conformément à la décision du PM de Novembre 2017. Cette EPE, sous tutelle du MPTTN et qui Depuis 2004, l'Algérie a œuvré à la création des parcs technologiques et des incubateurs, afin d'encourager l'innovation et porter assistance aux startups du domaine numérique.

c-2- Le Commerce électronique en Algérie :

Le marché algérien du commerce électronique, est en croissance continue et ce grâce au développement de l'Internet mobile 3G et 4G et à la forte pénétration des smartphones auprès de la population Algérienne.

En ce qui concerne l'état de préparation au commerce électronique, l'Algérie se classe au 17^{ème} rang des États africains et au 111^{ème} rang mondial selon l'indice du commerce électronique entre l'entreprise et le consommateur B2C 2018 de la CNUCED.⁴⁷

Les premiers marchés en ligne algériens sont apparus en 2009, néanmoins, le commerce électronique a commencé à prendre son essor en 2014 avec l'arrivée du panafricain Jumia. Le site Web comptait environ 1,5 million de visiteurs et a reçu entre 15 000 et 20 000 commandes par mois en 2017 (augmentation de 50% en glissement annuel). Le nombre de visiteurs est passé à 1,7 million au début de 2018.

Zawwali, Batolis et Dzboomet plein d'autres sites de vente en ligne sont opérationnels en Algérie. A cet égard, le Groupement d'Intérêt Economique GIE Monétique Algérien a fait le bilan du paiement électronique en Algérie jusqu'à octobre 2019, et a recensé près de 454 204 d'opération de paiement en ligne.

Conclusion de la section :

Le système bancaire en Algérie a fait l'objet de plusieurs réformes visant à favoriser une meilleure coordination entre les décisions politiques du gouvernement algérien et les

⁴⁷ Mesurer l'économie numérique en Algérie, rapport de la réunion du groupe de travail sur la mesure du commerce électronique et de l'économie numérique CNUCED les 3 et 4 décembre 2019 - Genève (Suisse), p 4.

Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes

institutions bancaires. Ces réformes ont été mises en place dans le but de stimuler l'activité économique en tirant parti du secteur financier.

Conclusion du chapitre :

Dans ce premier chapitre nous avons pu introduire et définir les différents éléments impératifs de notre thématique à l'occurrence la monnaie, les moyens de paiements conventionnels et modernes et enfin l'évolution du système bancaire algérien.

Pour les banques algériennes, elles seront plus engagées à la modernisation. Il est préalable également que le processus de modernisation des banques suivra son cours et reste à l'écoute des évolutions technologiques et des besoins du marché tout en insistant sur la nécessité de prêter attention aux systèmes mondiaux en évolution pour mettre à jour notre système financier pour davantage de qualité et de service.

Chapitre II

L'impact de la modernisation des moyens de paiement sur la performance du service bancaire

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement sur la performance du service bancaire

Introduction du chapitre :

Dans ce chapitre, nous explorerons d'abord le développement du système de paiement des banques algériennes dans la première section, ensuite, dans la deuxième section nous analyserons en détail l'impact de la modernisation des moyens de paiement sur l'industrie bancaire.

Nous examinerons comment les nouvelles technologies ont redéfini la manière dont les banques interagissent avec leurs clients, gèrent les transactions financières, et créent de la valeur ajoutée. De la montée en puissance des paiements électroniques et des applications mobiles aux avancées dans les technologies de sécurité financière, nous explorerons les diverses facettes de cette révolution financière, et enfin la troisième section vise à offrir un aperçu sur l'impact négatif du passage des moyens de paiements dits traditionnels aux nouveaux moyens de paiement s'il en est.

Section 1 : Modernisation du système de paiement algérien :

Introduction de la section :

Un système de paiement est « un système qui comprend une série d'instruments, de procédures bancaires et particulièrement du système de transfert de fonds interbancaires qui assurent la circulation de la monnaie »¹

A partir de l'année 2006, les banques algériennes ont procédé à l'adoption des nouvelles technologies de l'information et de la communication, pour mettre en place des nouveaux systèmes de paiement afin d'assurer la rapidité des opérations bancaires et leurs sécurités.

a- Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation

Afin de faciliter les échanges de chèques, de prélèvements, de virements, et d'autres transactions entre les banques, l'Algérie a mis en place une modernisation de son système de

¹ Dominique Rambure. « Les systèmes de paiement », Edition ECONOMICA, 2005, p.12.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

paiement, passant ainsi de la compensation manuelle à la télé-compensation. Cette évolution vise à améliorer la sécurité et la rapidité des opérations bancaires.

a-1- Définition de la compensation manuelle :

« Dans le cadre de la compensation manuelle, les représentants des banques se réunissent chaque jour à une heure fixe dans la chambre de compensation où ils apportent les chèques, effets, ordres de virement...etc., à échanger. Ces instruments de paiements sont transportés par voiture, train, camion...etc., un nombre limité de banques envoient leur représentant, tandis que les autres s'en remettent aux banques participantes pour les représenter. »²

En d'autres termes, la compensation manuelle désigne un ensemble de procédures par lequel différentes institutions financières échangent des informations ou des documents liés aux transferts de fonds avec d'autres institutions financières, le tout se déroulant dans un même lieu, généralement appelé chambre de compensation.

a-1-1- Définition de la télé-compensation :

La télé-compensation, également connue sous le nom de compensation électronique, est un processus automatisé de compensation des paiements et des transactions financières. Il implique l'utilisation de systèmes informatiques interconnectés pour traiter et régler les paiements entre différentes banques et institutions financières.

Contrairement à la compensation manuelle, qui nécessite des transactions physiques (comme l'échange de chèques), la télé-compensation permet un règlement électronique plus rapide et plus efficace des paiements. Elle est largement utilisée dans le secteur financier pour traiter des transactions telles que les virements, les chèques électroniques et d'autres types de paiements.

La télé-compensation contribue à réduire les délais de traitement, les coûts et les erreurs liées aux paiements, améliorant ainsi l'efficacité des opérations financières.

² MOSTAPHA, Hashem SHERIF. « Paiement électroniques sécurisés », Ed, presse polytechniques et universitaire ramandes, 2007, p.347.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

a-1-2- Les objectifs du passage de la compensation manuelle à la télé-compensation

Le système de compensation traditionnel (compensation manuelle) a été, depuis 2006, supprimé complètement et remplacé par le système de la télé compensation.

Les objectifs assignés à la modernisation des systèmes de paiement visent l'amélioration des services bancaires de base au profit de la clientèle, la traçabilité de bout en bout des opérations de paiement et l'amélioration des canaux de transmission de la politique monétaire. Ces objectifs se déclinent sur les actions suivantes :³

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

La réalisation de ces objectifs a conduit à :

³ Rapport de la banque d'Algérie 2006 : modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, p. 105. (www.bank-of-algeria.dz) (consulté le 07/09/2023 à 16h)

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- développer les normes et standards des paiements, préalable indispensable pour la modernisation des paiements de masse,
- moderniser le système d'information de la Banque d'Algérie en tant que complément nécessaire et appui aux systèmes de paiement et traitement des opérations de politique monétaire ;
- renforcer l'infrastructure de télécommunications entre la Banque d'Algérie et le siège social de chaque banque, d'Algérie Poste, du Trésor public et du dépositaire central. Ce réseau de la Banque d'Algérie facilite la transmission des échanges et le traitement de bout en bout des opérations de paiement. Il s'agit de la mise en place d'un système de transmission sûr, fiable et sécurisé ;
- mettre en place une infrastructure permettant l'amélioration de l'efficacité dans le traitement des opérations interbancaires et du marché financier.

a-2- Les étapes de la modernisation :

Voici un résumé des principales étapes de la modernisation du système bancaire en Algérie :

a-2-1- La création du Centre de Pré-Compensation Interbancaire « CPI » :

La Banque d'Algérie a créé en août 2004 une filiale avec les banques dénommée le Centre de Pré compensation Interbancaire (CPI). Il est chargé de la gestion et du traitement du système de télé-compensation.

La structure du Centre de Pré-Compensation Interbancaire (CPI) est reliée à 18 plateformes d'accès rattachées à chaque banque et à Algérie Poste.

Ce centre national reçoit quotidiennement un parcours normalisé et d'image provenant des différentes banques et traité durant la journée or le lendemain avant leur exécution définitive et l'enregistrement de façon automatique des soldes dans le compte de la clientèle.

Le Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI) exerce la fonction d'opérateur du système d'échange et de compensation de paiement de masse. Il assume quatre fonctions essentielles : la gestion des échanges, de la télé-compensation, des mouvements nets de règlement et l'archivage des données.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

Il assure en outre le rôle de certificateur agréé.

La plate-forme centrale de télé-compensation, gérée par le CPI, et dont il a la responsabilité, est conçue pour contrôler et assurer un échange interbancaire sécurisé et automatisé des paiements de masse et leur compensation suivant les règles de neutralité et de transparence.⁴

a-2-2- Centre Monétique Interbancaire (CMI) :

La création du Centre Monétique Interbancaire (CMI) résulte d'une initiative de la communauté bancaire, prise dans le cadre d'une vision portant sur le développement et la modernisation des moyens de paiement. Le CMI assure, par délégation du GIE Monétique, les fonctions d'autorisation et de routage des flux monétiques. Il assure aussi l'acquisition des transactions de paiement et l'hébergement des bases de données porteurs et commerçants. Le CMI compte aussi, parmi ses activités, la personnalisation des cartes CIB.

Ainsi, le CMI, en tant qu'acteur clé de l'interbancaire et de l'interopérabilité du système, est entièrement responsable du fonctionnement et de la disponibilité du système monétique interbancaire, ainsi que des équipements qui y sont raccordés et dont il a la charge. A cet effet, il garantit son fonctionnement continu et sa fiabilité.⁵

a-2-3- Les nouveaux systèmes de paiement :

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

a-2-3-1- Le système de télé-compensation de paiement de masse (ATCI)

Algérie télé- compensation interbancaire (ATCI) est un système utilisable dans les banques algériennes.

- **Définition de système ATCI :**

Le système de télé-compensation des paiements de masse « ATCI » (Algérie télé-compensation interbancaire) a été mis en production en mai 2006. Contrairement à l'ancien système de compensation, « la télé-compensation, est une technique utilisée par les banques

⁴ <https://giemonetique.dz> (consulté le 08/09/2023 à 17h)

⁵ Idem

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

pour la circulation de la monnaie scripturale et la minimisation du volume de la monnaie fiduciaire, la télé-compensation est un système téléinformatique d'échanges interbancaires de transaction, de paiements bancaires, pour cela son objectif est la modernisation de la compensation classique de paiement afin de faciliter le fonctionnement des échanges et de traiter de bout en bout les opérations de paiement bancaire et les flux de données interbancaires »⁶.

Le système ATCI est administré par le Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI), qui est une société par actions détenue par la Banque d'Algérie.

La plateforme de raccordement, également connue sous le nom d'U.A.P. (point d'accès unique), constitue le seul point d'entrée au sein du système ATCI. Elle est mise en place et gérée par un participant direct qui a la possibilité d'accueillir des participants indirects. Cette plateforme facilite une connexion entièrement automatisée et sécurisée des banques au sein du Système ATCI.

- **Les caractéristiques du système ATCI :**

Il s'agit d'un système informatique qui est déployé au sein des installations de la Banque d'Algérie. Les banques, le Trésor et Algérie-Poste peuvent se connecter au système en tant que participants, que ce soit directement ou indirectement. Un participant direct établit une connexion avec le système en utilisant une plateforme appelée "plateforme participant", tandis qu'un participant indirect fait usage de la plateforme d'un participant direct pour se connecter.

Par ailleurs, ce système revêt les caractéristiques suivantes⁷ :

- Il calcule à la fin de chaque journée de compensation, les soldes multilatéraux nets des participants et les déverse au système de règlement brut en temps réel et paiements urgents (ARTS) géré par la Banque d'Algérie ;

- Il est auto-protégé à travers la détermination de limites maximales autorisées de soldes multilatéraux débiteurs qu'il contrôle en permanence, et envoie des messages d'alerte à

⁶ BEITON A, GAZORLA A. DOLLO CH. DRAI A-M., « Dictionnaire des sciences économiques » Ed ARMANDCOLIN/VUEF, France, 2001, p170.

⁷ <https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-annuel-2006-fr.pdf> (consulté le 13/09/2023 à 9h)

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

l'administrateur du système et aux participants concernés au cas où le solde débiteur d'une banque approcherait la limite autorisée ;

- Il est sécurisé contre les risques de fraude du fait que les échanges se font par le transfert de fichiers scellés, cryptés et signés suivant un protocole sécurisé piloté par un moniteur intégré au système central et aux plates-formes de raccordement ;

- il est également sécurisé contre le risque opérationnel à travers la mise en place des sites de secours à chaud et à froid ou distant ;

- Il s'agit d'un système complètement automatisé et dématérialisé reposant sur l'échange de transactions électroniques dématérialisées (chèques et effets).

- **Fonctionnement du système ATCI⁸ :**

Il devra assumer la responsabilité de :

- La gestion des Remises Aller transmises par les participants (contrôles d'accès, validation des remises aller, gestion des erreurs). Pour chaque Remise Aller présentée par un participant, un fichier Compte Rendu d'Acquisition est généré par le système A.T.C.I. et renvoyé au participant en lui indiquant le résultat du traitement de la Remise Aller ;

- La gestion des rejets associés à chaque opération de paiement ;

- La gestion des Remises Retour : à la fin de chaque séance de compensation, A.T.C.I. génère et diffuse des Remises Retour par participant destinataire ;

- La gestion des demandes d'annulations d'opération de paiement ou ensemble d'opérations (sous-remises, remises) : les demandes d'annulation ne sont autorisées que pour des opérations ou ensemble d'opérations présentées durant la même séance ;

- La fourniture de la position courante sur demande d'un participant ;

- La mise en œuvre d'un service de messagerie interbancaire sécurisée permettant :

⁸ www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-annuel-2005-fr.pdf (consulté le 14/09/2023 à 21h)

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Le routage des images de chèques et effets ainsi que les messages d'information (entre participants) ;
 - La distribution de messages d'information vers l'ensemble des participants ;
 - L'échange de messages entre un participant et A.T.C.I. et vice versa ;
- Gestion du risque financier : pour toutes les opérations de paiement dont la date de règlement interbancaire est égale à la date de compensation, A.T.C.I. vérifie que le montant de l'opération n'est pas supérieur à une valeur limite fixée par l'Administrateur du Système ;
- Prévention du risque de défaillance d'un participant : par la définition de limites financières débitrices par participant et alerte du participant (dans le compte rendu d'acquisition) et de l'administrateur d'A.T.C.I, dans le cas où sa position courante approcherait ou atteindrait sa limite débitrice.
- Calcul des soldes de règlement :
- Suivant un mode multilatéral en prenant en compte toutes les opérations de paiement dont la date de règlement est égale au jour de compensation ;
 - Envoi à chaque fin de journée de compensation du solde net à régler à chacun des participants et de la remise de règlement au Système A.R.T.S. de la Banque d'Algérie.
 - Fourniture d'informations techniques et financières aux participants, à savoir :
 - Un échéancier de règlement (à la fin de la journée de compensation) qui comprend les soldes à régler le jour même et les soldes provisoires des jours suivants,
 - Une synthèse des flux aller (à la fin de chaque séance et récapitulatif en fin de journée de compensation),
 - Des synthèses des flux retour (à la fin de chaque séance et récapitulatif en fin de journée de compensation),
 - Une synthèse de règlement (à chaque fin de journée de compensation suite au règlement dans le système A.R.T.S.),
 - Les statistiques de fonctionnement (de manière périodique fixée par l'Administrateur du Système A.T.C.I).

a-2-3-2-Le système de paiement de gros montant RTGS :

Le système bancaire algérien RTGS (Real-Time Gross Settlement) est une infrastructure financière utilisée pour le règlement en temps réel et brut (c'est-à-dire,

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

transaction par transaction) des transactions financières de grande valeur en Algérie. Le RTGS est opérationnel en Algérie depuis début février 2006 et sert aux paiements électroniques interbancaires portant sur les grandes sommes dont le seuil minimum ne peut être inférieur à 1 million dinars algériens (DZD).

Le système RTGS est principalement utilisé pour les transactions de grande valeur, telles que les paiements interbancaires, les transferts entre institutions financières, les transactions liées au Trésor public, et d'autres opérations financières de grande envergure. Contrairement à d'autres modes de compensation qui peuvent regrouper plusieurs transactions pour un règlement ultérieur, il effectue les règlements en temps réel, ce qui signifie que les fonds sont transférés de manière immédiate et irrévocable dès que les transactions sont initiées.

Le RTGS est conçu pour être sécurisé et fiable, ce qui garantit l'intégrité des transactions financières à grande échelle. La Banque d'Algérie joue un rôle central dans le fonctionnement du système RTGS, en supervisant et en réglementant ses opérations pour assurer la stabilité du système financier et il permet également le règlement de transactions en devises étrangères, facilitant ainsi les opérations internationales.

En résumé, le système RTGS est un élément essentiel de l'infrastructure financière du pays, facilitant le règlement rapide et sécurisé des transactions financières de grande valeur entre les institutions bancaires et financières.

- **Les objectifs du système RTGS Les objectifs du système RTGS sont les suivants :**

- Une zone et une politique monétaire unique ;
- Supportant une exécution décentralisée des opérations ;
- Permet l'exécution rapide et sûre des paiements en monnaie de banque centrale en vue de prévenir le risque systémique ;
- Gestion technique des comptes ouverts aux établissements financiers sur les livres des banques centrales participantes sur une seule plate-forme, ce qui permet de réduire les coûts des opérations interbancaires ;

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Contrôle des opérations de fonds dont le montant est très important et du coup lutte contre le blanchiment d'argent.

- **Composition du système RTGS :**

Le système RTGS se compose d'une plate-forme de production (équipements informatiques et logiciels de paiement) reliée à des plates-formes dites "participant" installées au niveau des banques. En outre, le système RTGS dispose d'une plate-forme de secours à chaud qui réplique les paiements et, en cas de problèmes rencontrés sur la plate-forme de production, prend en charge automatiquement la suite des opérations (en cluster).

Il est généralement recommandé que le RTGS soit doté d'un système de secours à distance (plate-forme de secours à froid) qui assure l'archivage de l'ensemble des données historiques portant sur les paiements et prend en charge les paiements en cas de grave difficultés rencontrées (sinistre, séisme, inondation, blackout électrique,...) dans la région où sont installées la plateforme de production et la plate-forme de secours à chaud.⁹

- **Les participants**

Les principaux participants sont :

- la Banque d'Algérie
- les banques,
- le Trésor public,
- Algérie-Poste,
- Algérie Clearing pour les paiements à la Bourse,
- et le CPI (Centre de pré compensation interbancaire) pour les paiements de masse.

Le mode de participation pour les banques et autres institutions est direct ou indirect. Les participants directs possèdent leur propre plate-forme pour accéder au système. Les

⁹ Idem

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

participants indirects sont les participants qui accèdent au système en utilisant le service technique (plate-forme participant) d'un participant direct.¹⁰

Les paiements effectués dans le système sont irrévocables de façon à assurer la libre utilisation des fonds reçus par un participant pour l'exécution de ses propres opérations. En cas de paiement par erreur, le participant concerné doit demander au participant qui réceptionnait le virement de le lui renvoyer pour corriger l'erreur.

La participation des banques, permet de doter le système bancaire national d'un outil efficace de prévention contre les risques systémiques de liquidité et de crédit en conformité via des messages SWIFT (society for Worldwide Interbank financial Télécommunication).

Le système RTGS se compose d'une plate-forme de production (équipements informatiques et logiciels de paiement) reliée à des plates-formes dites "participant" installées au niveau des banques. En outre, le système RTGS d'une plate-forme de secours à chaud qui réplique les paiements et, en cas de problèmes rencontrés sur la plate-forme de production, prend en charge automatiquement la suite des opérations.

Les participants du système RTGS sont : la banque d'Algérie, les banques, le trésor public, Algérie poste.

¹⁰ idem

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Comparaison entre les deux techniques la compensation manuelle et la télé-compensation :

Pour mieux saisir la différence entre les deux techniques précédentes, une petite comparaison entre la compensation traditionnelle et la télé-compensation, présentée par le tableau suivant :

Tableau N°7 : Comparaison entre la compensation manuelle et la télé-compensation :¹¹

	Compensation manuelle	Télé-compensation
Délai de traitement	-Les délais peuvent aller de 5 jours à 21 jours. -les chèques et effets hors place peuvent prendre plusieurs mois.	- Les délais sont deux jours (j+2), j étant jour de remise.
Lieu de compensation	-Chambre de compensation dans les locaux de la d'Algérie dans chaque localité.	- Siège dématérialisé, sous forme d'un centre appeler CPI.
Sécurité des supports	Le déplacement des chèques et des effets de l'agence à la chambre de compensation engendre des risques de pertes et de vol et de destruction	Le scanne des chèques au niveau de l'agence évite son déplacement, et par conséquent sa sécurité est assurée
Agent chargé de l'opération	Plusieurs personnes interviennent -guichetier -comptable -chargé de compensation	Une seule personne qui intervient c'est le chargé de l'opération (il fait la remise, la scénarisation ...)

¹¹ Mémoire de Cherief Karima et Cherief fatima, La modernisation des systèmes de paiement au sein des banques publiques algériennes (cas CNEPBanque), UMMTO, 2016/2017.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

édition des états et statistiques	Le chargée de portefeuille fait ses états manuellement, et un registre est tenu pour le suivi des opérations de remise	Tous les Etats par le système sur simple clic, les données étant numérisé et stockées dans des bases. Les statistiques sont par conséquent très facile à élaborer.
Coût	Actuellement, la compensation demeure moins couteuse	La télé compensation est plus coûteuse 24h/24, (chère) -coût d'électricité. -matériel (modem sophistiqué). -frais d'adhésion au CPI
Commissions sur les remises	Une remise peut contenu d'un à plusieurs chèques, cependant la commission est prélevée une seul fois	Pour chaque chèque dans une remise, la commission est prélevée

a-2-3-3- La Société d'Automatisation des transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) :

Société détenue par huit(8) banques algériennes : BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNMA, ALBARAKA et CNEP banque. La société a été créée en 1995 pour l'automatisation et la numérisation des transactions bancaires, un volet important comptant parmi la réforme et la modernisation du secteur bancaire en Algérie.

La SATIM œuvre à introduire la fonction du paiement électronique, opérationnelle depuis fin 2002. L'objectif est de trancher le grand public, de faire entrer la culture du paiement électronique en Algérie que ce soit au niveau des commerçants, de l'émetteur, de l'acquéreur et du client final « le particulier ». Afin de réussir, la SATIM se penche sur le développement des distributeurs automatiques de billets (DAB), de cartes de paiement commerçant, ainsi que la carte internationale (Visa, Mastercard).

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

Tableau N°10 : Les actionnaires de la SATIM

Actionnaires	Nombres d'actions	Valeur en DA	%
BEA	36	36 000 000	13.74
CPA	36	36 000 000	13.74
BDL	36	36 000 000	13.74
BNA	36	36 000 000	13.74
CNMA	36	36 000 000	13.74
EL ARAKA	10	1 000 000	3.74
BADR	36	36 000 000	13.74
CNEP BANQUE	36	36 000 000	13.74

Source : La direction monétique-SATIM Alger.

Les principales missions de la SATIM

Les principales missions de la SATIM sont résumées par les points suivants :

- Œuvre développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique ;
- Met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du réseau monétique en Algérie.

Participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires ;

- Accompagne la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques (cartes bancaires, DAB, GAB...);
- Met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes :

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Maîtrise des technologies ;
- Automatisation des procédures ;
- Rapidité des transactions ;
- Economies des flux financiers. Le 17 juillet 2012, la directrice générale de la SATIM a annoncé le chiffre d'un million de cartes bancaires en circulation en Algérie, dont 99% ne servent qu'à des retraits. Avec la mise en place de 1250 Distributeurs Automatiques de Billets installés sur le territoire national pour effectuer des retraits en espèces

a-2-3-4- Le réseau SWIFT :

Acronyme de Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunication, usuellement traduit Société de Télécommunication Financière Interbancaire Mondiale, SWIFT¹² est donc une société privée détenue par ses membres dont l'objet est d'assurer le fonctionnement d'un réseau international de communication électronique entre acteurs des marchés.

La plupart des banques et de plus en plus d'acteurs non bancaires sont adhérentes à SWIFT. Le SWIFT existe depuis 1973, il met à la disposition de ses participants un réseau propriétaire, sur lequel il garantit la rapidité, la sécurité, la confidentialité et l'inviolabilité des échanges.

Le réseau SWIFT pour les opérations de banque correspondante est conçu pour répondre aux besoins des banques pour le règlement et la compensation bilatérale des paiements interbancaires.

- **Le virement SWIFT :**

Il existe plusieurs types de virement, dont le virement SWIFT, ce système permet des échanges privés de message télématique entre banque adhérentes et une rapidité inégalée à condition que la banque qui envoie des fonds et celle qui reçoit soit membre du réseau SWIFT.

¹² RICHARD, Montbeyre. « Le transfert de données bancaires à caractère personnel vers les Etats-Unis : Aspects Juridiques de l'Affaire SWIFT », thèse de master2 professionnel droit de l'internet public, l'université paris I Panthéon, 1 février 2008, p.6.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- ✓ **Rapidité** : Les virements SWIFT sont généralement rapides, en particulier par rapport aux méthodes de transfert de fonds traditionnelles, qui peuvent prendre plusieurs jours ou semaines.
- ✓ **Sécurité** : Le réseau SWIFT est sécurisé et utilise des protocoles de sécurité robustes pour protéger les données financières des utilisateurs. Il est largement reconnu comme sûr.
- ✓ **Couverture Internationale** : SWIFT est un réseau mondial qui connecte des milliers de banques et d'institutions financières à travers le monde. Il offre une couverture étendue pour les transferts internationaux.
- ✓ **Normes Universelles** : SWIFT utilise des normes de messagerie universelles qui assurent la cohérence et la compatibilité des transactions financières. Cela facilite la communication entre les différentes institutions financières.
- ✓ **Transparence** : SWIFT fournit des informations détaillées sur les frais et les taux de change, ce qui permet aux expéditeurs de connaître le coût total de la transaction avant de l'effectuer.
- ✓ **Traçabilité** : Les virements SWIFT peuvent être tracés tout au long du processus, ce qui signifie que les expéditeurs et les bénéficiaires peuvent suivre l'état de la transaction et s'assurer qu'elle est arrivée à destination.
- ✓ **Flexibilité** : SWIFT permet le transfert de diverses devises, ce qui en fait un choix polyvalent pour les transactions internationales.
- ✓ **Confirmation** : Les participants à une transaction SWIFT reçoivent des confirmations électroniques, ce qui réduit le risque d'erreurs humaines et de litiges.
- ✓ **Fiabilité** : En tant que réseau de renommée mondiale, SWIFT est connu pour sa fiabilité et sa stabilité, ce qui en fait un choix de confiance pour les transactions internationales.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

a-2-4- Le E-Banking :

Les diverses avancées technologiques révolutionnaires ouvrent de nouvelles possibilités en matière de communication électronique et suscitent la création de moyens de paiement innovants grâce à l'E-banking.

Selon Copulsky et Wolf, 2007 « les opérations bancaires par internet est un terme qui implique l'utilisation des ordinateurs, donc une livraison automatique par voie électronique comme "Internet banking", et tient compte également d'autres dispositifs possibles comme le mobile "Mobile-banking", les téléphones, les télévisions numériques "TV-banking", etc.»¹³

E-banking est un service de banque à distance par lequel la banque met à la disposition de sa clientèle de multiples canaux de distribution (internet, fax, voie vocale et MMS) à l'effet d'accéder aux informations relatives à ses comptes ce système, avait été lancé pour la première fois en Algérie, en janvier 2010 par la BNA, CPA et la BEA. La banque met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires à la protection du service en ligne, e-banking. La protection se fait à trois niveaux :

- a- Une connexion sécurisée : « le protocole https ; // » L'accès en ligne au site internet banking est ainsi crypté pour renforcer la sécurité.
- b- L'utilisation d'un mot de passe : les clients souhaités le service e-banking doivent en faire la demande dans leur agence. Un client ne peut être enregistré qu'une seule fois dans le système d'e-banking doivent en faire la demande dans leur agence. Un client ne peut être enregistré qu'une seule fois dans le système d'e-banking.
- c- Signature électronique rendue possible grâce au numéro d'identification : le numéro d'identification vous a été remis lors de votre souscription au service e-banking le numéro d'identification affiche un code qui change toutes les minutes selon un algorithme relié à une horloge interne. La combinaison de ces trois (3) éléments (identifiant, mot de passe, numéro d'identification) garanti une sécurité optimale des transactions sur e-banking. L'Algérie a procédé à la libéralisation de son secteur bancaire qui est intervenue avec la promulgation de la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit. Une loi qui marque au tournant décisif dans le processus de la réforme bancaire et financière dans la mesure où elle s'inscrit en

¹³ Copulsky, J.R. et Wolf, M.J.n (1990), « Relationship Marketing: Positioning for the future ». journal of Business Strategy, p. 16-20

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

rupture avec l'ancien système de financement de l'économie nationale. Cette loi qui en donnant à la Banque Centrale d'Algérie une pleine autonomie et un pouvoir en matière d'autorité monétaire.

- **Les différentes phases de l'E-Banking en Algérie**

Nous citerons trois (3) phases principales :

- Première phase entre 2002 et 2005 Dans cette première phase, la SATIM va se doter de différentes actions visant la mise en place d'un « système de paiement interbancaire ». Parmi ces actions nous citons :
 - le développement d'un réseau monétaire interbancaire (RMI) assurant la sécurité et l'interopérabilité du système de retrait et de paiement sur DAB et TPE;
 - l'adoption, entre 2003 et 2004, d'un système de paiement par carte conforme aux normes EMV ;
 - la création en 2005 d'un Comité monétique interbancaire (COMI).
- Deuxième phase entre 2006 et 2008

Des efforts considérables porteront sur le développement du système de paiement interbancaire (CIB). Pendant cette deuxième phase, le système développé par la SATIM offrait deux services principaux :

- le retrait d'argent à partir des DAB ;
- le règlement des transactions à partir des terminaux de paiement électronique (TPE) acquis par les commerçants.

Les institutions du secteur monétaire offraient à la clientèle deux types particuliers de cartes électroniques :

- Les cartes de retrait, dont les fonctionnalités se limitaient au retrait d'argent à partir des DAB et à la consultation de compte ;

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- les cartes de paiement dont les fonctionnalités s'étendaient au paiement des factures d'achats sur TPE

○ Troisième phase à partir de 2008

Cette phase est une phase essentielle car c'est à partir de celle-ci que l'E-Banking a commencé à se développer et occuper une place dans les banques algériennes. En effet, à partir de 2008, la SATIM lança différentes actions visant le développement des services bancaires sur internet et des services bancaires mobiles.

Dans ce cadre, les actions entreprises visaient le développement progressif de services proposés par les banques algériennes sur leurs sites internet (consultation des soldes, demande de chèquiers, demande de relevés d'identité bancaire, virements, etc.), via les téléphones portables ; ainsi que l'introduction des systèmes de paiement sur le net.

En plus des actions entreprises par la SATIM, les efforts entamés par l'Algérie Poste en 1997 s'amplifieraient à partir de 2005. Depuis cette date, différents projets seront adoptés par ce leader. Des projets dont les plus importants vont porter sur :

- La généralisation des cartes de retraits électroniques à l'ensemble des clients de l'entreprise ;
- La mise à disposition de cartes de paiement CIB ;
- L'élargissement du réseau DAB ;
- Le développement progressif de services présentés à la clientèle via internet et téléphone mobile.

b- Les risques liés aux moyens de paiement :

Les risques liés aux moyens de paiement englobent un éventail de dangers potentiels associés à l'utilisation de différentes méthodes de paiement, qu'il s'agisse de paiements électroniques, de paiements par carte, de paiements en espèces ou d'autres formes de transactions financières.

Voici quelques-uns des principaux risques liés aux moyens de paiement :

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

1. Fraude : Les transactions électroniques et par carte sont particulièrement vulnérables à la fraude. Les fraudeurs peuvent voler des informations de carte de crédit, usurper des identités en ligne ou effectuer des opérations frauduleuses.
2. Risques de sécurité informatique : Les systèmes de paiement électronique sont exposés aux cyber-attaques. Les pirates informatiques peuvent tenter de compromettre la sécurité des transactions, ce qui peut entraîner des pertes financières et des violations de la confidentialité des données.
3. Risque de chargeback : Dans les paiements par carte, les chargebacks surviennent lorsque les clients contestent une transaction auprès de leur banque, généralement en cas de litige ou de fraude. Les commerçants peuvent encourir des coûts importants liés aux chargebacks.
4. Risques opérationnels : Les systèmes de paiement doivent fonctionner de manière fiable et sans interruption. Les pannes techniques, les erreurs humaines ou les interruptions de service peuvent entraîner des perturbations et des pertes financières.
5. Risque de change : Lorsque des transactions internationales sont effectuées, il existe un risque lié à la fluctuation des taux de change qui peut affecter la valeur de la transaction.
6. Risque de contrepartie : Les paiements impliquent généralement au moins deux parties, et il peut y avoir un risque que l'une des parties ne remplisse pas ses obligations financières.
7. Risque de conformité réglementaire : Les transactions financières sont soumises à des réglementations strictes dans de nombreux pays. Le non-respect de ces règles peut entraîner des sanctions financières et juridiques.
8. Risque de liquidité : Les paiements peuvent affecter la liquidité d'une entreprise ou d'une institution financière, en particulier lorsque de grandes sommes sont en jeu.
9. Risque de réputation : Les problèmes liés aux paiements, tels que les failles de sécurité ou les problèmes de service, peuvent nuire à la réputation d'une entreprise ou d'une institution financière.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

10. Risque de taux d'intérêt : Les paiements peuvent être influencés par les taux d'intérêt en vigueur, en particulier pour les prêts et les crédits à la consommation.

Il est important pour les particuliers, les entreprises et les institutions financières de comprendre ces risques et de mettre en place des mesures de sécurité et de gestion des risques appropriées pour atténuer les conséquences potentielles. La surveillance constante des transactions et l'adoption de bonnes pratiques de sécurité sont essentielles pour minimiser ces risques liés aux moyens de paiement.

b-1- Les risques liés aux cartes bancaires :

Les cybercriminels ne sont jamais à court d'imagination pour se servir des comptes bancaires des clients bancaires.

b-1-1- Les techniques de fraude à la carte bancaire :

Les techniques de fraude à la carte bancaire sont variées et évoluent constamment à mesure que les méthodes de sécurité s'améliorent. Il est important de comprendre ces techniques pour mieux se protéger. Voici quelques-unes des principales techniques de fraude à la carte bancaire :

- Hameçonnage (Phishing) : Les fraudeurs envoient de faux courriels, SMS ou appels téléphoniques se faisant passer pour une institution financière légitime. Ils incitent les destinataires à divulguer leurs informations de carte bancaire, comme les numéros de carte, les codes de sécurité, ou les données personnelles.
- Skimming : Les skimmers sont des dispositifs illégaux installés sur des distributeurs automatiques de billets (DAB) ou des terminaux de paiement. Ils sont conçus pour voler les informations des cartes lorsqu'elles sont insérées dans le lecteur.
- Clonage de cartes : Les fraudeurs peuvent copier les informations d'une carte bancaire, généralement à partir de transactions légitimes, pour créer une carte clonée qu'ils peuvent utiliser pour effectuer des achats frauduleux.
- Achats en ligne frauduleux : Les fraudeurs peuvent utiliser des informations de carte bancaire volées pour effectuer des achats en ligne sans le consentement du titulaire de la carte.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Récupération de données : Les fraudeurs peuvent cibler des entreprises ou des institutions financières pour voler d'importantes bases de données contenant des informations de carte bancaire. Ces données peuvent ensuite être vendues sur le marché noir.
- Réservation d'hôtel et de voiture : Les fraudeurs utilisent souvent des cartes bancaires volées pour réserver des chambres d'hôtel, des voitures de location ou des vols, ce qui peut causer des perturbations aux entreprises légitimes et aux titulaires de cartes.
- Arnaque aux faux remboursements : Les fraudeurs contactent les titulaires de cartes en prétendant qu'ils ont droit à un remboursement pour une transaction précédente, mais demandent des informations de carte bancaire pour traiter le remboursement.
- Vol physique de cartes : Les cartes bancaires peuvent être volées physiquement lors d'un vol, d'un cambriolage ou d'une perte. Les fraudeurs peuvent ensuite les utiliser jusqu'à ce que le titulaire de la carte signale le vol.
- Fraude en ligne avec des logiciels malveillants : Les logiciels malveillants installés sur l'ordinateur du titulaire de la carte peuvent enregistrer les frappes clavier, ce qui permet aux fraudeurs de capturer les informations de carte lorsqu'elles sont saisies en ligne.

Pour se protéger contre la fraude à la carte bancaire, il est essentiel de surveiller régulièrement ses relevés bancaires, de protéger les informations de carte, d'utiliser des mots de passe forts et de mettre à jour les logiciels de sécurité sur les appareils utilisés pour les transactions en ligne. En cas de perte de la carte ou de suspicion de fraude, il est important de contacter immédiatement la banque pour signaler l'incident.

b-2- Les risques financiers :

Les risques financiers représentent l'un des principaux domaines de risques dans un système de paiement. Ils se subdivisent en deux catégories :

- Le risque crédit :

Les expositions au risque crédit entre les participants se produisent lorsqu'il y'a un décalage entre l'acceptation d'un paiement par le système et le règlement définitif.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

Le risque de crédit est le risque de pertes consécutives au défaut d'un emprunteur face à ces obligations, ou à la détérioration de sa solidité financière ou de sa situation économique au point de dévaluer la créance que l'établissement de crédit détient sur lui.

- Le risque de liquidité

C'est le risque qu'un participant se trouve dans l'impossibilité de s'acquitter en totalité d'une obligation à l'échéance.

Le risque de liquidité intervient quand l'un des participants n'est pas en mesure de faire face à ses obligations : il peut faire les fonds mais pas au moment voulu. Il peut être individuel ou collectif : dans ce cas, une banque participante est défailante, dans l'autre c'est le marché qui n'est pas en mesure de fournir les liquidités requises pour équilibrer les échanges interbancaires (fuite des capitaux, réglementation des changes)¹⁴.

- Les risques structurels

Les risques structurels regroupent le risque opérationnel et le risque juridique. Cette catégorie de risque intervient dans l'environnement ou évoluent les systèmes de paiement et la structure de ceux-ci

- Le risque opérationnel

Le risque opérationnel est causé par la défaillance des infrastructures informatiques et opérationnelles, des mécanismes du contrôle interne ou du management ; comme il peut survenir, tout simplement, des erreurs humaines.

Ces défaillances peuvent ainsi réduire l'efficacité et la crédibilité du système causant, en conséquence, un risque de perte. Certains risques sont étroitement liés au risque opérationnel, tel que : le risque de fraude qui expose une partie à des pertes financières ; le risque qu'un tiers entre illégalement en possession de renseignements confidentiels sur les paiements, et qui sont susceptibles de lui permettre d'exploiter la situation financière de quelqu'un d'autre. Pour éviter ces risques, les systèmes de paiement sont conçus de telle sorte à répondre à deux éléments clés, à savoir :

¹⁴ RAMBURE D, les systèmes de paiement, édition Economica, paris, 2005, p.118.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

-La confidentialité : la transmission des informations qu'aux personnes concernées pour les traiter.

-L'intégrité : le contenu du message ne sera pas détérioré lors de la transmission ou du traitement des informations.

- Le risque juridique

Le risque juridique couvre toutes les failles et dysfonctionnements du cadre juridique qui sont en mesure de provoquer des incertitudes et des interprétations divergentes de la part des parties concernées et de laisser place à des litiges. Pour maîtriser ce risque et ne pas rencontrer d'autres risques qui en résultent (le risque de crédit ou de liquidité), il est essentiel que les règles et procédures du système ainsi que les lois et règlements relatifs aux paiements soient clairement définis.

- Le risque systémique

Le risque systémique peut être le résultat de tous les risques évoqués précédemment. Il se manifeste lorsque la défaillance d'un participant entraîne la défaillance d'autres participants (même ceux qui ne sont pas liés par une transaction avec la banque défaillante), créant ainsi un risque multilatéral sous l'effet d'une réaction en chaîne (effet domino) qui affecte de proche en proche l'ensemble du système et le met en péril.

Conclusion de la section

Ces étapes reflètent l'évolution du système bancaire algérien au fil du temps, en réponse aux défis économiques et aux avancées technologiques. La modernisation continue du secteur financier est essentielle pour soutenir la croissance économique et l'inclusion financière en Algérie et la minimisation des risques liés aux moyens de paiement.

L'Algérie envisage des réformes futures pour renforcer le secteur bancaire, améliorer la gouvernance et la transparence, et favoriser l'investissement dans l'économie nationale.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

Section 2 : L'impact de la modernisation des moyens de paiement sur les clients

Introduction de la section :

Dans cette section, nous explorerons l'impact profond et évolutif de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur les clients. À l'ère de la révolution numérique, les changements dans la manière dont nous effectuons nos paiements et gérons nos finances ont des répercussions significatives sur la vie quotidienne des utilisateurs bancaires.

Nous examinerons comment ces avancées technologiques mais aussi le bon marketing ont transformé la relation entre les clients et leurs banques, en offrant de nouvelles opportunités tout en présentant des défis uniques.

a- Le marketing bancaire :

Les banques ont un intérêt considérable à fidéliser la plus grande partie de leur clientèle pour maintenir leur rentabilité. Elles bénéficient déjà de l'avantage de connaître leurs clients, ce qui leur permet de mieux répondre à leurs besoins. Certaines institutions financières ont adopté une approche structurée de fidélisation client.

L'objectif est de cultiver des relations solides avec un nombre maximal de clients en se concentrant sur le développement des aspects relationnels.

a-1- Définition et spécificité du marketing bancaire :

Le marketing bancaire est une branche du marketing des services et des produits. Il s'applique, comme son nom l'indique, au secteur bancaire et représente l'ensemble des actions menées par une banque pour proposer à sa clientèle des services et produits financiers capables de les attirer et de les retenir. Pour y parvenir, il existe un certain nombre de techniques qui ont évolué avec les avancées technologiques.

La particularité du marketing des services est le one to one : un concept qui permet d'offrir un service unique à un client, en fonction de ses besoins.

De ce fait, le marketing bancaire implique que les banques entretiennent une relation particulière avec chacun de leurs clients. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle la plupart des

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

institutions bancaires se sont tournées, ces dernières années, vers le CRM (Customer Relationship Management).¹⁵

Le marketing de l'offre bancaire est marqué par l'intangibilité, l'inséparabilité, l'hétérogénéité et la périssabilité. Ces deux dernières caractéristiques sont déclinées de manières spécifiques : l'hétérogénéité est aussi variété de produits offerts, la périssabilité affecte le processus et non les moyens. À ces quatre composantes majeures, communes, des spécificités peuvent être ajoutées : ¹⁶

- Un système marketing fortement individualisé : la personnalisation de la relation avec la clientèle est très importante dans de nombreux cas, aussi bien pour la clientèle professionnels que pour les particuliers ;
- L'absence d'identité spécifique : la différenciation des enseignes est particulièrement difficile à percevoir pour les consommateurs ;
- La dispersion géographique de l'activité : qui conduit à couvrir des besoins internationaux, nationaux et locaux ;
- L'arbitrage croissance/risque : la vente de services financiers se traduit par l'achat d'un risque ; la banque doit trouver un équilibre entre expansion, vente et prudence ;
- La fluctuation de la demande, qui est davantage soumise aux variations de l'activité économique générale que dans tout autre secteur ;
- La responsabilité fiduciaire, qui est garante du respect des intérêts des consommateurs au niveau macroéconomique ;
- L'intensité de la main d'œuvre dans les processus, traditionnellement importante, qui a une incidence particulière sur les coûts opératoires et rend plus sensibles l'arbitrage standardisation /personnalisation du service et les choix technologiques.

¹⁵ <https://www.digischool.fr/cours/le-marketing-bancaire>

¹⁶ Monique ZOLLINGER et Eric LAMARQUE, Marketing et stratégie de la banque. » 5e édition, Année 2008, p 28.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

a-2- Les déterminants affectant la clientèle des banques :

a-2-1- Le comportement du client

L'analyse des comportements de la clientèle bancaire permet de distinguer des types de comportement qui guideront la définition des caractéristiques de l'offre qui sera la mieux adaptée aux attentes de chacun.

La participation active de la clientèle à la réalisation des services est d'une importance considérable dans le domaine bancaire. Elle permet de situer le réel point fort de différenciation entre les enseignes, en amont de la définition du marketing-mix, dans la connaissance des clients. L'analyse du comportement du client bancaire peut-être menée de diverses manières et, notamment, conduire à considérer ses multiples facettes déterminées autour dimensions :¹⁷

- la dimension consommateur : la partie du client qui consomme et développe des besoins de trésorerie, d'épargne, de retrait, de constitution de patrimoine ;

- la dimension prospecteur : la partie du client qui veut savoir où acheter et non ce qu'il faut acheter et donc arbitrera entre plusieurs points de vente ;

- la dimension acheteur : la partie du client qui achète et dont il faut connaître les processus d'achat et les comportements face aux divers espaces de vente de libre-service, de conseil, etc. Par ailleurs, l'explication des motivations et du comportement du consommateur face aux produits et services bancaire réside, comme pour tout autre produit, dans deux types de facteur : qualitatifs et quantitatifs :

- Les premiers sont à l'évidence les plus perceptibles, ils sont mesurables et clairement identifiables : par exemples, le revenu, l'âge, etc.
- Les seconds, qualitatifs, sont détectés par l'analyse psychologique ou sociologique.

Ces variables individuelles sont sources de différenciation des attitudes et donc de segmentation des attentes du marché.

¹⁷ Monique ZOLLINGER et Eric LAMARQUE, Marketing et stratégie de la banque.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

a-2-2- La satisfaction et la fidélisation du client bancaire :

La satisfaction des clients est, dans toute activité, assurée grâce à une offre bien adaptée, mais, dans le domaine de la banque et des services en général, la question de la prise en compte des attentes suscite une attention spécifique.

- **Les attentes à l'égard de la banque**

La nature même de la matière première de l'activité bancaire est à l'origine d'une conception spécifique de sa politique de produit : la possibilité de création de produits nouveaux est, potentiellement illimitée mais, parallèlement, placée sous étroite surveillance du fait des risques pour l'économie nationale (inflation, loi de la concurrence...).

- **Les attentes du lancement de nouveaux produits financiers**

Le lancement de tout nouveau produit bancaire peut résulter de deux approches : d'une approche technicienne ou d'une approche commerciale. Ces deux démarches doivent être associées. Une conception uniquement commerciale peut conduire à ignorer les contraintes de faisabilité.¹⁸

Cette attente en matière de nouveaux produits est motivée par la concurrence qui oppose les différentes banques. Par exemple, un client qui souhaite un crédit immobilier avec un taux d'intérêt bas, ce qu'il peut trouver dans une autre banque, émettra, bien sûr, le souhait que sa banque lance un nouveau produit qui correspond à ses attentes.

a-3- La fidélisation du consommateur bancaire et la segmentation du marché :

a-3-1- La fidélisation du client bancaire :

Les bouleversements induits par l'émergence de nouveaux canaux de distribution et la déréglementation ont suscité une prise de conscience quant à l'importance du client dans les stratégies marketing des institutions bancaires.

La période prolongée d'austérité et l'accroissement de la mobilité ont modifié le parcours des clients : des événements tels que le chômage, les transitions de carrière, les changements dans la sphère sociale ou familiale, ou les séjours à l'étranger sont devenus des

¹⁸ Michel BADOUC, Marketing Management pour la banque et l'assurance européennes »les éditions d'organisation, Paris 1986, p78.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

opportunités potentielles de perte de fidélité. Parallèlement, l'augmentation du nombre d'acteurs entrant sur le marché des services bancaires pour particuliers a brouillé les cartes d'un jeu qui semblait depuis longtemps dominé par les réseaux traditionnels.

Dans ce contexte, les établissements financiers ont dû adopter de nouveaux outils de fidélisation et repenser leur approche en matière de communication.

Bien que la plupart des clients bancaires affirment être fidèles à leur institution, il convient de noter que ces mêmes particuliers contractent souvent des crédits dans des grands magasins, financent l'achat de leurs voitures auprès de sociétés de financement et souscrivent des polices d'assurance auprès de compagnies d'assurance indépendantes.

Les stratégies marketing mises en œuvre par les établissements pour répondre à ces enjeux sont de trois ordres :¹⁹

- Perfectionnement du ciblage des particuliers (micro-segments) et développement du marketing relationnel : datamining et le rôle de conseil accru pour les conseillers en agence, campagnes de communication orientées clientèle.
- Développement et enrichissement d'une gamme de produits et de services fidélisant : multi-détention de contrats d'assurances, crédit revolving et crédit immobilier, packages à valeur ajoutée, programmes de fidélisation et produits extra-bancaires.
- Elargissement et interconnexion en temps réel des canaux de distribution : agences, centres d'appels, serveurs vocaux, Internet, télévision interactive WAP, bornes interactives.

Les banques peuvent créer un avantage concurrentiel durable et fidéliser leurs clients à travers la mise en œuvre d'une stratégie digitale centrée sur l'expérience client et ses besoins fonctionnels, relationnels et émotionnels.²⁰

A cet effet, un nouveau canal de distribution visant à rapprocher la banque de sa clientèle, en lui proposant des services transactionnels, des services d'information et d'orientation, en dehors du réseau de commercialisation classique, avec des horaires plus

¹⁹ Michel Badoc, le marketing bancaire, op. cite, p113

²⁰ Meriem AIT OUHAMMOU, Nezha AIT TALEB, Mohammed KHARISS, La transformation digitale : quel impact sur les métiers bancaires ? Cas des banques marocaines, Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°1, Janvier-Mars 2019 Page 206

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

étendus que celles des agences bancaires ont été construit. Cette vision novatrice sert à créer un modèle de distribution à faible coût basé sur les évolutions technologiques.

a-3-2- La segmentation du client bancaire

La segmentation de la clientèle est une technique qui permet de regrouper tous les éléments d'une population en catégories homogènes vis-à-vis d'un critère déterminé. Il y a deux critères de segmentation dans le secteur bancaire : la clientèle des particuliers et la clientèle des entreprises.

La clientèle des particuliers qui privilégie :

- Des critères socio-économiques : Revenu, catégorie socio professionnelle ;
- Des critères géographiques : Résidents non résidants, citadins, ruraux ;
- Des critères tenants à la personnalité du client ;
- Des critères tenants au comportement d'utilisation du produit ;
- Des critères selon la classe sociale ; La clientèle des entreprises dont la segmentation se base sur :
 - Des critères économiques : Taille, secteur d'activité ;
 - Des critères géographiques : Firme a implantation nationale, multinationale, régionale, locale ;
 - Des critères tenants à la personnalité du centre de décision de l'entreprise ; Des critères tenants au comportement d'utilisation du produit.

a-3-3- Le mix du marketing bancaire :

Le mix du marketing bancaire se compose traditionnellement des quatre principales composantes : le produit, le prix, la distribution et la communication. Dans le contexte bancaire, ces quatre variables ont historiquement joué des rôles inégaux. La politique de prix, qu'elle soit perçue en termes de valeurs réelles ou d'opinion, a longtemps semblé être un outil de marketing de faible importance, du moins jusqu'à l'adoption récente de mesures visant à stimuler la concurrence grâce à la libéralisation des taux d'intérêt.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

En ce qui concerne les politiques relatives aux produits, à la communication et à la distribution, elles revêtent une grande importance dans le secteur bancaire.

Les banques doivent également accorder une attention particulière au personnel en contact direct avec les clients, car ce personnel constitue un atout essentiel pour la réussite de ces politiques, ainsi que pour la conquête et la fidélisation de la clientèle.

- **La politique du produit :**

Le produit bancaire représente un service conçu pour répondre aux besoins de la clientèle bancaire. Les banques assument deux rôles distincts : elles agissent en tant qu'intermédiaires financiers, facilitant les transactions entre les demandeurs et les fournisseurs de fonds, tout en jouant le rôle de prestataires de services en offrant des solutions aux emprunteurs et aux déposants.

La spécificité du secteur bancaire réside principalement dans la nature particulière des services proposés, ainsi que dans la façon dont les produits bancaires sont conçus et présentés.

Dans le domaine bancaire, la stratégie de produit joue un rôle essentiel au sein de la stratégie marketing globale. Elle englobe la création de nouveaux produits correspondant à des besoins spécifiques, à des segments de clientèle définis ou à des innovations technologiques. Elle implique également la maintenance des produits existants en les adaptant ou en les améliorant tout en préservant leur qualité.

- **La politique de prix :**

L'attachement des clients à leur banque repose en grande partie sur le rôle des services, qui se révèle particulièrement crucial en ce qui concerne la qualité et la dimension relationnelle. Souvent, les clients interprètent le prix comme un indicateur de la qualité du produit ou du service.

Plusieurs motifs ont fait que le prix à lui seul ne fait pas la différence entre les banques :

- Premièrement on explique le rôle de la variable prix par le fait qu'il faut souligner les liens étroits qui existent entre la politique monétaire de l'Etat et les tarifs pratiqués pour les produits bancaires.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Deuxièmement, le public a tendance à ne pas différencier les enseignes bancaires par les prix qu'elles pratiquent, alors que cette diversification peut être perçue entre les entreprises dans d'autres activités de services.

- Troisièmement, le caractère du marché bancaire de type oligopolistique. Sur ces marchés, si l'un des concurrents immédiats procède à une modification de prix, les autres doivent au plus vite réajuster leurs prix dans le même sens.

- Enfin, les tarifs des produits et services des banques sont justifiées par le fait de pratique de stratégies de segmentation et de positionnement.

- **La politique de distribution :**

Comme dans tout marché concurrentiel où l'élasticité des prix est un facteur clé pour les consommateurs, la question de l'efficacité de la distribution se pose. La densité du réseau bancaire a longtemps été la principale force des banques dans le développement de leurs activités.

Les banques ont ainsi tiré profit de la puissance de leur réseau, ce qui a permis de réduire les coûts liés à la mise en place du réseau et à l'acquisition de la clientèle. Cette réduction des coûts a eu pour conséquence de rendre leurs produits plus compétitifs en termes de prix.

Cependant, la commercialisation de nouveaux produits exige la mise en place de procédures nouvelles, leur application à l'ensemble du réseau, ainsi que la formation adéquate du personnel. Le développement d'un personnel plus proche de la clientèle ne constitue pas seulement un élément essentiel de la politique de distribution, mais il sert également de support à la politique de communication.

- **La politique de communication :**

La politique de communication à mettre en place suit les principes généralement associés à toute activité de services. Cette communication doit avoir pour objectif de toucher deux publics distincts : l'un externe et l'autre interne.

La cible externe englobe à la fois les clients actuels et potentiels de la banque. La cible interne, quant à elle, concerne toutes les unités au sein du réseau bancaire.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

La spécificité de la politique de communication bancaire, qu'elle soit interne ou externe, réside principalement dans la qualité des relations entre la banque et ses clients.

L'intérêt accordée ainsi au client permet à la banque de construire une communication externe lui permettant d'une part de gagner en clarté et en efficacité et d'autre part d'établir une relation de confiance et de proximité, de valoriser le service rendu et ainsi de mieux faire accepter la valeur du conseil et le prix du service.²¹

La communication des banques, qui vise à s'identifier, à se faire connaître, à fidéliser et à établir la confiance auprès de ses partenaires, ne se limite pas aux publicités diffusées dans les médias (télévision, radio, Internet).

b- L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur les clients

L'introduction des innovations technologiques au sein du secteur bancaire n'est plus simplement un choix, mais plutôt une nécessité.

En particulier, l'internet offre des opportunités d'interactivité, d'initiative, de personnalisation et de convivialité. Les attentes des clients évoluent, exigeant une amélioration de la qualité du service et de la relation avec la banque, un accès plus facile, une diversification des points de contact, ainsi que des produits personnalisés. Les clients demandent également des niveaux élevés de disponibilité des interlocuteurs, des réponses en temps réel, un gain de temps et une efficacité accrue dans la relation banque-client.

b-1- L'impact de la numérisation sur les opérations bancaires :

L'introduction de la monétique dans les banques revêt une grande importance pour leur fonctionnement et leur rentabilité.

b-1-1- Modernisation de la gestion des flux :

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

²¹ Jean-Pierre LAHILLE, « Bien gérer vos relations avec vos banquiers. », Editions d'Organisation, 2002, p 45

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

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

L'importance de l'introduction des NTIC dans le mode interne de travail est :

- Rapidité et fiabilité de traitement des opérations ;
- Amélioration de l'efficacité et de la précision ;
- Réduction de la contrainte physique derrière un bureau ;
- Réduction du risque d'erreur ;
- Suppression des tâches en double.

b-1-2- Diminution des coûts :

Pour diminuer leur coût de production, les banques recourent davantage à la mutualisation. Cette dernière leur permet de mutualiser les investissements et de réaliser des économies d'échelle en répartissant les coûts fixes sur des volumes plus importants. L'objectif de cette association était la réalisation des économies d'échelle et par suite la possibilité d'être compétitif en termes de coûts.

b-1-3- Industrialisation de l'ensemble de processus :

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

b-2- Impact des outils numériques sur la fonction de distribution :

En fonction de distribution les nouvelles technologies ont un effet très important sur la relation banque/client.

L'effet de l'introduction du numérique sur la relation banque/client est :

²² Sahut. J. M. (1998), « Vers une révolution du système bancaire », la Revue du Financier N° 131, 1998, pp. 31-38.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

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

En effet, la clientèle bancaire, vu l'apparition des nouveaux moyens relationnel avec leur banque leur permettant un gain énorme du temps et des coûts dans les transactions, devenue de plus en plus exigeante.

Les banques doivent donc renouveler leur gamme en permanence. Il faut aussi qu'elles luttent contre tout formalisme et lenteur, et veillent à fournir un service rapide (plus que celui des concurrents), tant au niveau de l'élaboration des produits, que de leur distribution.

b-3- Impact de la numérisation sur la productivité bancaire :

La recherche de productivité a longtemps été et demeure l'objectif stratégique principal des banques. L'introduction de nouvelles technologies est principalement motivée par le désir d'améliorer cette productivité.

Pour les banques, la numérisation est devenue une ressource stratégique incontournable. La technologie est aujourd'hui indispensable au bon fonctionnement des banques, et elle représente l'avenir de ce secteur. Elle contribue significativement à l'amélioration de la qualité des services offerts aux clients, à la surveillance efficace de l'activité bancaire, à la prise de décisions opportunes et efficaces par les décideurs, ainsi qu'à une meilleure gestion des risques (clients, pays, change, etc.).

De plus, elle permet aux professionnels du secteur d'accroître leurs compétences et de réagir rapidement et efficacement. En somme, la technologie constitue un atout majeur pour les banques, renforçant leur capacité à fournir des services de haute qualité.

Cependant, il est important de noter que la technologie peut aussi représenter un défi pour les banques. Selon les dirigeants, bien qu'elle soit un moyen stratégique et un outil essentiel pour le bon fonctionnement de leur établissement, la technologie ne doit pas être

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

considérée comme une fin en soi. Elle est simplement un outil, et pour en tirer pleinement profit, des mesures d'accompagnement sont nécessaires, notamment la mise à niveau des ressources humaines et la révision des processus de production pour intégrer l'apport de la technologie. Dans le cas contraire, la technologie peut devenir un obstacle au développement de la banque.

La technologie est une charge pour la banque et plus précisément, une charge pour les employés de la banque, et ce pour les raisons suivantes :

- Malgré l'amélioration de la productivité de leur travail, les employés ne reçoivent aucune prime d'encouragement ;
- Les employés qui étaient en bonne santé, souffrent, avec l'utilisation des microordinateurs, d'une baisse de leur acuité visuelle, d'une détérioration de la santé et des maux de dos, ce qui a conduit un certain nombre d'employés – la plupart sont des femmes – à consulter des médecins ;
- Les employés ont peur d'être supplantés par les machines dans les années futures ;
- Les employés jugent très pénible la formation continue et la mise à niveau sans fin qu'ils doivent suivre au fur et à mesure qu'une nouvelle technologie apparaît.²³

b-4- Techniques de fidélisation de la clientèle bancaire :

Il existe différents outils de fidélisation :

b-4-1- Cartes d'abonnement :

L'offre des cartes d'abonnement permet d'accorder aux porteurs des réductions sur les achats effectués. Cela donne des cartes payantes permettant d'accéder à des réductions sur leurs achats et à des récompenses après un certain volume.

b-4-2- Les centres d'appels :

Un centre d'appel est un ensemble de moyens, humains, immobiliers, mobiliers et techniques, qui permettent de prendre en charge la relation à distance entre une marque et son

²³ Lazreg Mohamed. (2005), « Développement de la Monétique en Algérie », Thèse de Doctorat, université Abou Bakr Belkaid, Telemcen, p. 32.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

marché. Il est le plus souvent concrétisé par ou plusieurs espace(s) de bureaux où sont distribué des appels téléphoniques, mais aussi des courriels, des courriers, .etc.

Ces appels peuvent être qualifiés d'entrants, lorsqu'ils sont reçus par les conseillers clientèle du centre, ou à l'inverse de sortants lorsqu'ils sont émis par eux. Equipés par des dernières évolutions des technologies des télécommunications, de nombreux centres d'appels traitent ces deux types d'appels.

b-4-3- L'accueil et l'écoute du client :

Cet accueil aide à orienter, satisfaire les attentes de la clientèle bancaire. La banque cherche à construire une relation solide et une protection commerciale qui retient les clients : services associés, services personnalisés, présence continue, suivi de satisfaction, produits/services fidélisant, maintien de l'intérêt par le renouvellement de l'offre... L'accueil chaleureux rie sente par les chargées de clientèle. Le chargé de la clientèle qui est un commercial chargé de vendre des produits et des services bancaires, sa mission est de fidéliser le client en lui proposant en permanence tous les produits et les services peuvent répondre à ses attentes.

b-4-4- Les cartes de fidélité

Une carte de fidélité (souvent nommée carte du magasin) est un outil marketing permettant de fidéliser un client. Matérialisée sous forme de nominative, elle permet d'identifier les clients les plus fidèles et leur attribuer des avantages sous forme de services, cadeaux ou de remises. Le principe de fonctionnement des cartes de fidélité repose sur un système de reconnaissance de la fidélité inhérent à des achats répétés est associé au déploiement des conditions commerciales privilégiées.

b-5- L'accueil et l'écoute du client :

Cet accueil aide à orienter, satisfaire les attentes de la clientèle bancaire. La banque cherche à construire une relation solide et une protection commerciale qui retient les clients : services associés, services personnalisés, présence continue, suivi de satisfaction, produits/services fidélisant, maintien de l'intérêt par le renouvellement de l'offre...

L'accueil chaleureux rie sente par les chargées de clientèle. Le chargé de la clientèle qui est un commercial chargé de vendre des produits et des services bancaires, sa mission est

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

de fidéliser le client en lui proposant en permanence tous les produits et les services qui peuvent répondre à ses attentes.

b-5-1- L'obligation de la communication :

Elle concerne notamment, « l'ensemble des produits, catalogues, documentation techniques et informations précise sur les conditions du paiement ». Cette obligation impose donc au fournisseur de transmettre la totalité de sa documentation commerciale et la gamme complète de ses tarifs et produits. Elle vise également toutes les réductions consenties à titre occasionnel ou habituel, à l'exclusion de celles constituant la rétribution des services spécifiques et stipulés par écrit.²⁴

b-5-2- Qualité des produits /services

La qualité d'un produit ou d'un service devient essentielle pour le développement et l'amélioration de la relation entre la banque et la clientèle.

La qualité permet de générer des économies et surtout de répondre aux attentes d'un client qui a évolué et devenir plus exigeant.

- Un client mécontent est bavard : il fait part de son insatisfaction de dire ça à dix (10) personnes... ;

- Un client content est discret : il ne fait savoir qu'à trois (03) autres... ;

La qualité des produits/ services attire la clientèle bancaire, surtout que cette qualité est meilleure à celle des concurrents (taux d'intérêt).

b-5-3- Service après-vente et fidélisation :

Le SAV se présente d'abord comme une prolongation payante de la garantie commerciale. Les fabricants et les distributeurs s'engagent à assurer une garantie longue, et parfois large en contrepartie d'un supplément de prix librement versé par l'utilisateur final du produit.

²⁴ DEWALF Hugues, « La fidélisation de la clientèle : stratégies juridiques et commerciales des entreprises ».

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

Les opérations d'entretien ou de maintenance, nécessaires au bon fonctionnement du produits, établissent une relation contractuelle durable est forte entre les parties. Elles contribuent à l'image de qualité de l'entreprise et participent à la fidélisation du marché.

Toutes ces techniques de fidélisation permettent d'évaluer l'augmentation des résultats financiers de l'entreprise, ces derniers restent avant tout l'objectif principal d'une unité commerciale. Mais également d'augmenter la connaissance des habitudes d'achats des clients et d'influencer sur l'offre de l'entreprise.

b-5-4- L'image de marque et la modernisation de la banque :

L'image de marque de la banque attire la clientèle, une clientèle fidèle constitue un avantage qui permet d'obtenir ou de maintenir un écart sur ses principaux concurrents. Ainsi, la modernisation qui peut être reflétée par l'utilisation maximales des technologies d'informatiques ,du système d'information, de l'amélioration de la qualité des prestations offertes, de qualité d'accueil et favoriser l'émergence d'une banque conformé aux exigences de l'économie de marché.

b-6- Les différentes formes de fidélisation :

Il existe deux formes de fidélisation. La première découle d'une volonté stratégique de verrouiller le marché, ou d'une conséquence de l'environnement et/ou des caractéristiques du produit. En revanche, elle repose sur une absence relative de liberté de la part du consommateur. La seconde forme de fidélisation, c'est celle qui est recherchée par l'entreprise et qui vise à séduire le consommateur.

b-6-1- La fidélisation induite :

Certaines catégories de produits sont favorables à la mise en place ou au développement naturel d'un processus de fidélisation induite, lorsque le choix du consommateur/client se limite à continuer d'acheter le même produit et/ou le même service ou la même marque.

On peut distinguer trois cas principaux :

- Cas d'un monopole : Pour le consommateur/client, le choix se limite alors à une marque ou à un produit détenteur du marché sur une zone donnée et/ou à un instant donné.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Cas d'un contrat : Lorsque le lien contractuel est prévu pour s'étendre sur plusieurs mois, voire plusieurs années, on observe également le cas d'une fidélité induite par le fait qu'une rupture entraînerait une pénalité matérielle et/ou financière le plus souvent.

- Cas d'un lien personnel : Ce dernier cas de fidélité induite ne tient pas directement au produit ou à la volonté délibérée de l'entreprise, mais d'avantage au consommateur/utilisateur lui-même. Soit la marque et/ou le produit symbolise fortement sa personnalité, soit elle ou il contribue naturellement à son identification.

b-6-2- La fidélisation recherchée :

La fidélisation recherchée réunit l'ensemble des éléments visant à séduire le consommateur en toute liberté, jusqu'à sa parfaite fidélisation.

La fidélisation constitue bien un objectif stratégique. Ce qui implique notamment que l'entreprise raisonne sur le long terme et non sur le court terme.

c- Les éléments clés de l'impact de la modernisation des moyens de paiement sur les clients :

L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur les clients peut être décomposé en plusieurs éléments clés :

- Les clients bénéficient de transactions plus rapides et plus simples grâce à la modernisation des moyens de paiement. Les paiements électroniques, les virements en ligne et les applications mobiles permettent aux clients de gérer leurs finances plus efficacement, sans avoir à se rendre physiquement dans une succursale bancaire.
- Accessibilité : Les services bancaires en ligne et mobiles sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, offrant aux clients une flexibilité accrue pour effectuer des transactions et accéder à leurs comptes à tout moment, de n'importe où.
- Sécurité: Les technologies de paiement modernes intègrent des protocoles de sécurité avancés pour protéger les informations financières des clients. Les systèmes de chiffrement et d'authentification renforcent la sécurité des transactions en ligne.
- Réduction des coûts : Les paiements électroniques et les virements en ligne peuvent être moins coûteux pour les clients que les paiements par chèque ou en espèces, ce qui peut se traduire par des économies financières.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- Suivi des transactions : Les clients ont un accès facile à l'historique de leurs transactions, ce qui leur permet de surveiller leurs dépenses, de détecter rapidement les activités suspectes et de mieux gérer leur argent.
- Personnalisation : Les banques modernes utilisent souvent les données transactionnelles pour personnaliser les offres et les services en fonction des besoins et des préférences individuelles des clients.
- Élargissement des options de paiement : Les clients ont accès à une gamme plus large d'options de paiement, notamment les paiements sans contact, les paiements mobiles, les paiements par carte de crédit, les paiements en ligne, etc.
- Intégration avec d'autres services : Les clients peuvent intégrer leurs moyens de paiement avec d'autres services, tels que la gestion financière personnelle, la budgétisation et la planification financière, ce qui facilite la gestion globale de leurs finances.
- Rapidité des transactions internationales: La modernisation des systèmes de paiement permet des transactions internationales plus rapides et moins coûteuses, facilitant ainsi le commerce mondial et les transferts d'argent transfrontaliers.
- Innovation continue : Les évolutions constantes dans le domaine des paiements électroniques signifient que les clients bénéficient régulièrement de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles technologies qui améliorent leur expérience bancaire.

d- L'impact de l'E-Banking sur la relation banque / client :

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

Le client exige une meilleure qualité de service et de relation, accès plus facile, diversification des points de contact, produits personnalisés. Il développe aussi de fortes attentes en matière de relation banque-client telles les disponibilités des interlocuteurs, la réponse en temps réel, le gain du temps et l'efficacité de la relation. Le relationnel bancaire est donc un grand défi à l'heure des transactions bancaires et du commerce électronique.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

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

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

La séparation physique entre le client et sa banque et l'absence prolongée du contact avec le personnel et les fournisseurs peuvent éroder l'attachement émotionnel du client envers l'entreprise en diminuant le degré de loyauté et en augmentant la probabilité d'abandon.

Les relations d'affaire sont basées sur la satisfaction, la confiance, la sécurité, l'engagement mutuel et la coopération. La technologie peut faciliter ces relations, permettant les interactions proches, rapides, et fréquentes entre les différentes parties.

Conclusion de la section

En conclusion, la modernisation des moyens de paiement bancaires apporte de nombreux avantages aux clients, notamment la commodité, la sécurité, la personnalisation et l'accès à un éventail plus large d'options de paiement.

Cependant, il est essentiel que les banques veillent à maintenir un équilibre entre l'innovation technologique et la protection des données et de la sécurité financière des clients.

Section 3 : Conséquences positives du passage des moyens de paiement conventionnels aux moyens de paiement modernes.

Introduction de la section :

Les moyens de paiement, autrefois largement conventionnels, ont subi une métamorphose significative avec l'avènement des technologies numériques et des systèmes de paiement modernes. Cette transition, bien plus qu'un simple changement de méthodes, a des conséquences profondes sur la manière dont nous gérons nos finances au quotidien, sur la

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

dynamique des marchés financiers, et sur la relation entre les institutions financières et leurs clients. Dans cette section, nous explorerons en détail les conséquences majeures de cette révolution des paiements électroniques.

a- le confort accru :

Les nouveaux moyens de paiement offrent aux clients une plus grande commodité en permettant des transactions rapides et faciles sans avoir besoin de manipuler de l'argent liquide ou des chèques.

Les nouveaux moyens de paiement bancaire assurent le confort à la fois aux banques et aux clients de plusieurs manières :

a-1- Pour les banques :

- **Efficacité opérationnelle** : Les nouveaux moyens de paiement automatisent de nombreuses opérations bancaires, ce qui réduit la charge de travail manuel pour les employés de la banque. Cela permet aux banques d'optimiser leurs processus internes, de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité.
- **Réduction des risques** : Les systèmes de paiement modernes intègrent des mesures de sécurité avancées pour protéger les transactions contre la fraude. Cela réduit les risques liés aux transactions financières et renforce la confiance des clients.
- **Personnalisation** : Les données transactionnelles permettent aux banques de mieux comprendre les besoins de leurs clients et de personnaliser leurs offres de produits et de services. Cela renforce la relation entre la banque et le client.
- **Amélioration de la fidélisation** : Les services bancaires en ligne et mobiles offrent un niveau de commodité élevé, ce qui peut fidéliser les clients existants et attirer de nouveaux clients.

a-2- Pour les clients :

- **Confort et rapidité** : Les clients peuvent effectuer des transactions rapidement et facilement depuis chez eux ou en déplacement, sans avoir à se rendre physiquement dans une succursale bancaire.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

- **Accessibilité 24/7** : Les services bancaires en ligne et mobiles sont disponibles à tout moment, ce qui permet aux clients de gérer leurs finances selon leur propre horaire.
- **Suivi des transactions** : Les clients ont un accès facile à l'historique de leurs transactions, ce qui leur permet de surveiller leurs dépenses, de suivre les paiements et de détecter rapidement toute activité suspecte.
- **Options variées** : Les nouveaux moyens de paiement offrent une gamme plus large d'options, notamment les paiements sans contact, les paiements mobiles, les paiements en ligne, etc. Les clients peuvent choisir la méthode qui leur convient le mieux.

b- Sécurité renforcée :

Les technologies modernes intègrent des protocoles de sécurité avancés pour protéger les transactions, réduisant ainsi le risque de fraude et de vol.

Les moyens de paiement, en particulier les moyens de paiement modernes, assurent la sécurité des transactions de plusieurs manières. Tout d'abord, ils utilisent la cryptographie pour rendre les informations sensibles, comme les numéros de carte de crédit, illisibles pour les personnes non autorisées lors de leur transmission via des canaux électroniques. De plus, la plupart des systèmes de paiement exigent une authentification multifactorielle, ce qui signifie que les utilisateurs doivent fournir plusieurs éléments d'identification, tels qu'un mot de passe, un code PIN ou une empreinte digitale, pour accéder à leur compte ou effectuer une transaction.

En outre, la tokenisation est couramment utilisée, où les données sensibles sont remplacées par des "tokens" uniques qui ne sont pas directement liés aux informations réelles de la carte de paiement, réduisant ainsi le risque en cas de violation de données. Les systèmes de paiement modernes surveillent également en permanence les transactions à la recherche d'activités suspectes et peuvent bloquer ou contacter le titulaire du compte en cas de détection d'une transaction inhabituelle.

De plus, les clients reçoivent souvent des notifications en temps réel pour chaque transaction effectuée avec leur carte de crédit ou leur compte bancaire, ce qui leur permet de détecter rapidement toute activité frauduleuse. Les entreprises qui gèrent des moyens de paiement sont tenues de respecter des normes strictes en matière de protection des données,

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

telles que les normes PCI DSS, pour garantir la sécurité des informations des clients. Les cartes de crédit et de débit modernes sont équipées de puces EMV qui génèrent des codes de transaction uniques pour chaque achat, rendant plus difficile la contrefaçon des cartes.

Les clients ont également la possibilité de définir des limites de transaction, de bloquer temporairement leur carte en cas de perte ou de choisir les types de transactions autorisées, ce qui renforce le contrôle sur leurs comptes. Enfin, les banques et les fournisseurs de services de paiement fournissent des informations et des conseils aux clients pour les sensibiliser aux pratiques de sécurité, telles que la protection des mots de passe et la vérification des relevés de compte. En combinant ces mesures de sécurité, les moyens de paiement modernes visent à protéger les informations financières des clients et à réduire le risque de fraude et d'abus.

Cependant, il est également important que les utilisateurs prennent des précautions en matière de sécurité, telles que la gestion de mots de passe forts et la vérification régulière de leurs relevés de compte.

c- Accessibilité 24/7 :

Les services bancaires en ligne et mobiles sont disponibles à tout moment, offrant aux clients une plus grande flexibilité pour gérer leurs finances.

Les nouveaux moyens de paiement modernes assurent la disponibilité 24h/7 de plusieurs manières, offrant ainsi aux clients un accès ininterrompu à leurs comptes et à leurs transactions, quelle que soit l'heure ou le lieu.

Tout d'abord, les services bancaires en ligne et mobiles permettent aux clients d'accéder à leurs comptes à tout moment, que ce soit le jour, la nuit, les week-ends ou les jours fériés. Ils ne sont plus limités par les horaires d'ouverture des succursales physiques, ce qui facilite grandement la gestion de leurs finances selon leur propre horaire.

De plus, les distributeurs automatiques de billets (DAB) sont largement accessibles et fonctionnent 24h/24 et 7j/7. Les clients peuvent retirer de l'argent liquide à tout moment, ce qui leur offre une grande flexibilité.

Les paiements en ligne et les transactions mobiles permettent également aux clients d'effectuer des paiements et des transferts à n'importe quelle heure, que ce soit pour régler des factures, effectuer des achats en ligne, ou envoyer de l'argent à des proches. Les systèmes de

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

paiement modernes sont conçus pour être opérationnels en permanence, garantissant ainsi la disponibilité des services à tout moment.

De plus, les notifications en temps réel sont couramment utilisées pour informer les clients de chaque transaction effectuée avec leur carte de crédit ou leur compte bancaire, ce qui leur permet de surveiller leurs dépenses et de détecter rapidement toute activité suspecte, même en dehors des heures de travail traditionnelles.

En résumé, les nouveaux moyens de paiement bancaire offrent aux clients un accès 24h/7 à leurs comptes et à leurs transactions, grâce aux services en ligne, aux DAB, aux paiements électroniques et aux notifications en temps réel, ce qui leur permet de gérer leurs finances de manière pratique et flexible, quelle que soit l'heure ou le jour.

d- Options de paiements variés :

Les clients ont accès à une gamme plus large d'options de paiement, y compris les paiements sans contact, les paiements mobiles, les paiements en ligne, etc.

Tout d'abord, les paiements sans contact sont devenus courants grâce à l'utilisation de cartes de crédit et de débit équipées de puces NFC (Near Field Communication). Cela permet aux clients de simplement approcher leur carte d'un terminal de paiement pour effectuer des achats rapides et sécurisés, sans avoir à insérer leur carte ou à composer un code PIN. Cette méthode est particulièrement pratique pour les petites dépenses quotidiennes.

Les paiements mobiles sont de plus en plus populaires. Les clients peuvent lier leurs cartes de paiement à des applications mobiles telles que Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay, puis utiliser leur smartphone pour effectuer des paiements en magasin ou en ligne. De plus, les applications bancaires mobiles permettent aux clients de transférer de l'argent, de payer des factures, de vérifier leurs soldes et bien plus encore, directement depuis leur téléphone.

Les paiements en ligne sont devenus la norme pour les achats sur Internet. Les clients peuvent utiliser leurs cartes de crédit, leurs comptes bancaires ou des services de paiement en ligne tels que PayPal pour effectuer des achats en toute sécurité sur des sites Web du monde entier. Cette méthode de paiement est pratique pour les achats en ligne, la réservation de services, le règlement de factures et bien d'autres transactions.

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

En outre, certaines banques offrent des cartes virtuelles, qui sont des cartes de crédit temporaires générées pour des achats en ligne spécifiques. Cela ajoute une couche de sécurité supplémentaire en limitant l'exposition des informations de carte de crédit réelles.

La diversification des options de paiement offre aux clients une grande variété de choix pour effectuer des transactions, des paiements sans contact rapides aux paiements mobiles pratiques et aux paiements en ligne sécurisés. Cette polyvalence permet aux clients de sélectionner la méthode qui convient le mieux à leurs besoins et à leur style de vie, améliorant ainsi leur expérience de paiement.

Conclusion de la section :

Pour conclure, le passage aux nouveaux moyens de paiement bancaires offre de nombreux avantages en termes de commodité et de sécurité pour les banques ainsi que pour les clients.

Conclusion du chapitre :

En conclusion, le chapitre sur l'impact de la modernisation des moyens de paiement sur le service bancaire met en lumière l'évolution profonde et rapide du secteur financier à l'ère de la numérisation. L'introduction de nouveaux moyens de paiement, tels que les paiements en ligne, les applications mobiles et les paiements sans contact, a considérablement transformé la manière dont les clients interagissent avec leur banque et effectuent leurs transactions financières.

L'impact de cette modernisation est double. D'un côté, elle offre aux clients une plus grande commodité, une disponibilité 24h/24 et 7j/7, ainsi qu'un éventail d'options de paiement variées. Les transactions sont plus rapides, plus accessibles et plus personnalisées, ce qui améliore l'expérience globale des clients. De plus, la sécurité et la confidentialité des transactions sont renforcées grâce aux avancées technologiques.

En fin de compte, la modernisation des moyens de paiement est une réalité incontournable qui redéfinit le paysage bancaire. Pour les banques, elle offre de nouvelles opportunités de fidélisation de la clientèle et d'efficacité opérationnelle. Pour les clients, elle

Chapitre II : L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur le service bancaire.

améliore la commodité et l'accessibilité des services financiers. La collaboration entre les institutions financières, les régulateurs et les clients est essentielle pour maximiser les avantages de cette transformation.

Chapitre III :

***Etude de cas de l'impact de la modernisation
des moyens de paiement bancaires sur la
performance du service bancaire de la
CNEP-Banque de Tizi-Ouzou.***

Chapitre III : Etude de cas de l'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur la performance du service bancaire de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou.

Introduction du chapitre :

La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque direction régional de Tizi-Ouzou est une banque spécialisée dans la collecte de l'épargne des ménages et le financement de l'habitat

La CNEP-Banque comme toutes les autres banques à mis en place un système de paiement modernisé adéquat qui lui permet une meilleure rapidité et sécurité des opérations interbancaire.

Le cadre empirique de cette étude repose sur une méthodologie de recherche quantitative, qui a été mise en œuvre à travers l'utilisation de deux questionnaires afin de recueillir des informations tangibles et mesurables par deux questionnaires, un questionnaire destiné aux dirigeants de la CNEP-Banque, le deuxième destiné aux clients de cette dernière dans le but de savoir le réel impact de la modernisation des moyens de paiement sur la performance du service bancaire et ses conséquences sur la satisfaction des clients des banques algériennes.

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil.

a- Brève présentation et évolution de la CNEP Banque :

a-1- Présentation de la CNEP-Banque :

Depuis sa création en 1964, la CNEP Banque n'a cessé de s'affirmer sur la place financière non seulement comme une banque de financement du logement mais aussi comme une banque universelle, citoyenne, moderne et davantage proche des algériens.

La Caisse nationale d'épargne et de Prévoyance a été créée le 10 août 1964 sur la base du réseau de la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA) par la loi N° 64-227, avec pour mission la mobilisation de la collecte de l'épargne.

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

La première agence de la CNEP a officiellement ouvert ses portes le 1er mars 1967 à Tlemcen. Cependant, le livret d'épargne CNEP était déjà commercialisé depuis une année à travers le réseau PTT.

Au cours de son demi-siècle d'existence, la CNEP Banque a su s'adapter aux différentes mutations et restructurations qu'a connues l'économie algérienne et aux exigences de la modernisation et de la libéralisation du secteur bancaire.

a-2- Evolution de la CNEP Banque :

a-2-1- De 1964 à 1970 : la collecte de l'épargne sur livret

Durant cette période la CNEP a enregistré une évolution modeste et particulièrement en ce qui concerne l'épargne l'activité de cette dernière était basée essentiellement sur les missions de:

- La collecte de l'épargne sur livret pour les ménages (avec un taux d'intérêt de 2,8% Jusqu'à 1970) ;
- L'octroi de crédits pour l'achat d'un logement (Prêts sociaux hypothécaire) ;

Le réseau de collecte de l'épargne était constitué de deux agences (Alger et Tizi-Ouzou) qui furent ouvertes au publique en 1967. La collecte était surtout assurée par le réseau PTT (575 points de collecte).

a-2-2- De 1971 à 1979 : Encouragement du financement de l'habitat :

En 1971, le ministre des finances confère à la CNEP la vocation de la banque de l'habitat, et ce à travers le décret du 19 Février 1971. Cependant, l'instruction N° 08 du 27 Avril 1971 de la direction du trésor public charge la CNEP de financer les différents programmes d'habitats, en utilisant les fonds d'épargne ou les fonds du trésor public.

L'activité principale de cette période est : la mise en œuvre d'un nouveau produit d'épargne qui est le compte d'épargne devis (instruction CNEP n° 08 du mois de Mai 1971).

Cette activité a permis d'encourager l'épargne le développement de la CNEP par amélioration de son réseau.

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

a-2-3- La décennie 1980 : la CNEP au service de la promotion immobilière

Cette période a porté des changements à la CNEP en instruisant la fonction crédit pour qu'elle puisse élargir son champ d'activité, elle a été chargée de nouvelles tâches ou nouvelles missions qui la liait avec les particuliers et les promoteurs. Ces nouvelles tâches consistent :

- L'encouragement de l'initiative individuelle dans le domaine de logement à travers de multiples crédits (crédit à la construction, achat, extension ou aménagement d'un logement) ;
- La mise en place des promoteurs publics de logements dont la réalisation sera financée par les fonds de l'épargne au profit exclusif des épargnants (comme EPLF, Géni- Sider, APC, Cosider et les ouvres sociales) ;
- L'instauration d'autres formules d'épargne jeunes et d'épargne voiture, qui ont permis de multiplier les réseaux de collecte de fonds d'épargne à la CNEP. Au 31 Décembre 1998, 11 590 logements ont été vendus dans le cadre de l'accession à la propriété.

La CNEP a entrepris la politique de diversification des crédits accordés, notamment en faveur des professions libérales, des travailleurs de la santé, des coopératives de service et des transporteurs le réseau CNEP s'agrandis, passant ainsi à 120 agences (47 agences wilaya et 73 agences secondaires).

a-2-4- De 1990 à ce jour

La CNEP est érigé en société par action sous la dénomination de la CNEP-Banque. La CNEP Banque est régie par le code du commerce et plus précisément par la loi 90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit.

Cette période est marquée par les événements suivants :

1997 : Changement de statut : La CNEP (Caisse d'Epargne) devient banque universelle : CNEP-Banque.

1998 : Lancement des crédits à la consommation.

2005 : Repositionnement stratégique de la CNEP-Banque sur le financement de l'immobilier.

2008 : Lancement de la Bancassurance.

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

2011 : Repositionnement stratégique de la CNEP-Banque : autorisation du Financement des entreprises.

2013 : Dématérialisation du livret d'épargne et lancement de la carte d'épargne.

2015 : Lancement du compte épargne non rémunéré (RASMALI).

2016 : Ouverture de la première agence automatisé KHATABI (Alger centre).

2018 : Le capital social de la CNEP-Banque passe de 14 à 45 milliards DA.¹

Actuellement, la CNEP-Banque occupe une place significative dans le système bancaire algérien avec des parts du marché de 23% dans la collecte des dépôts, 21% pour les crédits à l'économie et 54% pour les crédits à moyen et long terme.

b- L'organisation de la CNEP-Banque

La CNEP-Banque est dirigée par un président directeur général (PDG) qui est assisté par sept (07) directeurs généraux adjoints. Une direction du réseau est implantée dans chaque région afin de soutenir les agences qui se trouvent sur son territoire. Les agences sont implantées aux chefs-lieux de wilayas ou de daïras.

b-1- Les structures centrales :

L'autorité du Président Directeur Général (PDG) s'exerce par l'intermédiaire de six (06) directeurs généraux adjoints (DGA) à savoir le développement commercial, le crédit, le risque, ressources humaines, comptabilité et finances, juridique et contentieux. Ces DGA sont rattachés au PDG (la Direction de l'Inspection Générale est une structure d'audit interne)

b-2- Les directions régionales :

La direction du réseau est une structure hiérarchique de soutien aux agences implantées sur son territoire.

Elle exerce, au niveau régional, toute fonction déléguée par la direction générale, ses missions sont prises en charge par un directeur général assisté de six (06) chefs de département.

¹ cnepanque.dz consulté le 17/10/2023 à 19h .

b-3- Les agence :

L'agence est la structure d'exploitation décentralisée au niveau local. Ces agences sont classées en trois (03) catégories dont une agence principale :

b-3-1- Les agences A :

Ce sont des agences implantées aux chefs-lieux wilayas. Ce sont les seules agences habilitées à octroyer des crédits aux promoteurs et l'accession aux logements auprès des promoteurs.

b-3-2- Les agences B :

Elles sont habilitées à l'activité de crédit sauf celles qui sont du ressort exclusif de l'agence (A). En fonction de l'importance de la localité du point de vue de la clientèle et de l'activité. On trouve ce type d'agences aux chefs-lieux de wilayas ou daïras.

b-3-3- Les agences C:

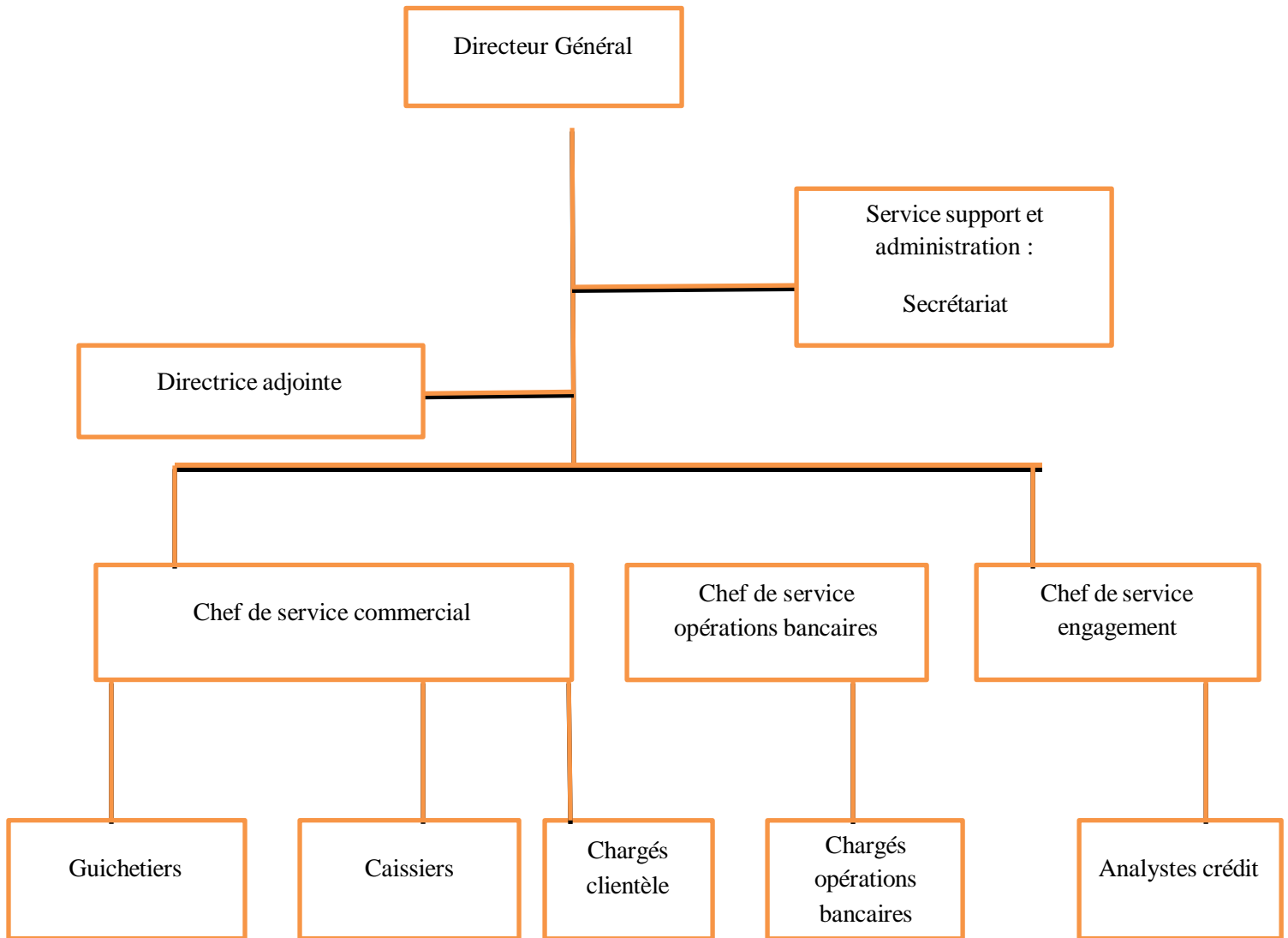
Ce type d'agence est un véritable bureau de collecte bancaire.

- **Organisation générale de l'agence 201 de la CNEP-Banque**

Cet organigramme, nous permet d'avoir une vue sur la structure générale de l'agence 201 ABANE Ramdane de la CNEP-Banque, représente par le schéma organisationnel ci-dessous :

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

Figure N°9 : Organigramme générale de l'agence 201 ABANE Ramdane CNEP-Banque



Source : Document interne de l'agence ABANE Ramdane 201

c- Opérations et missions de la CNEP-Banque :

c-1- Les opérations de la banque :

Du fait que la CNEP n'est plus une caisse d'épargne mais désormais une banque à part entière donc les types d'opérations qu'elle accomplit sont ceux relevant de son statut de banque de 1997 et qui consiste à :

- Recevoir et gérer des fonds quel que soit leur durée et leur forme ;
- Emettre des emprunts à court, moyen ou long terme, dont ceux destinés au financement de l'habitat ;
- Consentir des prêts sous toutes formes dont ceux destinés au financement de l'habitat ; □
Participer à des emprunts ainsi qu'à toute souscription ;
- Donner toute acceptation, caution avoirs et garantie de toute nature ;
- Effectuer toutes les opérations sur les valeurs mobilières conformément aux conditions légales et réglementaire ;
- Les crédits hypothécaires prévus par les textes réglementaires au sein de la banque.

c-2- Les missions de la CNEP-Banque :

Les missions de la CNEP-Banque portent essentiellement sur :

- La collecte de l'épargne ;
- Le financement de l'habitat ;
- La promotion de l'immobilier.

c-2-1- La collecte de l'épargne :

La collecte de l'épargne des ménages s'effectue par l'intermédiaire de deux réseaux :

- Le réseau propre à la CNEP Banque réparti à travers tout le territoire national ;
- Le réseau postal, composé de 3204 points de collectes répartis sur les 48 wilayas.

Outre les livrets d'épargne (livret d'épargne logement et livret d'épargne populaire), la CNEP Banque offre d'autres produits d'épargne à ses clients :

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

- Les dépôts à terme logements pour les personnes morales ;
- Les bons de caisse ;
- Les dépôts à terme banque pour les personnes physiques ;
- Les comptes chèques aux particuliers ;
- Les comptes courants ou commerciaux pour les commerçants et professions libérales.

c-2-2 Le financement de l'habitat :

Les prêts accordés par la CNEP Banque servent principalement à :

- La construction, l'extension, la surélévation ou l'aménagement d'un bien immobilier (épargnant ou non épargnant) ;

La construction de logement des tiers (promotion immobilière privée ou publique) ;

- L'achat, l'aménagement ou la construction de locaux à usage commercial ;
- L'acquisition de logements neufs auprès des promoteurs publics ou privés ;
- La cession de biens entre particuliers ;
- La location habitation ;
- L'acquisition de terrains destinés à la construction du bâtiment pour les particuliers.

c-2-3- La promotion immobilière

Outre le financement des particuliers, la CNEP Banque intervient aussi en amont dans le cadre du financement des promoteurs immobiliers, publics et privés, ayant des projets et destinés à la vente ou à la location.

Section 2 : Avis des dirigeants de la CNEP Banque sur la modernisation des moyens de paiement bancaires en Algérie.

Introduction de la section :

Nous allons interpréter les résultats de notre questionnaire destiné pour les dirigeants de la CNEP-Banque : Le chef de département commercial, le chef de département contrôle et le chef de département administration et moyens ont répondu sur nos questions afin de savoir leur avis sur la modernisation des moyens de paiement bancaires en Algérie.

- Introduction

-Les paiements bancaire en Algérie sont jugés de fiables et les responsables de la CNEP-Banque qualifient leur expérience avec les paiements bancaires d'une très bonne expérience.

-Pour la modernisation du système de paiement on l'a décrit étant dans le bon sens et le processus de modernisation des paiements bancaires en Algérie est un processus continu visant à aligner le pays sur les normes internationales et à favoriser la croissance économique.

-Les principaux objectifs de la modernisation du système de paiement en Algérie peuvent être résumés comme suit :

- La réduction des paiements en espèce.
- Inclusion financière : élargir l'accès aux services financiers.
- La sécurité des transactions.
- La promotion de l'innovation.

A. L'utilisation des moyens de paiement :

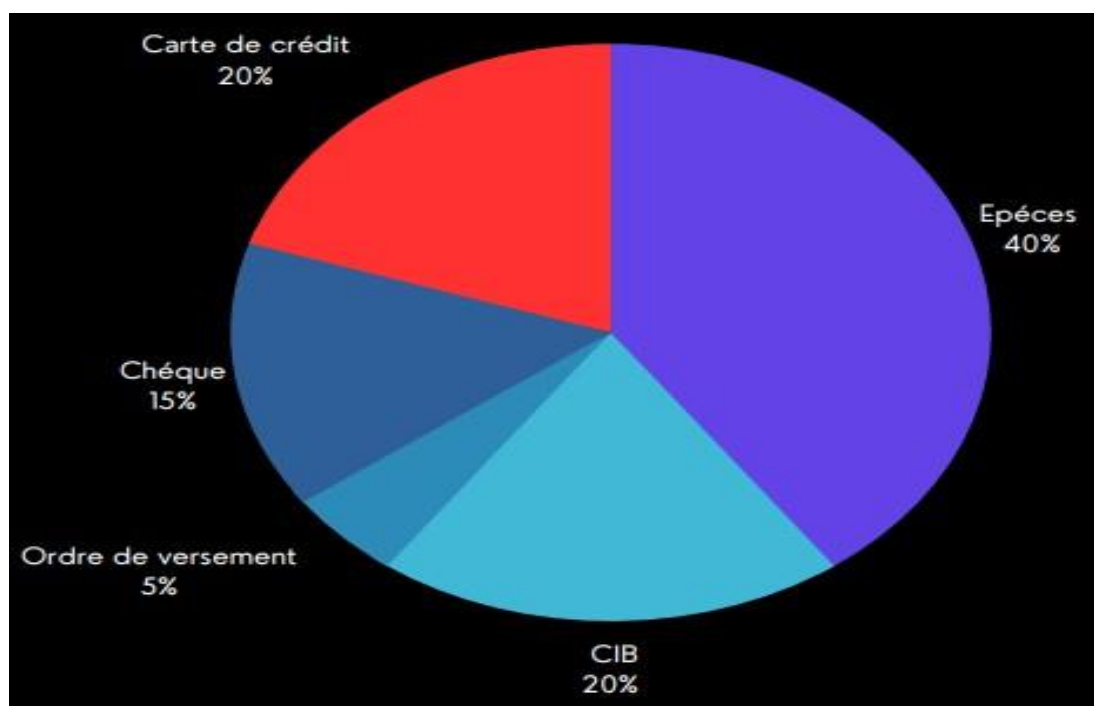
-Les moyens de paiement utilisés le plus fréquemment dans les transactions financières en Algérie sont :

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

Tableaux N°11 : Les moyens de paiement utilisés le plus fréquemment dans les transactions financières en Algérie.

Moyen	Espèce	Carte CIB	Ordre de virement	Chèque	Carte de crédit
Pourcentage de son utilisation	40 %	20 %	5 %	15 %	20 %

Figure N°10 : pourcentage d'utilisation des moyens de paiement par les dirigeants de la CNEP-Banque.



Source : Résultat du questionnaire réalisé par nos soins.

-Le choix du moyen dépendra des besoins spécifiques, de la sécurité, de la commodité et de la traçabilité du paiement, aussi de la préférence personnelle en matière de gestion financière.

Mais cela n'impose pas l'existence de difficulté pour utiliser d'autres moyens de paiement.

-Les principaux obstacles à l'adoption de nouveaux moyens de paiement en Algérie sont les suivants :

Chapitre III : Etude de cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

Pour le commerce local : l'absence de la confiance des utilisateurs envers les systèmes de paiement électronique en raison de la méfiance.

De plus, la résistance des commerçants qui peuvent être résistants à accepter de nouveaux moyens de paiement et le manque de TPE pour effectuer les paiements avec carte.

Le nombre de TPE : la CNEP-Banque compte environs 50 TPE .

Pour le niveau internationale : les frais de conversion de devises ; les achats internationaux impliquent souvent la conversion de devises étrangères, ce qui peut entraîner des frais élevés.

Aussi, nous avons les différences réglementaires ; les réglementations sur les paiements et les lois sur la protection des consommateurs varient d'un pays à un autre ce qui peut compliquer les achats internationaux.

B. Connaissances sur les moyens de paiement :

-Oui, le manque de connaissance des divers moyens de paiement est un problème en Algérie avec le manque de compréhension des avantages et du fonctionnement des nouveaux moyens de paiement, cela peut rendre les utilisateurs réticents à les adopter.

-Pour que la CNEP-Banque puisse mieux informer les auteurs économiques sur les avantages et les fonctionnalités des nouveaux moyens de paiement, elle utilise plusieurs méthodes comme les publicités les applications CNEP NEWS, et aussi les accueillir dans ses locaux ; portes ouvertes ;

C. Satisfaction des clients :

-Les clients de la CNEP-Banque sont satisfaits des nouveaux services proposés par les banques en Algérie.

- Des exemples spécifiques de services bancaires modernisés qui ont amélioré l'expérience des clients :

- Le E-Banking

- La rénovation du système de paiement T24.

-Les TPE qui facilitent les paiements quotidiens.

D. Conséquences de la modernisation :

-Oui, il y a des conséquences positives du passage des anciens aux nouveaux moyens de paiement bancaires en Algérie car pour la CNEP-Banque le pourcentage du nombre des clients est évolué de 20% en conséquence de la modernisation de ces moyens de paiement.

-Oui la transition vers de nouveaux moyens de paiement peut affecter l'utilisation de l'argent liquide et les habitudes financières des algériens mais timidement.

E. Suggestion d'amélioration :

Afin d'améliorer la modernisation du système de paiement en Algérie, nous devons diversifier nos moyens de paiement, nos produits et nos activités.

En plus de la diffusion de l'information pour encourager l'adoption de nouveaux moyens de paiement et faciliter la transition vers des moyens plus modernes.

• Conclusion :

Pour conclure, la performance bancaire en Algérie et la modernisation des moyens de paiement sont des sujets cruciaux pour le développement économique du pays. La modernisation des moyens de paiement, peut contribuer à améliorer l'efficacité du système financier et à réduire les coûts des transactions. Cependant, des défis subsistent notamment en termes d'inclusion financière et de sécurité des transactions électroniques.

Conclusion de la Section :

Il est essentiel que les autorités algériennes travaillent en collaboration avec les institutions financières pour mettre en place une infrastructure robuste de paiements électroniques, tout en s'assurant que l'accès à ces services soit équitable pour tous les citoyens.

La modernisation des moyens de paiement peut également favoriser le développement des petites entreprises en facilitant l'accès aux crédits et en réduisant les coûts liés aux transactions en espèces.

Section 3 : L'expérience des clients avec les nouveaux services proposés par les banques en Algérie.

Introduction de la section :

Nous allons interpréter les résultats de notre questionnaire destiné pour les clients de la CNEP-Banque afin de savoir davantage sur leur expérience avec les nouveaux services proposés par les banques algériennes.

a- Interprétation des résultats du questionnaire :

D'après les résultats obtenus par notre questionnaire, nous avons déduit que l'industrie bancaire en Algérie a connu ces dernières années une transformation significative avec l'introduction de nouveaux services et technologies visant à améliorer l'expérience des clients.

Afin d'évaluer l'impact de ces changements sur la satisfaction des clients, un questionnaire détaillé a été administré à un échantillon représentatif de 56 clients de la CNEP-Banque. Le questionnaire comprend 11 questions, au niveau de chaque question, on a la possibilité d'indiquer le niveau de satisfaction en choisissant la réponse qui correspond le mieux à l'opinion de chacun, pour cela on peut utiliser l'échelle de Likert de 1 à 5, où 1 signifie "Pas du tout satisfait" et 5 signifie "Très satisfait".

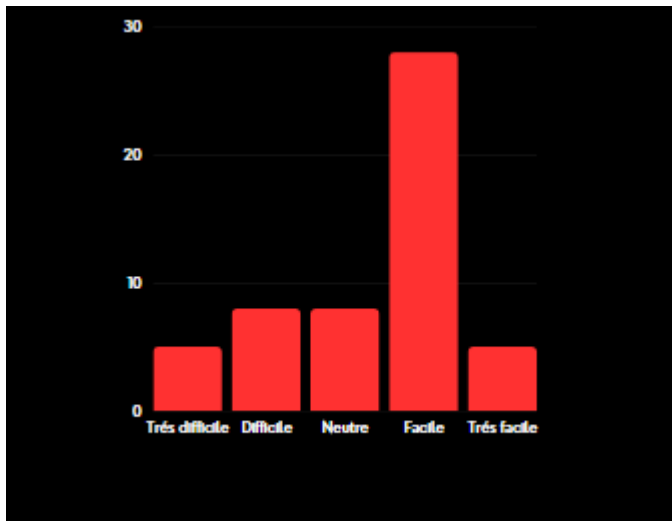
Cette étude vise à explorer les opinions, les préférences et les préoccupations des clients à l'égard de ces nouveaux services, en mettant en lumière les éléments qui contribuent à une expérience bancaire positive et les domaines nécessitant des améliorations.

Dans cette interprétation, nous allons examiner quelques résultats de ce questionnaire, en identifiant les tendances significatives et basiques pour les clients des banques algériennes.

b- Quelques résultats du questionnaire :

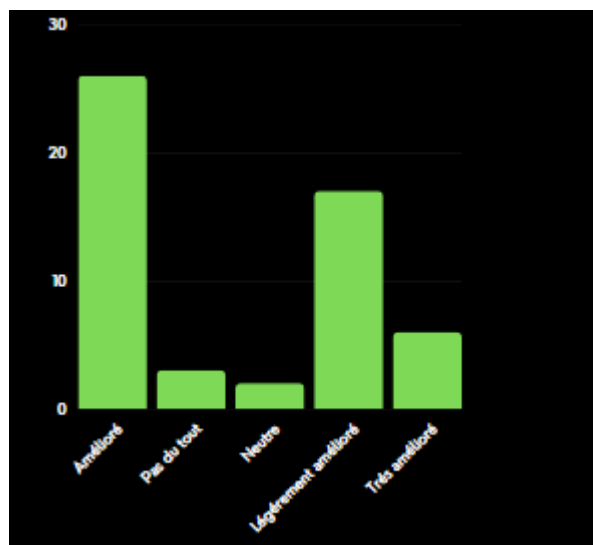
b-1- Evaluation de la satisfaction des clients par les services proposés par les banques algériennes :

Figure N°11 : Evaluation des clients la facilité d'utilisation des moyens de paiement modernisés de la CNEP-Banque en Algérie.



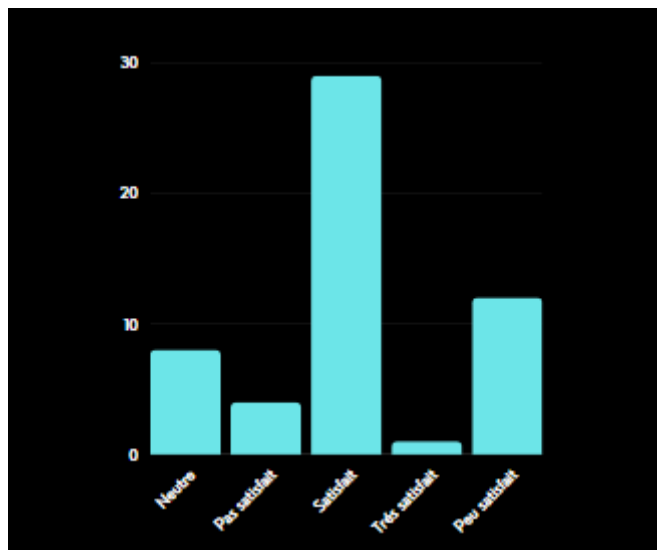
Source : résultat du questionnaire réalisé par nos soins.

Figure N° : Estimation des clients à quel point la modernisation des moyens de paiement a amélioré l'efficacité des services bancaires de la CNEP-Banque en Algérie.



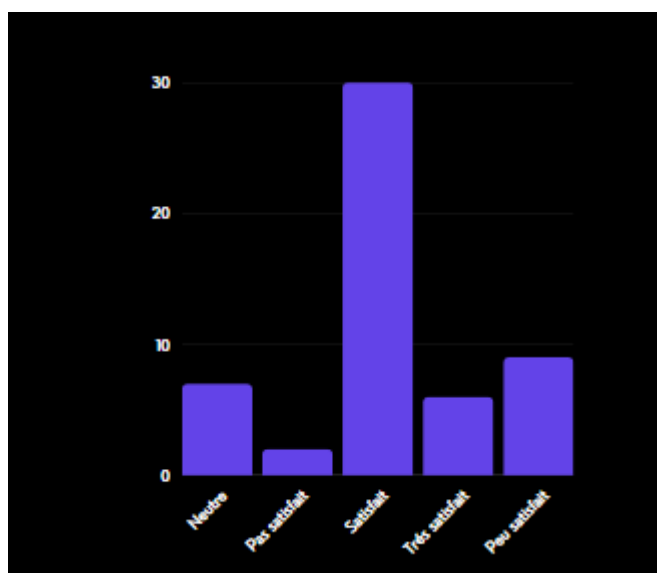
Source : résultat du questionnaire réalisé par nos soins.

Figure N°12 : Satisfaction des clients par les nouveaux services de paiement proposés par la CNEP-Banque en Algérie.



Source : résultat du questionnaire réalisé par nos soins.

Figure N°13 : Satisfaction des clients par la sécurité des nouveaux moyens de paiement de la CNEP-Banque en Algérie.



Source : résultat du questionnaire réalisé par nos soins.

b-2- Avantages et inconvénients des nouveaux moyens de paiements bancaires en Algérie :

- **Avantages :**

- La facilité d'utilisation, rapidité des transactions, sécurité des transactions sont les avantages des nouveaux moyens de paiement modernisés de la CNEP-Banque en Algérie les plus répétés par les clients.
- Plus de la moitié des clients ont affirmé que les nouveaux moyens de paiement modernisés ont amélioré leur gestion financière personnelle.

- **Inconvénients :**

- La limitation d'acceptation par les commerçants ou les prestataires de services, les problèmes techniques ou interruptions de service et aussi la difficulté à comprendre le fonctionnement du système sont les inconvénients les plus répétés par les clients.
- Ces inconvénients rarement affectent négativement sur l'expérience globale d'utilisation des nouveaux moyens de paiement modernisés des clients.
- C'est rarement que les clients ont rencontré des situations où les nouveaux moyens de paiement modernisés de la CNEP-Banque en Algérie ont été moins fiables que les méthodes de paiement traditionnelles.

Conclusion de la section :

Ceci était les réponses obtenues par 56 clients, où nous pouvons constater que la grande majorité des clients de la CNEP-Banque sont satisfaits des nouveaux services proposés par les banques algériennes et attendent davantage de numérisation du système de paiement pour faciliter leurs transactions quotidiennes.

Conclusion du chapitre :

Nous avons essayé par ces résultats de fournir des informations précieuses qui aiderons les banques à mieux répondre aux besoins de leurs clients, à renforcer leur compétitivité et à offrir des services financiers de qualité supérieure dans un paysage bancaire en constante évolution.

Conclusion générale

Conclusion générale

Conclusion générale :

Au terme de ce travail, nous avons essayé de répondre à la problématique à travers une question centrale à savoir " Quel est l'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaire sur la performance du service bancaire ?".

Dans le but de répondre à cette problématique, nous avons réalisé une enquête sur questionnaires auprès des responsables de la direction de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou et auprès des clients de cette dernière.

À travers cet enquête, nous avons cherché à déterminer l'avis des responsables de la banque sur l'impact de la modernisation des moyens de paiement sur la performance du service bancaire et également sur ses conséquences positives sur la banque et sur les clients, nous avons également cherché à mesurer la satisfaction des clients de la CNEP-BANQUE des nouveaux services proposés par leur banque.

Nous avons réalisé à la fin de notre travail que la modernisation des moyens de paiement en Algérie a eu un impact significatif sur la performance du service bancaire. Cette transformation a permis une plus grande accessibilité aux services financiers, une réduction des transactions en espèces, une amélioration de la sécurité des paiements, et une augmentation de l'efficacité des opérations bancaires.

Cependant, des défis subsistent, notamment en termes d'inclusion financière, de protection des données, et d'adoption généralisée. Pour optimiser ces avantages, il est essentiel que les autorités et les acteurs du secteur bancaire continuent à promouvoir l'innovation, à renforcer la réglementation, et à sensibiliser le public aux avantages de la modernisation des moyens de paiement.

Cette modernisation a apporté plusieurs avantages au secteur bancaire et à l'économie en général.

En premier sur l'accessibilité aux services financiers comme l'introduction de services bancaires en ligne, de cartes de débit et de crédit, ainsi que de paiements mobiles a permis à un plus grand nombre d'Algériens d'accéder aux services bancaires. Cela a favorisé l'inclusion financière en touchant des populations auparavant exclues du système financier.

Ensuite, la réduction des transactions en espèces et la réduction du risque de fraude et d'évasion fiscale car les paiements électroniques sont plus efficaces et offrent une traçabilité accrue des transactions.

Egalement la sécurité des paiements car les avancées technologiques ont renforcé la sécurité des paiements. Des systèmes de cryptage robustes et des mesures de sécurité renforcées protègent les transactions des clients, ce qui contribue à renforcer la confiance dans le système financier.

Et enfin, l'efficacité opérationnelle du fait que les banques ont amélioré leur efficacité grâce à la modernisation des moyens de paiement. Les transactions sont traitées plus rapidement, ce qui réduit les files d'attente dans les succursales et améliore l'expérience client.

Conclusion générale

Cependant, des défis subsistent. L'adoption des nouvelles technologies peut être lente, en particulier dans les régions rurales. De plus, il est crucial de protéger la vie privée et la sécurité des données des clients, tout en luttant contre la fraude et la cybercriminalité. Enfin, l'éducation financière est essentielle pour que les citoyens comprennent les avantages et les risques liés à la modernisation des moyens de paiement.

Dans cette conclusion, nous évaluons la manière dont nos hypothèses ont été confirmées par les résultats de notre enquête.

Les résultats du premier questionnaire confirment l'hypothèse 1 et 3 qui est l'évolution du système de paiement algérien et l'existence des conséquences positives sur la performance du service bancaire, les résultats du deuxième questionnaire nous confirment la satisfaction des clients par les nouveaux services proposés par les banques algériennes qui est également la confirmation de la deuxième hypothèses.

Bibliographie

Bibliographie

Bibliographie :

Ouvrage :

- Amira Aboura et Dr Chahidi Mohamed, Le système bancaire algérien : Evolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation.
- Ammour, Benhalima. « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Algérie 1996.
- Ammour, Benhalima, « Le système bancaire algérien, textes et réalité » éd, DAHLAB, Alger, 1999.
- Anna Schwartz et Milton Friedman, Une histoire monétaire des Etats-Unis 1867-1960, Princeton University Press, Etats-Unis, 1963.
- Beiton A, Gazorla A. Dollo CH. Draï A-M., « Dictionnaire des sciences économiques » Ed ARMANDCOLIN/VUEF, France, 2001.
- Carl Menger, Principe d'économie politique, édition du Seuil, 1871.
- Christian Ottavj, Monnaie et financement de l'économie, Paris, hachette, 2014.
- Dewalf Hugues, « La fidélisation de la clientèle : stratégies juridiques et commerciales des entreprises ».
- Dominique Rambure. « Les systèmes de paiement », Edition ECONOMICA, 2005.
- Jean-Paul PONS, les cryptomonnaies, impasse ou révolution.
- Jean-Pierre LAHILLE, « Bien gérer vos relations avec vos banquiers. », Editions d'Organisation, 2002.
- John Maynard Keynes, La théorie générale de l'emploi et de l'intérêt et de la monnaie, Paris, Payot 1936.
- G. Ripert et R. Roblot, Traité de Droit commercial T.2, L.G.D.J, Paris, 1994.
- KPMG, « guide des banques et des établissements en Algérie », Edition ELLIPSE, Algérie 2012.
- Léon Walras, Éléments d'économie politique pure, Paris, 1874.
- Michel Badoc, le marketing bancaire.
- Michel Badoc, Marketing Management pour la banque et l'assurance européennes » les éditions d'organisation, Paris 1986.
- Monique Zollinger et Eric Lamarque, Marketing et stratégie de la banque. » 5e édition, Année 2008.

Bibliographie

- RAMBURE D, les systèmes de paiement, édition Economica, paris, 2005.

Mémoire et thèses :

Mémoires :

- Cherief Karima et Cherief fatima, La modernisation des systèmes de paiement au sein des banques publiques algériennes (cas CNEPBanque), UMMTO, 2016/2017.

-Kabeche Kenza, Kebaili Farida, Analyse de la transformation digitale de la banque : cas d'e-paiement via l'application bn@tic de la BNA de Tizi Ouzou. UMMTO, 2020/2021.

- Lazreg Mohamed. (2005), « Développement de la Monétique en Algérie », Thèse de Doctorat, université Abou Bakr Belkaid, Tlemcen.

- Refka Abdellaoui, Intégration des moyens de paiement non bancaires sur Internet, Doctorat de l'Université de Caen Basse-Normandie Spécialité : spécialité, Université de Caen BasseNormandie,2012.

- Saidani Ouiza et Sidennas Hanane, Modernisation du système de paiement en Algérie : Cas de la télé-compensation interbancaire, UMMTO, 2018/2019

-Sarah , M^{lle} Taalbi sara, La modernisation des moyens de paiement, Université de Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou. 2020/2021.

Thèses :

- Lalali Rachid, « Contribution à l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie ». Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.

- Lila, Brahmi. « Evaluation du système bancaire Algérien à travers sa contribution au financement des projets de développement local », thèse magister, université de Bejaia, juillet 2008.

- Richard, Montbeyre. « Le transfert de données bancaires à caractère personnel vers les Etats-Unis : Aspects Juridiques de l'Affaire SWIFT », thèse de master2 professionnel droit de l'internet public, l'université paris I Panthéon, 1 février 2008.

Bibliographie

Articles de revus :

- Meriem Ait Ouhammou, Nezha Ait Taleb, Mohammed Kharis, La transformation digitale, Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°1, Janvier-Mars 2019.
- Régis Bouyala, 2005, « le mode de paiement », Edition Revue Banque.
- Sahut. J. M. (1998), « Vers une révolution du système bancaire », la Revue du Financier N° 131, 1998.

Articles de presse :

- Article du journal El Moudjahid Economie/ Finances : Vingt banques et 8 établissements financiers en activité en Algérie/ 29/01/2021.
- Copulsky, J.R. et Wolf, M.J.n (1990), « Relationship Marketing: Positioning for the future ». Journal of Business Strategy.
- Fonds d'appropriation des usages et de développement des technologies de l'information et de la communication, journal officiel n°52 du 12/09/2010.
- Mostapha, Hashem Sherif. « Paiement électroniques sécurisés », Ed, presse polytechniques et universitaire ramandes, 2007.
- Refafa Brahim, La monétique en Algérie, développement et perspectives, Journal d'études en économie et Management, Volume 03 Numéro 06, Décembre 2020.

Lois et règlements :

- Décret n°85-85 du 30 avril 1985, Rubrique Législative Algérie, Edition du CNRS, 1985.
- Guétin Philippe, Rapport sur la Monétique et les Transactions électroniques Sécurisées en Basse Normandie, Décembre 2003.
- Mesurer l'économie numérique en Algérie, rapport de la réunion du groupe de travail sur la mesure du commerce électronique et de l'économie numérique CNUCED les 3 et 4 décembre 2019 - Genève (Suisse).
- Loi N°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.
- Loi n°62-144 du Journal officiel N°2, date 11 janvier 1963.
- Loi à partir du journal officiel N°29, date 10 mai 1963.
- Loi 90-10 du 14/04/1990, relative à la monnaie et au crédit.

Bibliographie

- Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003.
- Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003, ibid .
- Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003, op cit.
- Ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966 du journal officiel N°51, date 14 juin 1966 .

Sites web :

- cnepbanque.dz
- <https://www.banxybank.com/>.
- <https://badrbanque.dz/>.
- <https://www.inc-conso.fr/>
- <https://www.compte-pro.com/les-differents-terminaux-de-paiement-fixe-mobile-pinpad-sante-vitale-virtuel>
- <https://giemonetique.dz>
- <https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-annuel-2006-fr.pdf>
-
- <https://www.digischool.fr/cours/le-marketing-bancaire>.
- www.senat.fr.
- (www.bank-of-algeria.dz)
- www.cnma.dz,
- www.lafinancepourtous.com
- www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/01/rapport-annuel-2005-fr.pdf

Bibliographie

Liste des abréviations

Liste des abréviations :

ABEF : Association des Banque et des Etablissements Financiers.

AGB: Gulf bank Algeria.

ALC: Arab Leasing Corporation.

ATCI : Algérie Télé-compensation Interbancaire.

BADR: Banque de l'Agriculture et du Développement Rural.

BCIA : Banque de Commerce et d'Industrie d'Algérie.

BDL : Banque de Développement Locale.

BEA : Banque Extérieure d'Algérie.

BIN : Bank Identification Number.

BNA : Banque National d'Algérie.

BDL : Banque du Développement Local.

CA : Cetelem Algérie.

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

CAD : Caisse Algérienne de Développement.

CATN : Comité d'Appui Technique à la Numérisation.

CCRMA : Caisse Central des Mutuelles sociales Agricole.

CDC : Caisse des Dépôts et Consignations.

CEDA : Caisse d'Equipement et de Développement d'Algérie.

CIC : Commission Interministérielle de Coordination.

CMAR: Caisse Mutuelle Agricole de Retraite.

CMC : Conseil de la Monnaie et du Crédit.

CME : Caisse des Marchés d'Etat.

CMI : Centre Monétique Interbancaire.

CNEP : Caisse National d'Epargne et de Prévoyance.

CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole.

COMI : Comité Monétique Interbancaire.

Liste des abréviations

CPA : Crédit extérieure d'Algérie.

CPI : Centre de Pré-compensation Interbancaire.

CRM : Customer Relationship Management.

CVV : Code de Vérification Value.

DAB : Distributeur Automatique de Billets.

DGA : Directeurs Généraux Adjoints.

EPE : Entreprise Publique Economiques.

FAUDTIC : Fonds d'Appropriation des Usagers et du Développement des Technologies de l'Information et de la Communication.

LMC : Loi sur la Monnaie et le Crédit.

MILA: Maghreb Leasing Corporation.

NFC: Near Field Communication.

PDG : Président-Directeur Général.

PIN : Code Confidentiel.

RIB : Relevé d'Identité Bancaire.

RMI : Réseau Monétaire Interbancaire.

RTGS : Time Gross Settlement.

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

SGA : Société Général Algérie.

SRH : Société de Refinancement Hypothécaire.

SWIFT : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.

TIP : Titre Interbancaire de Paiement.

TPE : Terminal de Paiement Electronique.

Liste des figures

Liste des figures :

Figure N°01: Circulation du chèque

Figure N°2 : Composants d'une carte bancaire

Figure N° 3 : Les cartes Visa et Mastercard

Figure N°4 : Circuit simplifié du virement

Figure N°5 : Terminal de Paiement Electronique.

Figure N°6 : La banque d'Algérie

Figure N°7 : Le système bancaire national après la réforme 1970

Figure N°8 : Le système monétaire et financier jusqu'à la réforme 1988

Figure N°9 : Organigramme générale de l'agence 201 ABANE Ramdane CNEP-Banque

Figure N°10 : pourcentage d'utilisation des moyens de paiement par les dirigeants de la CNEP-Banque.

Figure N°11 : Evaluation des clients la facilité d'utilisation des moyens de paiement modernisés de la CNEP-Banque en Algérie.

Figure N°12 : Satisfaction des clients par les nouveaux services de paiement proposés par la CNEP-Banque en Algérie.

Figure N°13 : Satisfaction des clients par la sécurité des nouveaux moyens de paiement de la CNEP-Banque en Algérie.

Liste des tableaux

Liste des tableaux :

Tableau N°1 : Les différents avantages et inconvénients du chèque

Tableau N°2 : L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie (2008-2015)

Tableau n°3 : l'évolution du nombre des transactions interbancaires (paiement et retrait) par la carte CIB (2008-2013)

Tableau n°4 : LE nombre du réseau d'acceptation DAB et TPE en Algérie

Tableau N°5 : Différence entre banque traditionnelle et une banque en ligne

Tableau N°6 : Comparaison entre la compensation manuelle et la télé-compensation

Tableau N°7 : Les actionnaires de la SATIM

Tableaux N°8 : Les moyens de paiement utilisés le plus fréquemment dans les transaction financières en Algérie

Tableau N°9 : Comparaison entre la compensation manuelle et la télé-compensation

Tableau N°10 : Les actionnaires de la SATIM

Tableaux N°11 : Les moyens de paiement utilisés le plus fréquemment dand les transaction financières en Algérie.

Liste des tableaux

Liste des graphiques

Liste des graphiques :

Graphique 1 : Pourcentage d'utilisation des moyens de paiement par les dirigeants de la CNEP-Banque.

Graphique 2 : Evaluation des clients la facilité d'utilisation des moyens de paiement modernisés de la CNEP-Banque en Algérie.

Graphique 3 : Estimation des clients à quel point la modernisation des moyens de paiement a amélioré l'efficacité des services bancaires de la CNEP-Banque en Algérie.

Graphique 4 : Satisfaction des clients par les nouveaux services de paiement proposés par la CNEP-Banque en Algérie.

Graphique 5 : Satisfaction des clients par la sécurité des nouveaux moyens de paiement de la CNEP-Banque en Algérie.

Annexes :

Questionnaire 01 :

Introduction

- Pouvez-vous me donner une brève description de votre expérience en matière de paiements bancaires en Algérie?
- Comment percevez-vous la modernisation du système de paiement en Algérie et ses objectifs?

Utilisation des Moyens de Paiement

- Quels sont les moyens de paiement que vous utilisez le plus fréquemment dans vos transactions financières en Algérie?
- Pourquoi préférez-vous utiliser ces moyens de paiement particuliers?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour utiliser d'autres moyens de paiement? Si oui, lesquelles?
- À votre avis, quels sont les principaux obstacles à l'adoption de nouveaux moyens de paiement en Algérie?

Connaissances sur les Moyens de Paiement

- Pensez-vous que le manque de connaissance des divers moyens de paiement est un problème en Algérie? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Comment les banques pourraient-elles mieux informer les acteurs économiques sur les avantages et les fonctionnalités des nouveaux moyens de paiement?

Satisfaction des Clients

- Êtes-vous satisfait des nouveaux services proposés par les banques en Algérie? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Pouvez-vous citer des exemples spécifiques de services bancaires modernisés qui ont amélioré votre expérience en tant que client?

Conséquences de la Modernisation

- Avez-vous remarqué des conséquences positives ou négatives du passage des anciens aux nouveaux moyens de paiement bancaires en Algérie?
- Comment pensez-vous que la transition vers de nouveaux moyens de paiement peut affecter l'utilisation de l'argent liquide et les habitudes financières des Algériens?

Suggestions d'Amélioration

- Avez-vous des suggestions pour améliorer la modernisation du système de paiement en Algérie et encourager l'adoption de nouveaux moyens de paiement?

- Que pourraient faire les banques pour répondre aux besoins des clients et faciliter la transition vers des moyens de paiement plus modernes?

Conclusion

- Y a-t-il d'autres commentaires ou réflexions que vous aimeriez partager sur le sujet de la performance bancaire en Algérie et la modernisation des moyens de paiement?

N'oubliez pas d'analyser attentivement les réponses obtenues lors de ces entretiens pour mieux comprendre les défis et les opportunités liés à la modernisation du système de paiement en Algérie, ainsi que pour formuler des recommandations pertinentes pour les banques et les parties prenantes concernées.

Questionnaire 02 :

Instructions : Pour chaque question, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction en choisissant la réponse qui correspond le mieux à votre opinion. Utilisez l'échelle de Likert de 1 à 5, où 1 signifie "Pas du tout satisfait" et 5 signifie "Très satisfait".

1. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des nouveaux services de paiement proposés par la Cnep Banque en Algérie?
 - Pas du tout satisfait
 - Peu satisfait
 - Neutre
 - Satisfait
 - Très satisfait
2. Comment évaluez-vous la facilité d'utilisation des moyens de paiement modernisés de la Cnep Banque en Algérie?
 - Très difficile
 - Difficile
 - Neutre
 - Facile
 - Très facile
3. Dans quelle mesure estimez-vous que la modernisation des moyens de paiement a amélioré l'efficacité des services bancaires de la Cnep Banque en Algérie?
 - Pas du tout améliorée
 - Légèrement améliorée
 - Neutre
 - Améliorée
 - Très améliorée
4. À quel point êtes-vous satisfait de la sécurité des nouveaux moyens de paiement de la Cnep Banque en Algérie?
 - Pas du tout satisfait
 - Peu satisfait

- Neutre
 - Satisfait
 - Très satisfait
5. Dans quelle mesure estimez-vous que la modernisation des moyens de paiement a contribué à améliorer la qualité globale des services bancaires de la Cnep Banque en Algérie?
- Pas du tout améliorée
 - Légèrement améliorée
 - Neutre
 - Améliorée
 - Très améliorée
6. Combien de fois utilisez-vous les nouveaux moyens de paiement modernisés de la Cnep Banque en Algérie par mois en moyenne?
- Jamais
 - fois par mois
 - fois par mois
 - fois par mois
 - Plus de 10 fois par mois
7. Dans quelle mesure recommanderiez-vous les services de paiement modernisés de la Cnep Banque en Algérie à un ami, un membre de la famille ou un collègue?
- Ne recommanderait pas du tout
 - Peu recommanderait
 - Neutre
 - Recommanderait
 - Recommanderait fortement

Avantages :

8. Quels avantages trouvez-vous dans l'utilisation des nouveaux moyens de paiement modernisés de la Cnep Banque en Algérie? Sélectionnez tout ce qui s'applique
- Facilité d'utilisation

- Rapidité des transactions
- Sécurité des transactions
- Accessibilité disponibilité sur divers appareils
- Récompenses ou avantages pour l'utilisation
- Moins de paperasserie
- Autre veuillez préciser : _____

9. Dans quelle mesure les nouveaux moyens de paiement modernisés ont-ils amélioré votre gestion financière personnelle? 1: Pas du tout améliorée, 5: Très améliorée

Inconvénients :

10. Quels inconvénients ou défis avez-vous rencontrés en utilisant les nouveaux moyens de paiement modernisés de la Cnep Banque en Algérie? Sélectionnez tout ce qui s'applique

- Frais ou coûts supplémentaires
- Problèmes techniques ou interruptions de service
- Préoccupations concernant la confidentialité des données
- Limitations d'acceptation par les commerçants ou les prestataires de services
- Difficultés à comprendre le fonctionnement du système
- Autre veuillez préciser : _____

10. Dans quelle mesure ces inconvénients ont-ils affecté votre expérience globale d'utilisation des nouveaux moyens de paiement modernisés? 1: Affecte très négativement, 5: N'affecte pas du tout

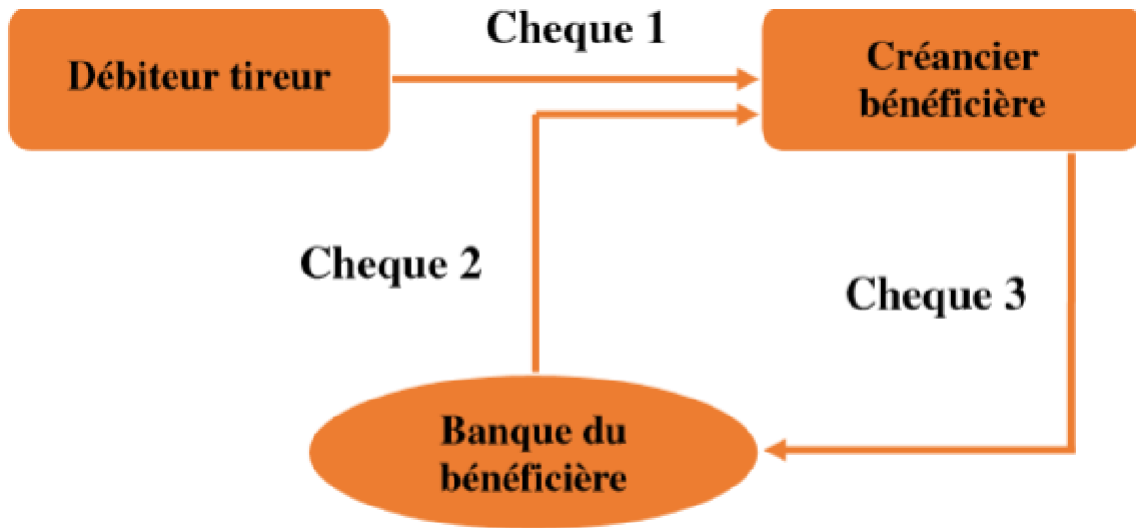
11. Avez-vous rencontré des situations où les nouveaux moyens de paiement modernisés de la Cnep Banque en Algérie ont été moins fiables que les méthodes de paiement traditionnelles?

- Très souvent,
- Jamais

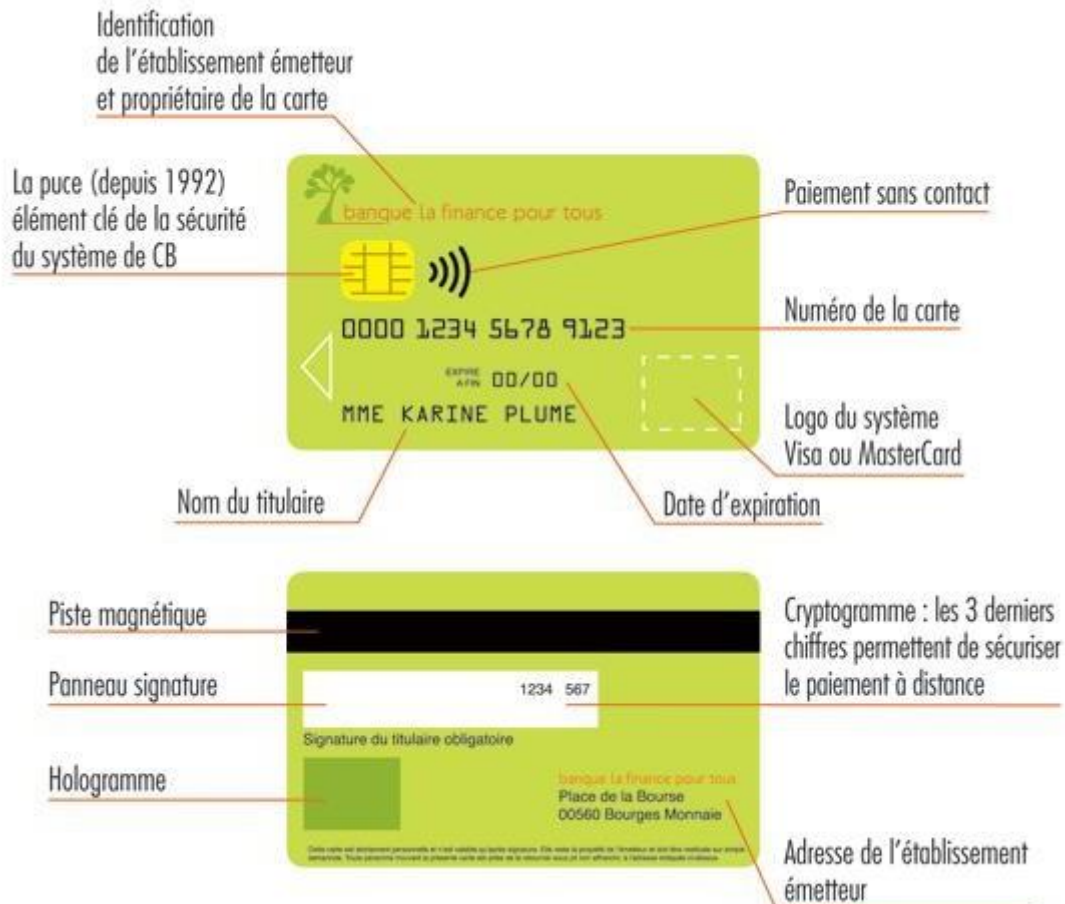
Merci de répondre à ces questions supplémentaires. Vos réponses nous aideront à mieux comprendre les aspects positifs et négatifs de l'utilisation des nouveaux moyens de paiement modernisés.

Annexe 1 :

Figure N°01: Circulation du chèque



Annexe 2 :



Annexe 3

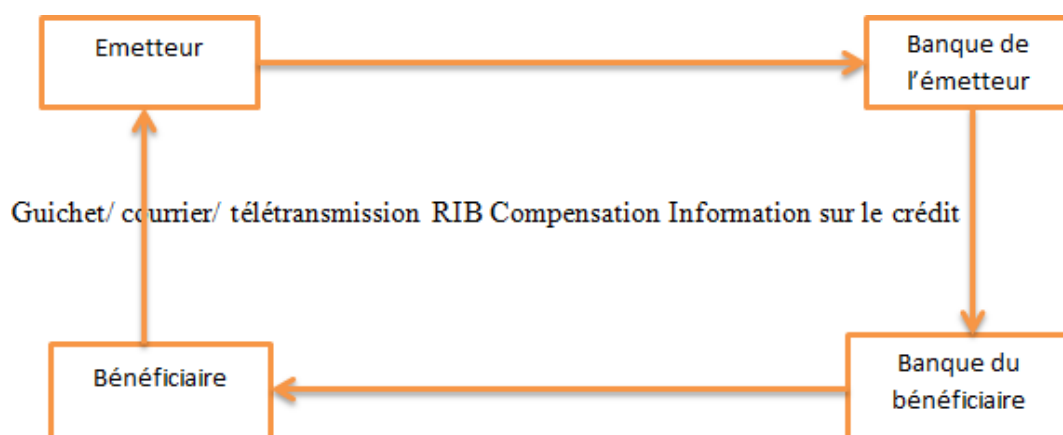
La carte visa.



La Mastercard.



Annexe 4

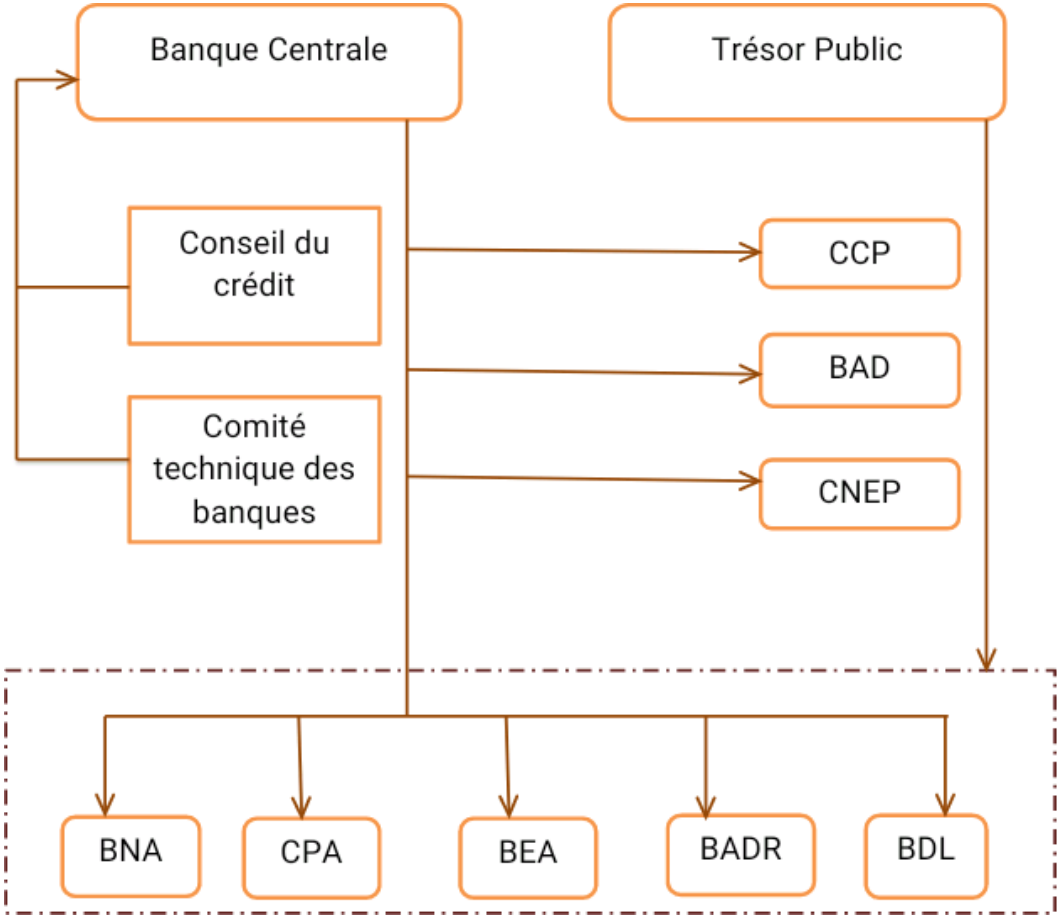


Annexe 5



Annexe 6





Annexe 8

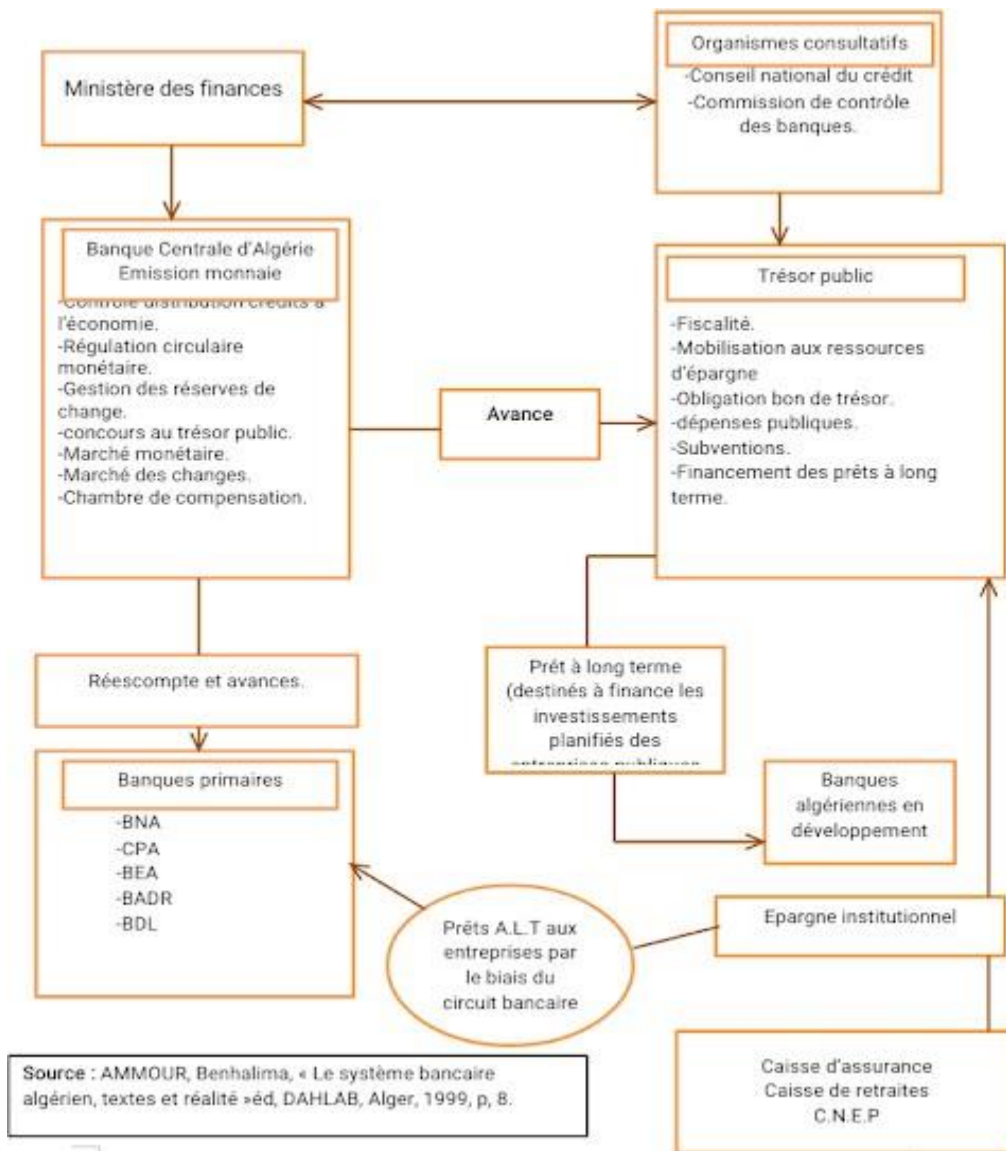


Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Introduction général 1

**Chapitre I : Moyens de paiement et transformation numérique des banques algériennes
..... 3**

Section 1 : Notions fondamentales sur les moyens de paiement 4

a- La monnaie 4

a-1- Aperçu sur la monnaie 4

a-1-1- Définition de la monnaie 4

a-1-2- Différentes définitions de la monnaie d'après les auteurs 6

a-1-3 Histoire de la monnaie 6

A- Les monnaies-marchandises 6

B- Les monnaies métalliques 7

C- la monnaie papier 7

D- La monnaie électronique 8

E- La crypto monnaie 9

a-2- Les caractéristiques de la monnaie 10

a-3- Les caractéristiques de la monnaie électronique 11

b - Le paiement 12

b-1- Définition du paiement 12

b-2- Les systèmes de paiement nationaux et internationaux en Algérie 12

b-2-1- Systèmes de paiement nationaux en Algérie 12

b-2-2- Systèmes de paiement internationaux en Algérie 13

b-3- Les enjeux et défis du paiement 14

Section 2 : Moyens de paiements conventionnels et modernes 15

a- Les moyens de paiement conventionnels 15

a-1- La monnaie fiduciaire 16

Table des matières

a-2- La monnaie scripturale.....	16
b- Les moyens de paiement modernes.....	19
b-1- Cartes bancaires.....	19
b-1-1- Typologie des cartes bancaires.....	20
b-1-2- Les fonctionnalités de système de paiement par carte.....	23
b-1-3- Les cartes bancaires en Algérie.....	24
b-2- Virement bancaire.....	27
b-3- Portefeuilles électroniques.....	28
b-4- Crypto monnaies.....	28
b-5- Prélèvements automatiques.....	28
b-6- Chèques électroniques.....	28
b-7- Terminal de paiement électronique (TPE).....	29
b-7-1- L'évolution des distributeurs automatiques de billets (DAB) et Terminaux de Paiement Electronique (TPE) en Algérie.....	29
b-8- Le télépaiement.....	30
b-8-1- Définition du télépaiement.....	30
b-8-2- Les principales raisons d'utiliser le télépaiement.....	31
b-9- Les principales limites de la monétique.....	31
c- Les avantages de la monétique.....	32
d- Les inconvénients de la monétique.....	32
Section 3 : Développement du système bancaire algérien.....	33
a- la structure du secteur bancaire algérien.....	33
a-1-1- Organisation de la Banque d'Algérie.....	34
a-1-2- Rôle et missions de la Banque d'Algérie.....	35
a-1-3- Le conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC).....	36
a-2- les banques et les établissements financiers en Algérie.....	36
a-2-1- Distinction entre banques et établissements financiers.....	36
a-2-2- Les banques et établissements financiers en Algérie.....	37

Table des matières

a-2-2-1- Les banques publiques.....	38
a-2-2-2- Les banques privées	39
a-2-2-3- Les établissements financiers.....	46
b- L'évolution du système bancaire algérien.....	48
b-1- L'émergence du système bancaire algérien	48
b-1-1- l'étape de souveraineté 1962-1966.....	48
b-1-2- L'étape de nationalisation 1966-1967	49
b-1-3- L'étape de la spécialisation.....	51
b-1-4- la restructuration organique 1980-1986.....	52
b-2- Le début d'autonomie du système bancaire : lois de 1986 et 1988	52
b-2-1- La loi 86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit	53
b-2-2- La loi complémentaire 88-06 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques.....	53
b-3- La réforme du système bancaire en 1990 et la communication officielle de la loi sur la monnaie et le crédit (LMC).....	55
b-3-1- La loi 90-10 relative à la monnaie et le crédit.....	55
b-3-2- Les objectifs de la LMC	55
b-3-3- le contenu de la loi	56
b-3-4- La révision de la LMC.....	59
c- l'E-paiement en Algérie	61
c-1- L'économie numérique en Algérie (e-Algérie).....	61
c-1-1- Le comité d'appui technique à la numérisation.....	61
c-1-2- Le fonds d'appropriation des usagers et du développement des technologies de l'information et de la communication	62
c-1-3- Le comité dédié à l'amélioration du climat des affaires	62
c-1-4- Le comité de pilotage du plan national de simplification et d'amélioration des procédures administratives.....	62
c-1-5- Commission interministérielle de Coordination (CIC).....	63
c-2- Le Commerce électronique en Algérie	63

Table des matières

Chapitre II :L’impact de la modernisation des moyens de paiement sur la performance du service bancaire	66
Section 1 : Modernisation du système de paiement algérien.....	66
a- Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation	66
a-1- Définition de la compensation manuelle.....	67
a-1-1- Définition de la télé-compensation.....	67
a-1-2- Les objectifs du passage de la compensation manuelle à la télé-compensation.....	68
a-2- Les étapes de la modernisation.....	69
a-2-1- La création du Centre de Pré-Compensation Interbancaire « CPI »	69
a-2-2- Centre Monétique Interbancaire (CMI)	70
a-2-3- Les nouveaux systèmes de paiement	70
a-2-3-1- Le système de télé-compensation de paiement de masse (ATCI).....	70
a-2-3-2- Le système de paiement de gros montant RTGS	73
a-2-3-3- La Société d’Automatisation des transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM).....	78
a-2-3-4- Le réseau SWIFT	80
a-2-4- Le E-Banking	82
b- Les risques liés aux moyens de paiement	84
b-1- les risque liés aux cartes bancaires	86
b-1-1- Les techniques de fraude à la carte bancaire	86
b 2- les risques financiers	87
Section 2 : L’impact de la modernisation des moyens de paiement sur les clients	90
a- Le marketing bancaire.....	90
a-1- Définition et spécificité du marketing bancaire.....	90
a-2- Les déterminants affectant la clientèle des banques	92
a-2-1- Le comportement du client	92
a-2-2- La satisfaction et la fidélisation du client bancaire.....	93
a-3- la fidélisation du consommateur bancaire et la segmentation du marché.....	93

Table des matières

a-3-1- La fidélisation du client bancaire	93
a-3-2- La segmentation du client bancaire	95
a-3-3- Le mix du marketing bancaire.....	95
b- L'impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur les clients	98
b-1- L'impact de la numérisation sur les opérations bancaires	98
b-1-1- Modernisation de la gestion des flux.....	98
b-1-2- Diminution des coûts.....	99
b-1-3- Industrialisation de l'ensemble de processus	99
b-2- Impact des outils numériques sur la fonction de distribution.....	99
b-3- Impact de la numérisation sur la productivité bancaire	100
b-4- Techniques de fidélisation de la clientèle bancaire	101
b-4-1- Cartes d'abonnement.....	101
b-4-2- Les centres d'appels	101
b-4-3- L'accueil et l'écoute du client.....	102
b-4-4- Les cartes de fidélité.....	102
b-5- L'accueil et l'écoute du client.....	102
b-5-1- L'obligation de la communication	103
b-5-2- Qualité des produits /services	103
b-5-3- Service après-vente et fidélisation.....	103
b-5-4- L'image de marque et la modernisation de la banque.....	104
b-6- Les différentes formes de fidélisation.....	104
b-6-1- La fidélisation induite.....	104
b-6-2- La fidélisation recherchée.....	105
c- Les éléments clés de l'impact de la modernisation des moyens de paiement sur les clients....	105
d- L'impact de l'E-Banking sur la relation banque /client.....	106
Section 3 : Conséquence positives du passage des moyens de paiement conventionnels aux moyens de paiement modernes.....	107
a- le confort accru	108

Table des matières

a-1-pour les banques	108
a-2-pour les clients.....	108
b-sécurité renforcée.....	109
c- Accessibilité 24/7.....	110
d- Options de paiements variés	111
Chapitre III : étude de cas de l’impact de la modernisation des moyens de paiement bancaires sur la performance du service bancaire de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou ...	115
Section 1 : présentation de l’organisme d’accueil.....	115
a- brève présentation et évolution de la CNEP Banque.....	115
a-1- présentation de la CNEP-Banque.....	115
a-2- évolution de la CNEP-Banque	116
a-2-1- De 1964 à 1970 : la collecte de l’épargne sur livret.....	116
a-2-2- De 1971 à 1979 : Encouragement du financement de l’habitat	116
a-2-3- La décennie 1980 : la CNEP au service de la promotion immobilière.....	117
a-2-4- De 1990 à ce jour	117
b- l’organisation de la CNEP-Banque.....	118
b-1- les structures centrales.....	118
b-2- les directions régionales.....	118
b-3 -les agence.....	119
b-3-1- Les agences A.....	119
b-3-2- Les agences B	119
b-3-3- Les agences C	119
c- opérations et missions de la CNEP-Banque.....	121
c -1- les opérations de la banque	121
c-2- Les missions de la CNEP-Banque.....	121
c-2-1- La collecte de l’épargne.....	121
c-2-2 Le financement de l’habitat.....	122
c-2-3- La promotion immobilière	122

Table des matières

Section 2 : Avis des dirigeants de la CNEP-Banque sur la modernisation des moyens de paiement bancaires en Algérie.....	123
a- l'utilisation des moyens de paiement	123
b- connaissances sur les moyens de paiement.....	125
c- la satisfaction des clients.....	125
D- conséquences de la modernisation.....	126
E- suggestion d'amélioration.....	126
Section 3 : l'expérience des clients avec les nouveaux services proposés par les banques en Algérie	127
a- Interprétation des résultats du questionnaire	128
b-Quelques résultats du questionnaire	128
b-1- Evaluation de la satisfaction des clients par les services proposés par les banques algériennes.....	128
b-2- Avantages et inconvénients des nouveaux moyens de paiements bancaires en Algérie	130
Conclusion général.....	133
Bibliographie.....	137
Liste des abréviations.....	142
Liste des figures	144
Liste des tableaux.....	145
Liste des graphiques	147
Annexes	148
Table des matières	158
Résumé.....	165

Résumé :

L'évolution technologique a touché les systèmes bancaires de tous les pays, y compris l'Algérie, son système de paiement modernisé a donné un souffle à l'économie nationale du paiement. Le système de paiement est passé de la compensation manuelle à la télé-compensation comme résultat de la modernisation de ce dernier. Cette modernisation a eu des conséquences positives également sur la performance du service bancaire et de même sur les clients et leurs habitudes financières.

Les nouveaux moyens de paiement en Algérie permettent une expérience plus sécurisés, fluide et simple pour les clients.

Mots clé : Système bancaire, système de paiement, compensation manuelle, télé-compensation, modernisation, service bancaire, clients.

Abstract:

The technological development has affected the banking systems of all countries around the world wide among them Algeria.

It's modernized payment system served as an outlet to the country's national economy. The payment system was changed from manual compensation to tele-clearing as a result of the development of the latter. This modernization has got many positive consequences in addition to the performance of bank service and also on the customer and their financial habits.

The new way of payment led to an experience more secured, fluid and simple for Algerian customers.

Keywords: bank system, payment system, Manuel compensation, tele-clearing modernisation, bank service, customers.