UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion

Spécialité : Management Bancaire

Thème

La modernisation des moyens de paiement

Présenté par :

M^{elle} : STITI Sarah

M^{elle} : TAALBI Sara

Encadré par :

M^{me} BELADEL Amina

Devant le jury composé de

Examinatrice : M^{me} AKSIL Kayssa Maitre assistante classe « A », UMMTO

Présidente : M^{me} BOURKACHE Ferroudja Maitre de conférences classe « B »**,** UMMTO

Rapporteur: M^{me} BELADEL Amina. Maitre assistante classe « A », UMMTO

Promotion 2020-2021

Remerciements

Avant tout, nous remercions le bon dieu qui nous a donné santé, courage et volonté pour réaliser notre mémoire.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre encadreur Madame BELADEL Amina qui nous a accompagné durant tout notre parcours. Nous lui sommes très reconnaissantes pour son énorme soutien et ses précieux conseils.

Nous remercions également les membres de Jury, pour l'intérêt qu'ils ont porté à ce travail en acceptant de l'examiner.

Nous tenons aussi à exprimer notre gratitude au personnel de l'agence BNA (583) Nouvelle Ville Tizi-Ouzou pour leur précieuse aide et orientation, et particulièrement à Monsieur BOUGHIAS et Monsieur FEDDAK sans oublier Madame HERCHAOUI.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes très chers parents, ceux à qui je dois tous, je leur remercie pour tous leurs sacrifices, attentions, soutiens, patiences, affections et amour. J'espère qu'ils trouveront dans ce travail toute ma reconnaissance et tout mon amour.

A ma très chère sœur et à mon très cher frère.

A mes meilleures amies : Yasmine, Abla, Amina, Asma, Sara et Siham pour leurs aides et supports dans les moments difficiles.

Sarah

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes très chers parents, ceux à qui je dois tous, je leur remercie pour tous leurs sacrifices, attentions, soutiens, affections et amour. J'espère qu'ils trouveront dans ce travail toute reconnaissance et tout mon amour.

A ma très chère sœur et à mon très cher frère.

Sara

Sommaire

Introduction générale ……...……...1

Chapitre I : Des moyens de paiement traditionnels aux moyens de paiement modernes……..……..5

Introduction…….6

Section 01 : les moyens de paiement traditionnels…….....7

Section 02 : les moyens de paiement modernes…….……..18

Conclusion ...…….…….……..36

Chapitre II : La modernisation des moyens de paiement en Algérie…….....….37

Introduction ……..……38

Section 01 : La modernisation du système de paiement en Algérie…….……39

Section 02 : La monétique en Algérie ……..……...49

Conclusion …….……..62

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement au sein de l'agence de la BNA (583) de Tizi-Ouzou ……..…….……63

Introduction ……..……64

Section 01 : Les nouveaux moyens de paiement de la BNA……....65

Section 02 : Etude empirique sur les nouveaux moyens de paiement……..86

Conclusion …….106

Conclusion générale ……..……..……108

Bibliographie……...……..110

Liste des illustrations ……..……..……....113

Liste des abréviations ……...……...…….117

Annexes ……...……..…....119

Table des matières ……..……..……124

Introduction générale

Introduction générale

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication constituent un nouvel élan dans notre société. Même si leur niveau d'adoption varie d'un pays à un autre, leur utilisation semble se généraliser progressivement dans toutes les sphères de l'activité humaines et leur introduction provoque une profonde mutation, et particulièrement dans le monde bancaire.

Avec les avancées impressionnantes des technologies, la combinaison des techniques de la téléphonie mobile, de l'informatique et de l'Internet qui caractérisent notre siècle nous assistons à une digitalisation et numérisation extrême de toutes les formes de paiement s'intégrant ainsi aux exigences de notre nouveau mode de vie.

Les moyens de paiement sont un monde en pleine mutation. Une révolution des moyens de paiement est en marche : celle des paiements par Internet, par téléphone mobile, des paiements sans contacts. Les systèmes utilisés pour échanger et régler les moyens de paiement entre banque se font aujourd'hui par voie automatisée, sécurisée et internationalisée. Cette révolution succède à la précédente et est marquée par un essor inouï.

Pour ne pas se démarquer de ce changement, les autorités bancaires de notre pays se sont engagées dans un programme de réforme visant la modernisation et l'initiation des nouveaux moyens de paiement. Elles ont donc adopté des techniques financières nouvelles afin de développer et de mettre à jours leurs systèmes et moyens de paiement, assurant ainsi une distribution des services plus efficaces.

Dans ce cadre, en 2006, l'Algérie s'est lancée dans un projet portant sur la modernisation du système de paiement, et cela par l'instauration de deux systèmes de paiement électroniques, à savoir le système de paiement en gros montant en temps réel (ARTS) et ainsi que le système de télé-compensation interbancaire (ATCI).

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

A cet effet, il y a eu l'introduction de la carte CIB, le lancement en 2010 de E-Banking comme un service de banque à distance pour la première fois en Algérie et en 2016

l'association des banques et établissements financiers (ABEF) a annoncé le lancement officiel du paiement électronique en Algérie.

Les efforts de la modernisation des moyens de paiement déployés par les autorités monétaires et financières et la SATIM ne se sont pas limités juste à ces évènements, elles ont récemment lancé un projet du paiement mobile (m-paiement) dont la Banque Nationale d'Algérie (BNA) a lancé en mars 2021 la première application de paiement mobile sans contact en Algérie, qui se base sur des codes-barres intelligents « QR Code ». Elles ont aussi multiplié la distribution des TPE et l'installation des DAB et GAB à travers toutes les agences bancaires.

Malgré tous les efforts déployés par les autorités monétaires et la SATIM dans le processus de modernisation des moyens de paiement et leur utilisation, l'Algérie demeure encore en retard par rapport aux pays développés et aux pays voisins.

I. Choix et intérêt du thème

Le choix du thème est motivé par la raison suivante : ces dernières années, l'Algérie affiche sa volonté de moderniser et dématérialiser ses moyens de paiement. Le lancement du paiement mobile en 2020 en est une preuve mais leur généralisation demeure malgré tout insuffisante. Nous allons donc essayer de retracer les différentes phases de cette évolution.

II. L'objectif du travail

Notre travail s'inscrit dans la thématique générale de « la modernisation des moyens de paiement ». L'objectif est de présenter les principaux moyens de paiement modernes (dématérialisés) offerts par les banques Algériennes particulièrement la BNA et le degré leur utilisation. Mais aussi de comprendre les raisons de la sous-utilisation de ces nouveaux moyens de paiement.

III. Problématique

Les autorités financières algériennes ont mis en œuvre un ensemble de mesures réglementaires et procédé au lancement effectif d'outils modernes dans le cadre de la modernisation du secteur bancaire. Le développement du système de paiement et l'initiation des nouveaux moyens de paiement sont au cœur de ces mesures de modernisation.

A cet effet, une question centrale est au cœur de notre problématique dans le cadre de notre recherche :

Quel est l'impact de la modernisation des moyens de paiement en Algérie sur l'utilisation de ces moyens ?

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

1. Quels sont les différents moyens de paiement modernes ?
2. Quels sont les nouveaux systèmes de paiement en Algérie ?
3. Quels est le degré d'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement notamment le paiement mobile en Algérie ?
4. Quels sont les obstacles empêchant la généralisation de l'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement ?
5. Comment peut-on expliquer les éléments de blocage de la généralisation de ces moyens de paiement ?

IV. Hypothèses de travail

Pour répondre à ces questions, nous avons retenu trois hypothèses qui nous semblent opportunes, à savoir :

1. L'absence de la culture bancaire constitue un frein à la généralisation de l'utilisation des moyens de paiement modernes dits « électroniques » ;
2. La culture du « cash » retarde cette généralisation ;
3. L'absence de communication et de publicité concernant ces nouveaux moyens de paiement peuvent empêcher leur vulgarisation.

V. Méthodologie de la recherche

Pour traiter ce sujet, nous nous sommes appuyés sur deux méthodes complémentaires à savoir une méthode d'ordre théorique élaborés sur la base d'une revue bibliographique utilisant des ouvrages, articles, document, mémoires et thèses et une méthode basée sur le recours au cadre analytique par l'accomplissement d'un stage pratique d'une durée de deux mois au niveau de l'agence de la BNA (583) de Tizi-Ouzou pour mieux cerner la cadre théorique et mieux répondre à la problématique proposée.

VI. Structure de travail

Notre travail de rechercher est structuré en trois chapitres. Un premier chapitre sera réservé à l'évolution de la monnaie et des moyens de paiement, présentation des moyens de paiement modernes et l'apparition de la banque à distance. Dans le second chapitre, nous allons nous intéresser à la modernisation du système de paiement et à la monétique en Algérie. Le troisième chapitre sera consacré à la présentation des nouveaux moyens de paiements lancés par la BNA et une étude pratique sur l'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement particulièrement l'application WIMPAY.

Chapitre I : Des moyens de paiement traditionnels aux moyens de paiement modernes

Introduction

Grâce aux progrès technologiques, le processus de paiement a subi de nombreux changements. Depuis quelques décennies, nous assistons à l'apparition de nombreux moyens de paiement, tous différents les uns des autres

En effet, des nouvelles méthodes de paiement ont commencé à émerger comme alternative aux espèces. Les pièces et les papiers ont cédé la place aux chèques tirés sur des comptes et aux traites. Ensuite, ces jetons physiques sont progressivement remplacés par des jetons électroniques allant des transactions par carte au paiement par mobile.

Dans ce chapitre divisé en deux sections, nous allons dans un premier temps présenter les moyens de paiement traditionnels (classiques). Ensuite, nous allons citer les moyens de paiement modernes en cours actuellement et l'apparition des banques à distances.

Section 01 : Les moyens de paiement traditionnels

Les moyens de paiement facilitent les échanges de biens et de services en répondant à des besoins précis. Pour qu'une opération de paiement se noue, il faut que les parties s'accordent sur l'instrument de paiement.

Aujourd'hui, les banques proposent une gamme de produits en passant par les moyens de paiement classiques qui synthétisent la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale aux moyens de paiement modernes qui se composent de la monnaie électronique.

Dans cette section, nous allons présenter les différents moyens de paiement traditionnels (classiques) mais préalablement à cela nous allons procéder à quelques définitions.

1 Les notions préliminaires

Il est important de devoir assimiler un certain nombre de notions couramment utilisées

1.1 Définition des moyens de paiement

Les moyens de paiement sont les supports de transactions, mis à la disposition des agents économiques (notamment particuliers et entreprises), pour solder le prix d'un bien ou d'un service ou pour s'acquitter d'une dette.[1]

En Algérie, les moyens de paiement sont définis selon l'article 69 de l'ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit comme suit : « sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds et ce, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé ».

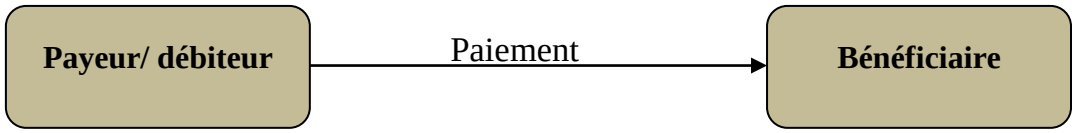
1.2 Définition de la monnaie fiduciaire

La monnaie fiduciaire est une monnaie étymologiquement fondée sur la confiance[2]. Elle est constituée par les billets émis exclusivement par la banque d'Emission et les pièces de monnaie.

[1] Bouyala Régis, « Le monde des paiements », Edition Revue Banque, 2005, p.21.
[2] Ammour Benhalima, « Monnaie et régulation monétaire », Edition DAHLAB, Alger, 1997, p.8.

La monnaie fiduciaire (espèces) est une des moyens de paiement traditionnels (classiques), elle permet le transfert direct des unités monétaires entre le débiteur et le bénéficiaire sans passer par un intermédiaire (généralement la banque).

Schéma N°01 : paiement en monnaie fiduciaire



Source : www.banque-France.fr (page consultée le 10/10/21 à 15h)

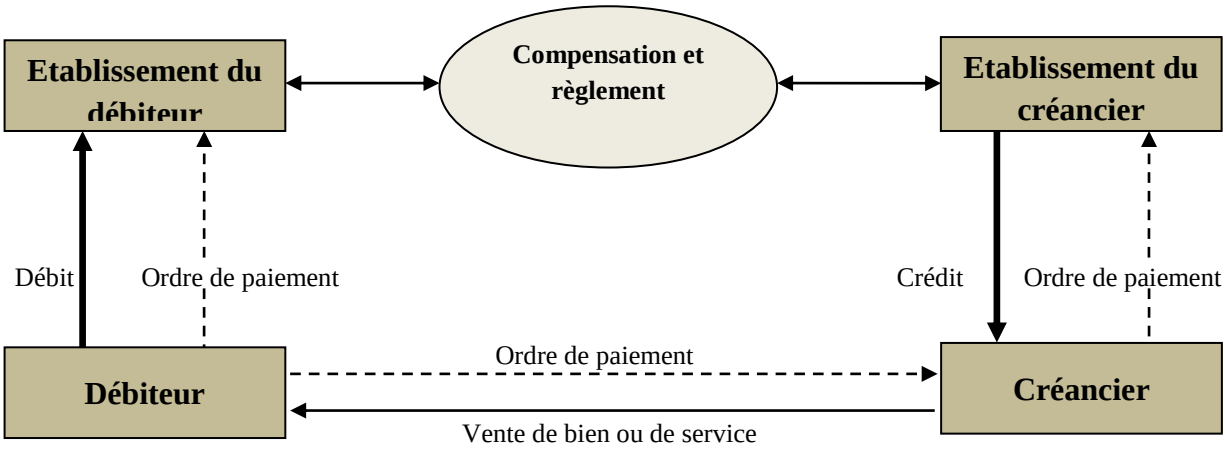
1.3 Définition de la monnaie scripturale

Elle est ainsi dénommée parce qu'elle est inscrite sur les livres des établissements émetteurs, essentiellement les banques[3].

Elle est donc une monnaie matérialisée, composée de l'ensemble des dépôts à vue auprès des institutions financières et qui circule de compte à compte par un simple jeu d'écriture dans les livres de compte des banques.

Les instruments permettant de faire circuler la monnaie scripturale sont: le chèque, le virement, le prélèvement, TIP…etc.

Schéma N°02 : Circuit simplifié des opérations scripturales



Source : Bouyala Régis, « Le monde des paiements », Edition Revue Banque, 2005, p.22.

On déduit de ce schéma deux phases principales :

[3] Ruimy Michel. Dembik Christopher, « La monnaie. Fonctions, mécanismes et évolution », Edition ellipses, 2017, p.16.

- **Phase de transaction :** une phase qui consiste à valider et transmettre l'ordre de paiement. La banque exécute un ordre de paiement venant de son client débiteur (ordre de virement) ou d'un créancier autorisé par son débiteur (prélèvement, chèque…etc.) ;
- **Phase de compensation et règlement :** cette phase permet aux établissements de crédit de s'échanger leurs créances et dettes respectives, nées des paiements scripturaux qu'elles émettent ou reçoivent et de se régler le solde net de ces créances et de ces dettes.

2 Les différents moyens de paiement traditionnels (classiques)

En plus des espèces (billets et pièces de monnaie), il existe d'autres moyens de paiement traditionnels que nous présentons ci-dessous

2.1 Le chèque

Selon la définition proposée par le dictionnaire ' Le Petit Larousse', le chèque est un « ordre de paiement écrit par lequel une personne titulaire d'un compte dans un établissement bancaire, effectue, à son profit ou au profit d'un tiers, le retrait ou le virement de tout ou partie des fonds portés à son crédit ».

Le chèque est donc, un titre par lequel une personne appelée « tireur », donne l'ordre à son banquier appelé « tiré », de payer à vue une certaine somme à une troisième personne appelée « bénéficiaire » ou à son ordre[4].

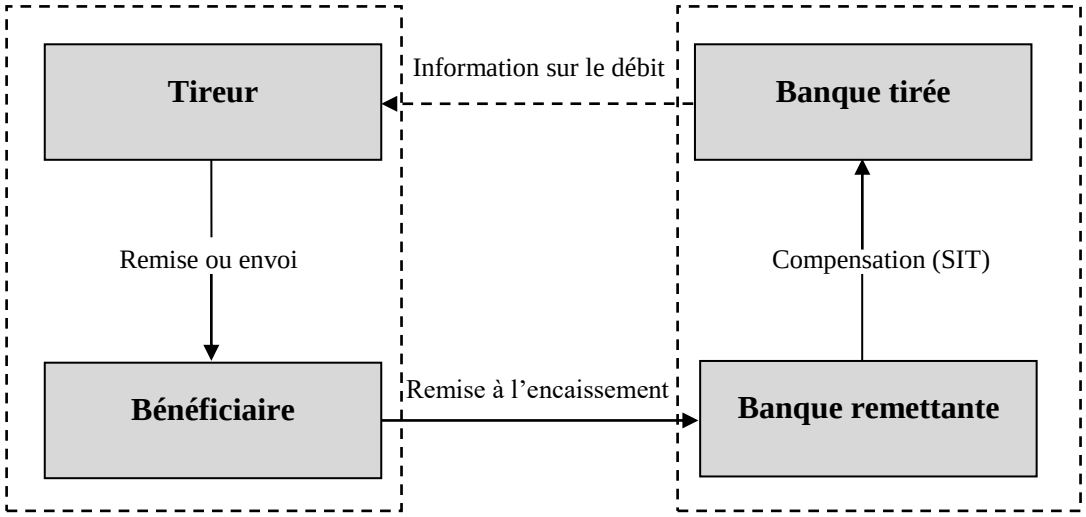
Le chèque fonctionne comme suit :

- Le débiteur émis un chèque à son bénéficiaire tout en précisant sur le chèque la somme qui doit être débitée de son propre compte bancaire/postal ;
- Le bénéficiaire présente le chèque à sa banque pour l'encaissement ;
- La banque remettante (banque du bénéficiaire) fait parvenir le chèque à la banque de l'émetteur (débiteur) ;

[4] Ammour Benhalima, « Pratique des Techniques Bancaires », Edition Dahlab, Algérie, p.52.

- La banque de l'émetteur crédite le montant du chèque à la banque remettante. Et cela se fait, par la compensation interbancaire. Selon notre schéma, le circuit utilisé est le système interbancaire de télé-compensation (SIT).

Schéma N°03 : Circuit simplifié du chèque



Source : Bouyala Régis. Op.cit, p.23.

2.1.1 Mentions obligatoires dans un chèque

Pour être valable lors du paiement, le chèque doit comporter les mentions légales suivantes :

- La somme payable en chiffres et en lettres (En cas de différence entre les montants en chiffres et en lettres, c'est le montant en lettres qui fait foi) ;
- Le nom du destinataire de l'argent ;
- La date du jour ;
- Le lieu de la signature du chèque ;
- La signature du titulaire du compte.

Ajoutant à cela, pour ne pas tomber sur un rejet de chèque, la provision doit remplir deux conditions :

- Etre suffisante
- Etre disponible.

2.1.2 Les types de chèque

Il existe plusieurs types de chèques, nous citerons :

2.1.2.1 Chèque sans provision

C'est un chèque émis par le tireur à son bénéficiaire alors qu'il ne dispose pas sur son compte la provision suffisante pour permettre le paiement. Dans ce cas, le chèque sera rejeté et le bénéficiaire ne pourra être payé.

2.1.2.2 Chèque visé

Ce chèque est utilisé généralement dans les transactions commerciales ou immobilières. C'est un chèque ordinaire dont le tiré (la banque) indique par l'apposition d'un visa l'existence de la provision au moment de l'émission du chèque.

2.1.2.3 Chèque certifié

Il concerne souvent les règlements de sommes importantes d'argent. Le chèque certifié est un chèque ordinaire émis par le titulaire de compte (tireur) dont la banque du tireur approuve l'existence de la provision et s'engage à la bloquer au profit du bénéficiaire pendant le délai d'encaissement (8 jours en France) en apposant la mention « certifié pour la somme de …. ».

2.1.2.4 Chèque de banque

Comme son nom l'indique, le chèque de banque est un chèque émis par la banque où le porteur de ce chèque (bénéficiaire) est assuré de son paiement pendant toute la durée de validité du chèque (1 an et 8 jours en France).

2.1.2.5 Chèque barré

C'est un chèque frappé de deux barres parallèles en recto indiquant que le chèque ne peut être payé que par l'intermédiaire d'un établissement de crédit. Il peut être :

- **Chèque barré et non endossable** : le bénéficiaire est le seul à pouvoir endosser le chèque qui ne peut être remis que sur un compte auprès d'un établissement de crédit. Le chèque est alors acquitté par le bénéficiaire grâce à une signature au

verso du chèque. Par cet acte, le bénéficiaire reconnait que son débiteur s'est acquitté de sa dette.

- **Chèque barré et endossable :** le bénéficiaire du chèque peut par endos céder le chèque à un de ses débiteurs. La délivrance de ce type de chèque fait l'objet de la perception d'un droit de timbre pour le compte de l'administration fiscale et d'une communication des détenteurs de ce type de chèque à l'administration.

2.1.2.6 Chèque en blanc

C'est un chèque émis et signé par le tireur sans indication de somme.

2.1.2.7 Chèque au porteur

C'est un chèque émis par le tireur où la somme d'argent est indiquée mais le nom du bénéficiaire n'est pas mentionné (payable au porteur).

2.1.2.8 Chèque de voyage

C'est un chèque pré-imprimé au montant fixé émis par une banque à l'usage des touristes. Le détenteur de ce chèque peut régler ses achats, payer ses factures à l'étranger sans la nécessité de l'utilisation l'argent liquide.

2.2 Les effets de commerces

L'expression « effets de commerce » est plus couramment utilisée pour désigner les divers instruments de paiement d'une somme d'argent. Le but premier des effets de commerce est le paiement d'une dette ou d'une obligation, mais ils peuvent aussi être utilisés pour l'obtention de prêts d'argent, de crédit à court terme et de garanties de paiement.

Les effets de commerce comprennent : la lettre de change et le billet à ordre.

2.2.1 La lettre de change

La lettre de change est un écrit par lequel une personne appelée tireur (le créancier c'est-à-dire le fournisseur) invite une autre personne appelé tiré (le débiteur, c'est-à-dire le

client) à payer une certaine somme à une date déterminée (date d'échéance) à une troisième personne appelé bénéficiaire (souvent le tireur ou son banquier)[5].

La lettre de change fait donc intervenir trois (3) personnes :

- **Le tireur :** c'est le créateur du titre, c'est-à-dire la personne qui donne l'ordre au tiré de payer la somme d'argent mentionnée sur la traite (lettre de change) ;
- **Le tiré :** celui à qui cet ordre est donné ;
- **Le bénéficiaire :** c'est la personne désignée pour percevoir le montant indiqué sur le titre.

2.2.1.1 Les mentions obligatoires sur la lettre de change (traite) [6]

Pour qu'une lettre de change soit valable et acceptable, elle doit comporter un certain nombre de mentions telles que :

- Le terme « lettre de change » ;
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ;
- La date et le lieu de création de la lettre de change ;
- La date et lieu d'échéance ;
- La somme à payer (inscrite en chiffre et en lettre) ;
- Le nom du tiré ;
- Le nom du bénéficiaire ;
- La domiciliation : le nom de la banque et l'adresse de l'agence où est payable l'effet ;
- La signature du tireur ;
- Un timbre fiscal.

2.2.2 Le billet à ordre

Le billet à ordre se présente comme une simple promesse de paiement. Il s'agit d'une promesse écrite et signée par laquelle le souscripteur s'engage, sans condition, à payer, sur demande ou à une échéance déterminée ou susceptible de l'être, une somme d'argent précise à une personne désignée.

Le billet à ordre fait donc intervenir deux (2) personnes :

- **Le souscripteur :** c'est la personne qui s'engage à payer une somme d'argent au bénéficiaire

[5] Karyotis Catherine, « L'essentiel de la Banque », Edition Lextenso, 2015, p.31.
[6] G.LEGENDER, « Instruments de crédit et de paiement », Edition Dunod Economie, France, 1969, p.15.

- **Le bénéficiaire :** c'est la personne à qui le souscripteur promet de payer une certaine somme d'argent.

2.2.2.1 Les mentions obligatoires dans le billet à ordre [6]

Comme la lettre de change, le billet à ordre doit comporter des mentions telles que :

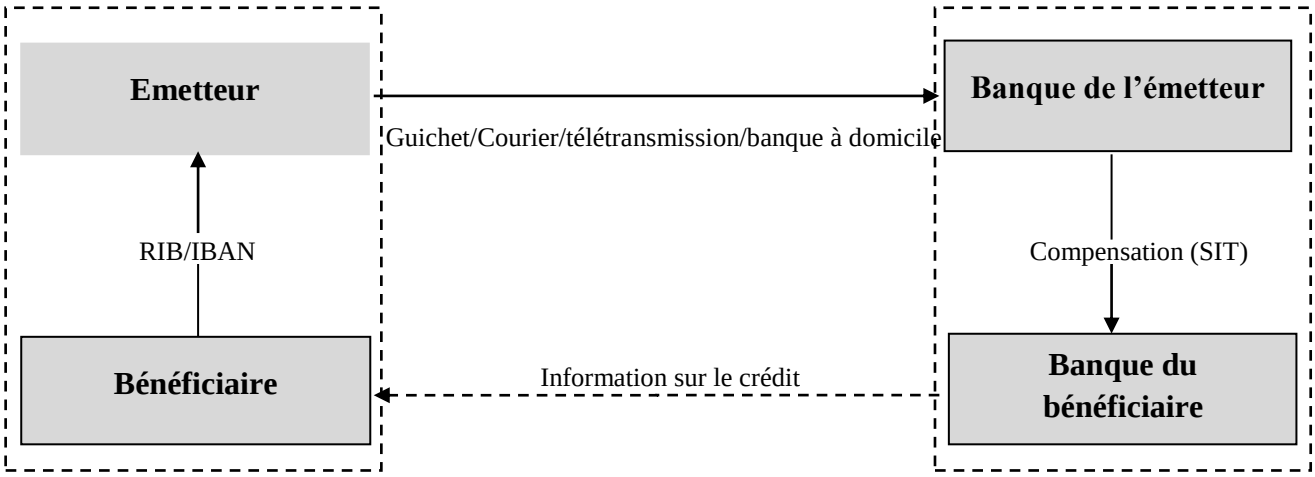
- La clause à ordre ou la dénomination du titre inséré dans le texte même ;
- La promesse pure et simple de payer une somme déterminée ;
- L'indication de l'échéance ;
- L'indication du lieu où le paiement doit être fait ;
- Le nom du bénéficiaire ;
- L'indication de la date et du lieu où le billet à ordre est souscrit ;
- La signature du souscripteur.

2.3 Le virement

Selon le dictionnaire Le Petit Larousse le virement est une «opération consistant à créditer un compte bancaire ou postal par le débit d'un autre compte ».

Il s'agit donc d'un transfert de fonds d'un compte à un autre de manière électronique pour effectuer des paiements à distance.

Schéma N°04 : Circuit simplifié du virement



Source : Bouyala Régis. Op.cit, p.25.

Le virement fonctionne comme suit :

- Le créancier communique ses coordonnés bancaire (RIB/IBAN) à son débiteur ;
- L'émetteur /débiteur après avoir reçu les coordonnés bancaires de son créancier, il va à son tour les communiquer à sa banque, qui va exécuter l'ordre de paiement c'est à dire créditer le compte du bénéficiaire ;
- Compensation interbancaire entre la banque de l'émetteur et la banque du bénéficiaire. La banque de l'émetteur va débiter le compte de son client .Une fois le compte du débiteur est débité, la banque du bénéficiaire va à son tour créditer le compte de son client tout en l'informant.

2.3.1 Les types de virement

Le virement peut être :

- **Un virement interne :** c'est un virement effectué entre deux comptes au niveau d'une même banque.
- **Un Virement externe** : c'est un virement effectué entre deux comptes d'une banque différente.
- **Un Virement permanent :** contrairement au virement ponctuel, le virement permanent est un transfert régulier/répété de fonds vers un autre compte, à une échéance définie au départ. Ce transfert d'argent doit être répété plusieurs fois à date régulières par exemple : chaque mois, chaque trimestre, chaque semestre ou chaque année.
- **Un Virement différé :** c'est un virement programmé pour une exécution à une date ultérieur.

2.4 L'avis de prélèvement

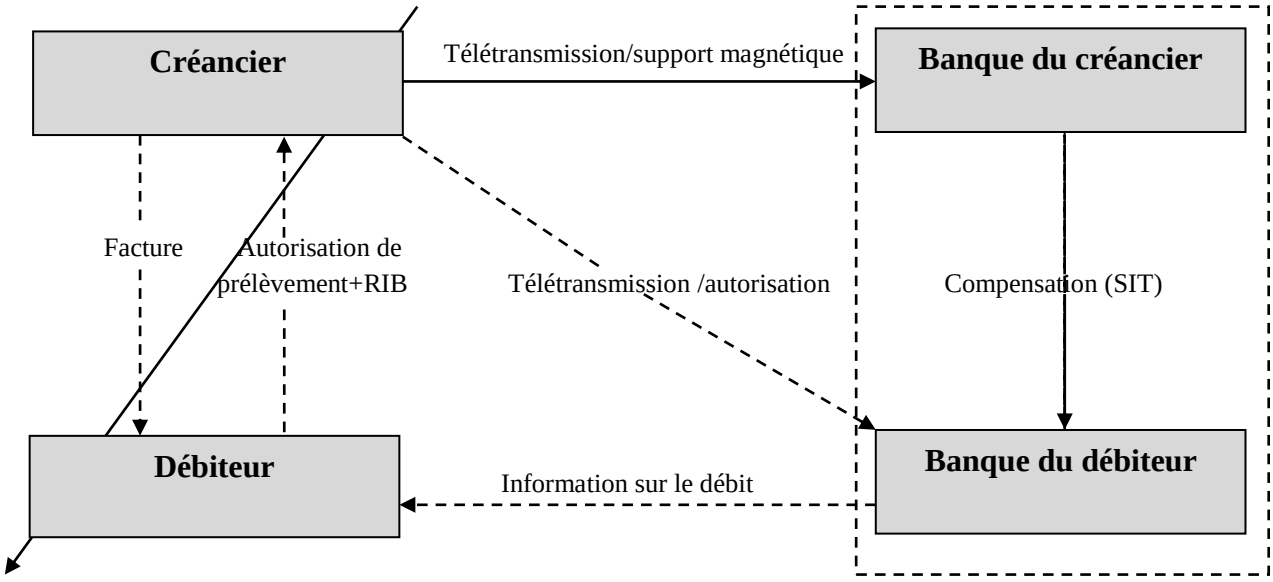
Comme le virement, le prélèvement, lui aussi est un transfert de fond d'un compte vers l'autre. Il s'agit d'une autorisation donnée d'un débiteur, d'une part à son bénéficiaire pour prélever et retirer une certaine somme d'argent de son compte et d'autre part à sa banque pour l'autoriser à débiter son compte. Cette autorisation est délivrée par le débiteur sous forme d'un mandat.

L'autorisation est donnée une fois pour toutes, puis pour chaque échéance, la procédure est la suivante[7] :

- Le créancier envoie à son débiteur une facture indiquant le montant et la date du prélèvement quelques jours avant l'échéance
- Parallèlement, le créancier confectionne un fichier de l'ensemble des prélèvements à effectuer auprès de l'ensemble de ses débiteurs pour l'échéance concernée, fichier qu'il adresse (généralement par télétransmission) à son banquier qui l'introduira dans le SIT pour aller toucher les banques débiteurs.

Le mandat donné par le débiteur est révocable ; en cas de désaccord sur le montant du prélèvement indiqué sur la facture reçue quelques jours avant la date de débit, le débiteur peut émettre une opposition auprès de son banquier et le débit ne sera pas effectué.

Schéma N°05 : Circuit simplifié du prélèvement



Source : Bouyala Régis, Op.cit, p.27.

[7] Bouyala Régis. Op.cit. p.27.

2.5 Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP)

Le titre interbancaire de paiement (TIP) a été crée par les banques françaises, en 1987, pour offrir aux clients réticents à l'avis de prélèvement un moyen de paiement à distance alternatif au chèque.

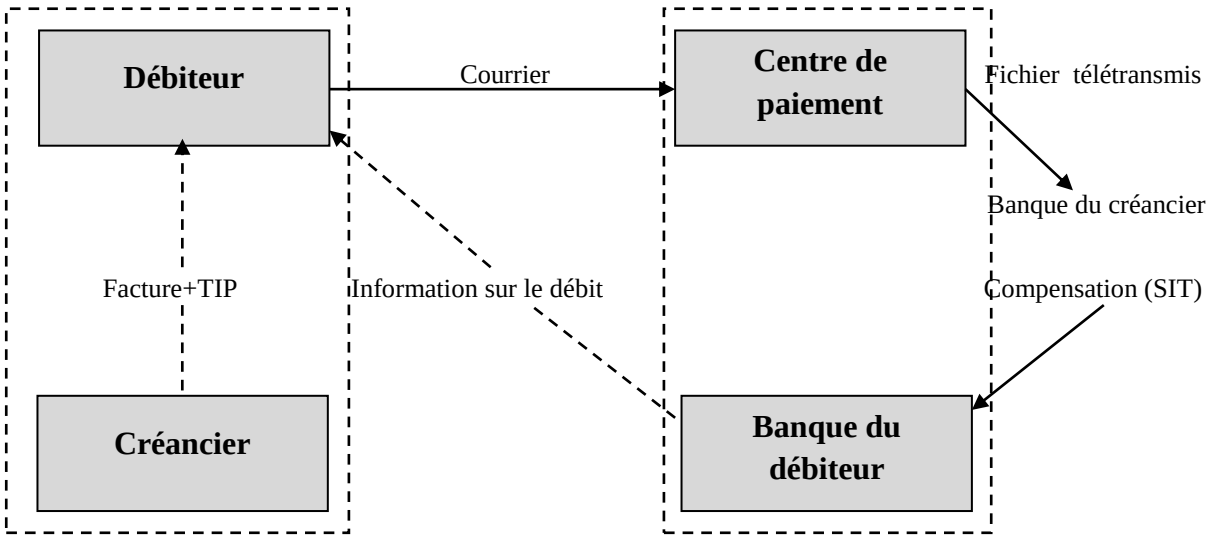
Selon le dictionnaire 'Le Robert', le TIP est définie comme étant « un document imprimé portant l'autorisation donnée à une banque par son client de payer une somme d'argent à un bénéficiaire ».

Cette autorisation de paiement doit être signée et être accompagnée du relevé d'identité bancaire (RIB) afin que le créancier puisse demander à la banque de régler le montant indiqué.

Le TIP est donc un moyen de paiement conçu pour les règlements à distance dans le domaine des règlements répétitifs. Contrairement au prélèvement, dans une opération de TIP le débiteur doit donner explicitement et précisément son accord lors de chaque règlement.

Il faut aussi noter que les formules de TIP sont enregistrées sur support électronique par le centre de paiement, pour permettre des vérifications en cas de contestation du débiteur.

Schéma N°06 : Circuit simplifié du TIP



Source : Bouyala Régis, Op.cit, p.28.

Section 02 : Les moyens de paiement modernes

Ces dernières années avec les progrès technologiques, explosion de l'utilisation de l'Internet et téléphone mobile ont engendré l'apparition d'une nouvelle catégorie des moyens de paiement dits « électroniques ».

Dans cette section, nous allons définir la monnaie électronique et ses différentes formes, ensuite nous allons présenter quelques exemples de ces moyens de paiement modernes et enfin nous allons aborder le concept du E-Banking

1. La monnaie électronique

L'avènement de la monnaie électronique va de pair avec l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). La monnaie électronique constitue la troisième vague d'innovation en matière d'instruments de paiement scripturaux.

Selon la Banque Centrale Européen (BCE), la monnaie électronique est « 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[8] ».

Cela signifie que la monnaie électronique est adossée à une monnaie fiduciaire (elle a un cours légal) et que la monnaie stockée électroniquement est exprimée en monnaie nationale et acceptée comme moyen de paiement**.** Elle est généralement émise par les banques contre remise des fonds et nécessitent pas la possession d'un compte bancaire.

La monnaie électronique est véhiculée à travers deux instruments de paiement: le porte- monnaie électronique et le porte-monnaie virtuelle

1.1 Le porte-monnaie électronique (PME)

Selon la Banque Centrale Européenne (BCE), le porte-monnaie électronique est défini comme étant «une solution qui permet d'effectuer des paiements à partir d'une réserve de fonds préalablement constituée et matérialisée par une carte, cette réserve étant débitée par le commerçant à chaque achat. Le porte-monnaie électronique est soit jetable, soit rechargeable[8]».

[8] www.banque-france.fr (page consultée le 02/12/21 à 16h)

Il repose sur l'utilisation d'une carte à microprocesseur chargée de valeurs électroniques représentant un pouvoir d'achat transférable à un nombre élevé de bénéficiaires potentiels. Le porte-monnaie électronique est en quelque sorte une carte prépayée qu'un consommateur peut acheter pour un montant donnée et peut ensuite réaliser des paiements de petits montants, chez tous les commerçants équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE).

1.1.1 Rechargement du porte-monnaie électronique

Pour recharger son porte-monnaie électronique deux acteurs sont en relation : le porteur du porte monnaie électronique et l'émetteur de la monnaie électronique baptisé le Distributeur Automatique de monnaie électronique (DAME).

Ce Distributeur Automatique de monnaie électronique (DAME) a le même principe que le Distributeur Automatique de billet (DAB).

Le Distributeur Automatique de monnaie électronique permet en contrepartie d'un paiement par carte bancaire sur l'automate de provisionner le porte monnaie électronique.

Cela veut dire qu'une somme d'argent sera débitée de la carte bancaire relié au compte bancaire pour être ensuite créditée sur le porte monnaie électronique.

Il existe une deuxième possibilité pour recharger son porte-monnaie électronique : les dispositifs commerçants peuvent être autorisés à initier le rechargement des porte-monnaie électronique grâce à une fonction de « rechargement express ». Dans ce cas, le commerçant est à l'origine du processus de création de monnaie électronique.

1.2 Le porte-monnaie virtuel (PMV)

Le principe du porte-monnaie virtuel est le même que le porte-monnaie électronique, la seule différence est que les unités électroniques sont chargées sur un logiciel porte-monnaie virtuel stocké sur le disque dur de l'ordinateur. Ces signes électroniques stockés dans la mémoire d'un ordinateur, permettent d'effectuer des transactions à un montant élevé (contrairement au porte-monnaie électronique) et à distance[9].

Le porte-monnaie virtuel permet donc, d'acheter des biens et services sur Internet. Et pour s'en servir, la personne doit disposer d'un compte bancaire pour pouvoir transférer un

[9] Mishkin Frederic. « Monnaie, banque et marché financiers », Edition Nouveaux Horizons, 2010, p.73.

certain montant de son compte sur son ordinateur personnel, qui ensuite pourra utiliser la monnaie électronique pour payer des achats sur Internet en transférant directement le montant nécessaire de son ordinateur à celui du vendeur.

2. Les différents moyens de paiement modernes

Les moyens de paiement modernes se basent sur les cartes à puces et le paiement mobile

2.1 La carte bancaire

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. C'est une des plus grandes innovations du secteur bancaire, son usage n'a pas faibli depuis sa création.

Elle présente l'intérêt principal d'être inaltérable grâce à son support plastique et de protéger les informations qu'elle contient. Elle permet à son détenteur d'effectuer des achats, que ce soit directement en magasin ou en ligne et de retirer de l'argent aux distributeurs ou aux guichets.

L'utilisation de toute carte fait intervenir au moins deux partenaires : le détenteur/porteur et la banque émettrice de la carte. Mais, il arrive parfois qu'une tierce personne intervienne qui est le commerçant ou le bénéficiaire du paiement.

2.1.1 Typologie des cartes bancaires

Après ouverture d'un compte au prés 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 :

2.1.1.1 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).

2.1.1.2 Carte de paiement

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.

2.1.1.3 Carte de crédit

Il s'agit d'un crédit renouvelable. La carte de crédit permet de faire un emprunt auprès des institutions financières pour se procurer des biens /services ou pour effectuer une avance de fond (retirer totalement/partiellement l'argent mentionné sur la carte de crédit). Elle permet donc à son titulaire de payer à crédit toutes ses transactions commerciales.

Le détenteur de cette carte doit ensuite verser régulièrement l'équivalent du crédit avec l'intérêt associé (les intérêts sur les avances de fond sont plus élevés que ceux des intérêts sur les achats).

2.1.1.4 Carte à puce

Elle fait partie des nouvelles générations de carte. On l'appelle aussi « carte mémoire » ou « carte à microprocesseur ».

C'est une carte qui contient des informations sur le titulaire du compte. Elle sert de carte d'identité, de transport ou de santé.

Elle peut être accessible[10] :

- **Par contact :** l'interface entre les contacts de la puce et ceux du lecteur est le circuit imprimé doré très mince appelé micromodule. Il est divisé en huit parties, chacune ayant un rôle précis permettant l'échange des données entre la puce et le lecteur, dont un pour la masse et un autre pour l'alimentation. La puce est quant à elle située sous ces contacts et donc cachée sous le micromodule.
- **Sans contact :** par radiofréquence à courte ou moyenne portée, via une antenne interne dont les spires sont moulées dans l'épaisseur de la carte.
- **Par une combinaison des deux précédentes :** on parle alors de carte « combi » ou « dual interface ».

En France, il existe trois (3) types principaux de carte à puce[11]

- **La carte à mémoire simple ou carte « porte-jetons » :** elle contient une puce au rôle limité au stockage d'informations (256 bits) et utilisé pour le compte ou le décompte

[10] Geiben Didier, Flouriot Français, Duchame Hervé « Cartes de paiement », Edition RB, 2011, p.126
[11] Zollinger M, « monétique et marketing », Edition Vuibert gestion, 1989, p.108.

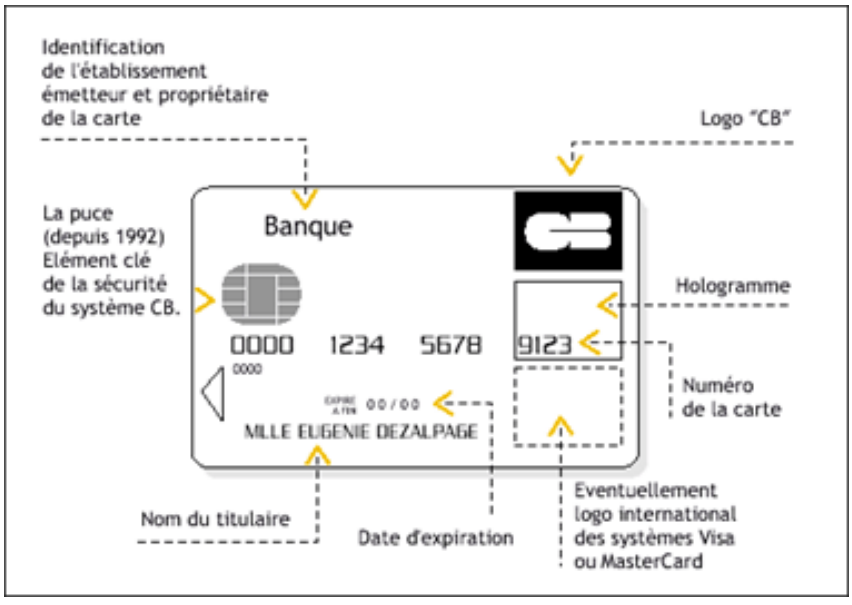
des droits du porteur. Cette forme fut choisie pour la Télécarte des Télécom et de nombreuses de cartes d'abonnements prépayés : péage, parking…

- **La carte à logique câblée :** elle dispose de capacités de mémoire moins limitées (4.5 Kbits). Cette carte est également utilisée pour le décompte des droits d'accès à des prestations qui ne sont facturées qu'après consommation, comme la carte Télécom.
- **La carte microcalculateur :** elle comporte des fonctions plus étendues. Le minuscule ordinateur qu'elle contient permet de stocker des informations et de gérer toutes ses relations avec son environnement. Les applications qui lui sont associées s'orientent vers quatre voies majeures :
  - **Le paiement électronique :** auprès des commerçants disposants de TPE ;
  - **Le dossier portable :** pour le stockage d'informations confidentielles relatives au porteur, par exemple : carte santé, carte d'étudiant… ;
  - **Le contrôle d'accès physique ;**
  - **La sécurité logique par la protection de l'accès télématique à des bases de données confidentielles.**

2.1.2 Les composantes d'une carte bancaire (CB)

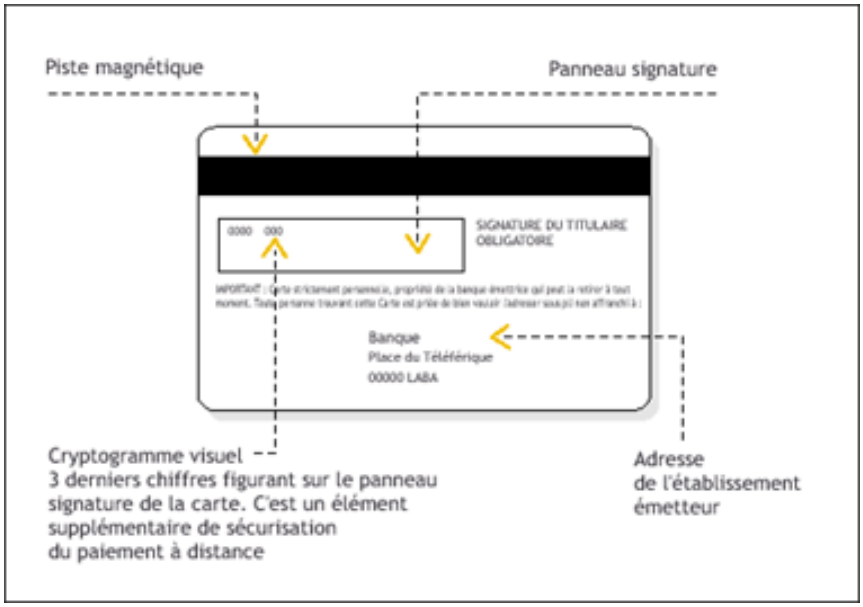
Les schémas suivants illustrent les données contenues dans une carte bancaire

Schéma N°07 : Le recto de la carte bancaire



Source : http://www.euroline-detection.com (page consulté le 01/12/2021 à 11h45).

Schéma N°08 : Le verso de la carte bancaire



Source : http://www.euroline-detection.com (page consulté le 01/12/2021 à 11h45)

2.2 Le Paiement Mobile

Au lieu de payer en espèces, par chèque ou par carte de crédit, un consommateur peut utiliser son mobile pour payer ces transactions.

Les paiements mobiles ont le potentiel d'offrir un canal de différenciation innovant aux institutions financières et une expérience pratique pour les consommateurs et les clients fidèles aux commerçants.

Ondrus et **Pigneur**[12] définissent le paiement mobile comme « une transaction sans fil d'une valeur monétaire entre deux parties, en utilisant un dispositif mobile capable de traiter en toute sécurité une opération financière sur un réseau sans fil ».

Quant à **Ghezzi A et al**[12]définissent le paiement mobile à leur tour comme étant « un processus dans lequel au moins une phase de la transaction est effectuée à l'aide d'un appareil mobile tel qu'un téléphone mobile, ou tout autre appareil sans fil capable de traiter en toute sécurité une transaction financière sur un réseau mobile, ou via diverses technologies sans fil ».

[12] CHAIX Laetitia, « Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaire et enjeux concurrentiels», Thèse de doctorat, UNIVERSITE NICE SOPHIA ANTIPOLIS, 2013, p.12.

On comprend de ces deux définitions que le m-paiement désigne toutes les opérations de paiement qui impliquent l'achat des biens ou des services exécuté via un appareil doté d'une capacité sans fil.

2.2.1 Les caractéristiques du Paiement Mobile [13]

Pour que le paiement mobile soit acceptable et utilisable en tant que mode de paiement, il doit remplir quelques conditions qui sont comme suit :

- **Simple** : en effet, le m-paiement doit être simple, facile pour l'utilisateur et personnalisable pour sa commodité ;
- **Universalité :** les services du m-paiement doivent s'adresser et prendre en charge les transactions suivantes :
    - **Customer and another customer (C2C) :**c'est un type de commerce électronique permettant aux consommateurs d'offrir des biens et des services entre eux sans l'intervention d'une entreprise. Exemple de ce type de commerce : ebay
    - **Business-to-Business (B2B) :** c'est une forme de transaction entre les entreprises, par exemple grossistes et détaillants.
    - **Business-to-Consumer (B2C):**ce terme fait référence au processus de vente des biens ou des services entre une entreprise et des consommateurs d'une manière directe sans qu'il y ait un intermédiaire comme amazon par exemple.
- **Coûts** : les coûts doivent être raisonnables et moins chers
- **Rapidité** : les clients et les commerçants s'attendent à ce que les paiements mobiles soient exécutés à une vitesse acceptable.
- **Sécurité, confidentialité et confiance :** les utilisateurs de ce mode de paiement cherchent toujours la sécurité, la confidentialité et la confiance. Ils veulent que leurs transactions soient confidentielles et sécurisées contre les attaques de pirates ou de cyberattaque.

[13] Téllez Jesus, Zeadally Sherali. « Mobile Payment Systems », Edition Springer, USA, 2017, p.9.

2.2.2 Les catégories du paiement mobile

Il existe principalement deux catégories de paiement mobile :

2.2.2.1 Les paiements de proximité

Grâce aux diverses caractéristiques du téléphone portable (accès à Internet, mobilités…), les utilisateurs peuvent désormais bénéficier de plusieurs offres de services. Certaines d'entres-elles peuvent être liées à la fois au paiement mobile, d'autres et/ou au commerce mobile.

- **Le paiement :** l'utilisateur à la possibilité d'effectuer différentes transactions à partir de son Smartphone .Ces paiements peuvent être :
    - **Des micros-paiements :** il s'agit de l'utilisation d'un porte monnaie électronique mobile appelé aussi mobile Wallet. Le mobile Wallet est un portefeuille virtuel qui permet à son utilisateur de stocker toutes les informations de sa carte bancaire sur son Smartphone et qui lui servira de paiement des transactions de faibles montants.
    - **Des macros-paiements :** ils correspondent à des transactions d'un montant assez important.
- **La dématérialisation des cartes :** aujourd'hui et avec l'évolution de la technologie, il est possible de dématérialiser tous types de cartes sur un appareil mobile.
- **Le stockage :** grâce à sa fonction de stockage d'information, la carte d'identité, la carte vitale ou autres informations personnelles sont facilement intégrables dans un smartphone.
- **La communication :** l'utilisateur peut utiliser son téléphone mobile pour accéder à certains lieux ou à certaines informations.

2.2.2.2 Les services de distance

Les services de distance sont caractérisés principalement par deux formes de services: les paiements en ligne et les transferts d'argent.

- **Les paiements en ligne :** le paiement en ligne est très pratiqué par de nombreux utilisateurs car il ne demande aucun investissement initial d'équipements ou de mise en place. Pour s'en servir, il suffit de télécharger des applications spécialisées sur son appareil mobile.

- **Les transferts de liquidité :** sont les échanges de personne à personne (P2P). Les opérateurs de transferts de fonds ou tout autre acteur sont potentiellement intéressés par ce mode de transfert mobile qui allie rapidité, sécurité et simplicité.

2.2.3 Les types d'offres

De proximité ou de distance, nous considérons deux types d'offres pouvant se cumuler entre elles : le mobile wallet et le mobile TPE.

2.2.3.1 Le mobile wallet ou porte-monnaie mobile

Il s'agit d'une application qui peut être installée sur un Smartphone ou d'une fonctionnalité intégrée existante d'un Smartphone.

Une fois l'application installée, l'utilisateur saisit ses informations sur ses cartes bancaires.

Le porte-monnaie mobile stocke ces informations en liant un format d'identification personnel tel qu'un numéro ou une clé, un code QR ou une image du propriétaire à chaque carte stockée.

Grâce à cette application stockée sur l'appareil mobile, l'utilisateur peut effectuer et régler toutes ses transactions à partir de son téléphone mobile.

2.2.3.2 Le TPE mobile[14]

Le TPE mobile permet d'encaisser les paiements par cartes bancaires en toute confiance et sécurité. Il transforme un téléphone portable en un terminal de paiement sécurisé. Pour pouvoir s'en servir, il suffit de télécharger une application sur son Smartphone. On distingue deux types du mobile TPE

- **Le mobile TPE sans dispositif physique connecté au mobile :** il s'agit d'une application qui joue le même rôle d'un terminal de paiement électronique « TPE ».
  Pour pouvoir s'en servir, le commerçant doit être affilié à une banque ou un établissement de paiement offrant ce service pour pouvoir réaliser un encaissement via l'application. Le porteur à son tour, n'a qu'à saisir les informations relatives à sa carte bancaire.

[14] CHAIX Laetitia, Op. Cit, p.19.

- **Le mobile TPE couplé à un dispositif physique :** ce service est plus compliqué à mettre en place, dans la mesure où il demande une architecture et une technologie complexe. Les commerçants doivent équiper leur TPE des technologies permettant l'échange de données. Généralement il s'agit d'un dispositif permettant de lire les informations d'une carte bancaire. Ce service s'appuie sur le réseau développé des cartes bancaires pour permettre l'acceptation d'utilisation côté acheteur. Square est un petit boîtier (le Square reader) branché sur la prise jack et embarquant un lecteur de cartes bancaires pour des transactions d'un montant maximum de 60 dollars. L'utilisateur doit télécharger une application permettant la transmission, la sécurisation des données ainsi que l'émission de reçus envoyés par e-mail et SMS. Le téléphone portable est utilisé comme un TPE et l'utilisateur peut ainsi régler ses achats en imbriquant sa carte bancaire dans le boîtier Square.

3. La naissance du E-Banking

L'évolution constante de la technologie et la dématérialisation des moyens de paiement, ont poussé les banques à la multi-canalisation de la distribution de leurs services. D'où la naissance du E-Banking.

Le lancement des services bancaires électroniques (E-Banking) pourrait accélérer la transformation numérique de l'activité bancaire et faire émerger de nouveaux acteurs dans le secteur de finance.

La banque électronique représente l'un des plus récentes innovations dans le milieu bancaire car elle a transformé l'industrie financière à travers ces multiples technologies et formes.

Il existe plusieurs définitions de l'E-Banking, nous citerons ainsi :

Selon **DINIZ** l'E-banking est défini comme étant « un service fourni par plusieurs institutions financières, permettant aux clients de mener des transactions bancaires via Internet, et ce, en utilisant un moyen comme le PC, le téléphone, ou via réseau GAB/DAB».

Quant à **STAMOULIS** l'E-banking est comme « un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuse ».

D'une manière générale, l'E-Banking est défini comme étant « la transmission des informations et services bancaires aux clients par l'utilisation de différents terminaux tels qu'un ordinateur ou un téléphone mobile ».

3.1 Les formes du E-Banking

Les banques électroniques peuvent prendre trois formes

3.1.1 Une banque informationnelle

C'est une banque qui dispose d'un site web sur lequel elle informe ses clients sur les différents produits et services offerts par celle-ci.

3.2 Une banque communicative

En plus de fournir des informations sur les produits et services, cette banque met à la disposition de ses clients un conseiller clientèle dont son rôle est de guider, orienter, répondre aux questions de tous clients.

3.3 Une banque transactionnelle

Elle permet à ses clients outre que l'information et la communication, d'exécuter certaines transactions à partir d'un site web qui lui est propre. Les transactions qu'on peut effectuer sont comme suit :

- L'accès au compte ;
- Consultation des soldes ;
- Paiement des factures ;
- Virement.

3.4 Les types de services du E-Banking

Des nouveaux produits et canaux de distribution des services de l'E-Banking sont apparus au fil des années

3.4.1 Téléphone Banking

Apparu dans les années 1970. Les services bancaires par téléphone sont un service fourni par une banque, qui permet à ses clients d'effectuer des transactions par téléphone.

La plupart des services bancaires téléphoniques utilisent un système automatisé de réponse téléphonique avec réponse de clavier de téléphone ou capacité de reconnaissance vocale.

Pour garantir la sécurité, le client doit d'abord s'authentifier par un mot de passe numérique ou verbal ou par des questions de sécurité posées par un représentant en direct. À l'exception évidente des retraits et des dépôts d'espèces.

Le téléphone Banking offre pratiquement toutes les caractéristiques d'un guichet automatique : informations sur le solde du compte et liste des dernières transactions, paiements de facture électronique, transferts de fonds entre les comptes d'un client, etc.

3.4.2 Net Banking (Internet Banking)

La banque par Internet peut être définie comme un système basé sur le réseau Internet, qui permet aux clients d'une banque d'accéder à leurs comptes, s'informer sur les produits et services bancaires et d'effectuer des transactions financières via un PC, mobile.

Les services bancaires par Internet sont effectués pour compléter les transactions bancaires en accédant directement à la banque par Internet. Cela a permis aux banques traditionnelles d'élargir leurs horaires de travail.

3.4.3 Mobile Banking

Les services bancaires mobiles désignent la fourniture et l'utilisation de services bancaires et financiers à l'aide d'appareils de télécommunication mobiles. Le Mobile Banking peut être définie comme étant une combinaison de l'internet et du téléphone mobile.

La portée des services offerts peut comprendre des facilités pour effectuer des transactions bancaires boursières, administrer des comptes et accéder à des renseignements personnalisées.

Avec la technologie mobile, les banques et les institutions financières peuvent offrir une variété de services à leurs clients tels que le transfert de fonds lors d'un voyage, la vérification du solde de compte, l'ouverture d'un compte bancaire, le règlement des factures, la réception de mises à jour en ligne du cours des actions ou même la négociation d'actions…etc.

3.4.4 PC Banking

Le terme PC Banking est utilisé pour des activités bancaires traitées à partir du PC d'un client. Les clients pouvaient utiliser leurs ordinateurs personnels pour accéder à leurs comptes en s'abonnant à l'intranet des banques à l'aide d'un mot de passe.

Pc Banking, donne aux consommateurs une gamme de services pratiques: ils peuvent transférer de l'argent entre les comptes, payer les factures, vérifier les soldes, et acheter et vendre des titres…etc.

3.4.5 Guichet Automatique Bancaire (GAB)

Le guichet automatique bancaire (GAB) un appareil informatisé de télécommunications qui permet aux clients d'une institution financière d'avoir accès à des transactions financières dans un espace public sans avoir besoin d'un caissier de banque.

Sur la plupart des distributeurs automatiques de billets modernes, le client est identifié en insérant une carte de guichet automatique en plastique avec une bande magnétique ou une carte à puce en plastique avec une puce qui détient un numéro de carte unique et certaines informations de sécurité telles qu'une date d'expiration.

L'utilisation d'un GAB nécessite une carte de guichet automatique et un code PIN (**P**ersonal **I**dentification **N**umber) permettant aux clients de faire des retraits d'argent, des versements, des virements, vérifier les soldes de leurs comptes, la demande de chéquiers…etc.

3.5 Distinction entre une banque électronique, une banque en ligne et néo-banque

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

3.5.1 Banque électronique

C'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.

3.5.2 Banque en ligne

C'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 d'une banque en ligne :

- BNP Paribas---- Hello Bank
- Crédit Mutuel Arkea---- Fortuneo Banque

3.5.3 Néo-banque

Appelée aussi « banque digitale ». C'est une banque 100% numérique et elle n'est reliée à aucune banque traditionnelle. Cela signifie qu'elle n'a pas d'existence physique et ne possède aucune filiale. Exemple d'une néo-banque :Xinja, MyBank, Lunar, Bnext,Novo, Orange Bank.

3.6 Différence entre banque traditionnel et banque en ligne

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

Tableau 01: Différence entre banque traditionnelle et une banque en ligne

	Banques traditionnelles	**Banques en ligne**
Présence physique	Elles sont 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 banque 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 accessible que pendant les heures de travail.	Les services proposés par les banques en ligne sont accessible à tout moment 24h/24 et 7j/7
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

Source : J Strader Troy , B Carter Richard . « Electronic Banking: The Ultimate Guide to Business and Technology of Online Banking », vleweg, p.23.

3.7 Les avantages et les inconvénients du E-Banking

Malgré s les avantages que l'E-Banking procure, son exploitation engendre aussi quelques inconvénients

3.7.1 Les avantages du E-Banking

Pour les clients :

- Gérer l'argent plus facilement ;
- La possibilité d'accéder au compte à n'importe quel moment et n'importe où ;
- Les frais bancaires sont faibles ;
- Effectuer presque toutes les opérations d'une banque traditionnelle sans la nécessité de se déplacer ;
- La rapidité dans les transactions.

Pour la banque :

- Elargissement des canaux de distribution ;
- Proposer des services de meilleur qualité;
- Meilleure satisfaction de la clientèle ;
- Les erreurs transactionnelles sont rares.
- Permet un gain de temps puisque toutes les opérations se font de manière électroniques et en ligne ;
- L'E-Banking marche de pair avec les nouvelles technologies.

3.7.2 Les inconvénients du E-Banking

- Il n'y a pas de relation directe entre le client et le banquier
- Certaines transactions sont complexes, lentes et nécessite du temps pour être compléter ;
- Le maintien d'une connexion Internet stable coûte cher.
- Sans la disponibilité de l'internet, on ne peut pas accéder au service de l'E-Banking
- Apprendre à utiliser les services bancaires électroniques peut être difficile pour certaines personnes ;

- Les services bancaires électroniques éliminent certains services et fonctionnalités bancaires essentiels puisque certaines opérations nécessitent une communication directe (face à face) ;
- Piratages et fraudes dû à une faible politique de sécurité ;
- Restrictions sur les dépôts : les banques en ligne exigent un seuil maximum de dépôt
- Les services sont limités (on ne peut pas effectuer un retrait par exemple).

Conclusion

La technologie est devenue l'un des principaux facteurs de production de l'industrie des paiements.

Grâce aux innovations technologiques et à l'essor des moyens de télécommunication, de nos jours de nombreuses transactions commerciales se font par le biais de la monnaie dématérialisé qui pourrait remplacer les monnaies traditionnelles.

De nombreuses méthodes de paiement qui ont été lancées à l'époque en tant qu'innovation deviennent obsolètes au fil du temps précisément en raison de cette évolution.

En effet, les instruments de paiement traditionnels (chèques, espèces, virements, lettre de change..) se sont dématérialisés. De nouveaux instruments de paiement apparaissent (les cartes à puces, paiement mobile, paiement sans contact) permettant ainsi d'effectuer des règlements d'une manière indirecte (par internet ou via un téléphone mobile).

Les canaux de communication entre les banques et leurs clients se sont multipliés et diversifiés. L'agence n'est plus comme autrefois le canal de distribution exclusif de la banque. Internet, les banques en lignes et les sites bancaires sont de plus en plus nombreux avec une offre diversifiée et variée et ont fait successivement voler en éclats l'unité de lieu, de temps et d'action.

Chapitre II : La modernisation des moyens de paiement en Algérie

Introduction

L'Algérie s'est engagée depuis plus d'une vingtaine d'années dans un programme de réforme bancaire visant la modernisation et l'initiation de nouveaux moyens de paiement.

Les banques algériennes ont ainsi procédé à l'adoption des nouvelles technologies de transmissions de données et d'évolution de l'informatique afin d'instaurer des nouveaux systèmes de paiement dont les objectifs assignés sont la traçabilité de bout en bout des opérations de paiement, la diversification des instruments et moyens de paiement, l'amélioration des services bancaires et leurs canaux de distribution d'où la naissance du E-Banking en Algérie.

Dans ce chapitre, nous allons nous concentrer dans un premier temps sur la modernisation du système de paiement, ainsi que sur son rôle dans le développement des moyens de paiement (section 01). Ensuite, nous mettrons l'accent sur la monétique en Algérie et les contraintes qui freinent son développement et pour conclure, nous allons évoquer les services bancaires électroniques (E-Banking) en Algérie (section 02).

Section 01 : la modernisation du système de paiement en Algérie

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 »[15]

A partir de l'année 2006, les banques algériennes ont procédé à l'adoption des nouvelle 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.

Dans cette section, nous allons présenter le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation et le rôle induit par l'implantation de celle-ci dans le développement des moyens de paiement en Algérie.

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

A partir de l'année 2006, le système d'exploitation bancaire est passé du système classique et archaïque au système électronique pour garantir plus de sécurité et de rapidité dans les opérations bancaires.

1.1 La compensation manuelle

« Dans le cadre de la compensation manuelle, les représentants des banques se réunissent chaque jour à une heure fixe dans la chambre de compensation où ils apportent les chèques, effets, ordres de virement…etc., à échanger. Ces instruments de paiement sont transportés par voiture, train, camion...etc., un nombre limité de banques envoie leur représentant, tandis que les autres s'en remettent aux banques participantes pour les représenter[16]».

La compensation manuelle désigne, la réunion journalière des banques et des institutions financière dans une chambre appelée « une chambre de compensation » afin de s'échanger quelques documents et communiquer des informations relatifs à des transferts de fonds.

En Algérie, chaque jours à dix heures du matin, les représentants des banques se présentent à la Banque d'Algérie et se réunissent dans la chambre de compensation afin de s'échanger leurs différents appoints.

[15] Dominique Rambure. « Les systémes de paiement », Edition ECONOMICA, 2005, p.12.
[16] Hashem Sheif Mostapha. « Paiement électroniques sécurisés », ED, presse polytechnique et universitaire ramandes, 2007, p.347.

1.1.1 Les contraintes et rigidité de la compensation manuelle[17]

Le système de paiement classique ou la compensation manuelle comprend certains inconvénients qu'on citera juste en dessous :

- Une compensation manuelle est de longs délais de recouvrement ;
- les logiciels de paiements dans quelques banques ne sont pas tellement sécurisés où plutôt conçu d'une manière pointilleuse;
- Domination du chèque de retrait dans l'usage des moyens scripturaux ;
- Beaucoup de transactions bancaires nécessitent un certain nombre d'opérations comptables : le logiciel est dans plusieurs cas peu performant ;
- Pour les virements en compte devise de l'étranger, la notion de temps est incertaine;
- Utilisation abusive d'imprimés ;
- Utilisation des fax et téléphones : constituent des charges inutiles ;
- les virements hors place ou à d'autres banques sont eux aussi manipulés par des écritures entre sièges ;
- La lourdeur des opérations de règlement entre banques et institution
- Faible utilisation des virements et prélèvements ;
- Utilisation marginale des effets de commerce ;
- Système classique et ne réponds pas aux exigences de la clientèle.

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 substituée par le système de la télé compensation. Les objectifs de cette modernisation peuvent se résumer ainsi [18] :

- L'amélioration des services bancaires de base pour mieux satisfaire la clientèle ;
- L'amélioration des canaux de transmission des moyens de paiement;
- Augmenter la rentabilité des banques ;
- La traçabilité des opérations de paiement ;
- Renforcer l'efficacité et la sécurité des échanges ;
- Réduire les délais de paiement pour les échanges hors places ;

[17] Moulay Khatir Rachid, Benbouziane Mohamed. « La bonne gouvernance : un préalable à la modernisation et au développement du système bancaire », séminaire, université de Tlemcen, p.09.
[18] Rapport de la banque d'Algérie 2006 : modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, p. 105. (www.bank-of-algeria.dz) (page consultée le 15/10/2021 à10h)

- Réduire le coût de gestion de paiement ;
- 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 électronique tels que les cartes, le virement et le prélèvement.

La réalisation de ces objectifs ont conduit à:

- Développer les normes et standards des paiements, préalable indispensable pour 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.

1.3 Les étapes de la modernisation du système de paiement

Les étapes de la modernisation du système bancaire en Algérie se résument comme suit :

1.3.1 La création du Centre de Pré-Compensation Interbancaire « CPI »

La Banque d'Algérie a créé en août 2004 une filiale avec les banques dénommé 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 plates-formes 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 CPI assure quatre (4) fonctions [19]:

- La gestion des échanges ;
- La gestion de la télé-compensation ;
- La gestion des mouvements nets de règlement ;
- La gestion des archivages des données.

1.3.2 Introduction de nouveaux systèmes de paiement

Pour moderniser son système de paiement, l'Algérie s'est appuyée sur la mise en place de :

1.3.2.1 Système de Règlement Bruts en Temps Réel de Gros Montant et Paiement Urgents « ARTS »

Appelé aussi « Algerian Real Time Settlement » ou ARTS. Il a été introduit en février 2006 par la Banque d'Algérie qui en assure la gestion et l'administration dans le cadre de sa mission de banque des banques. Il est le premier système de gros montant opérationnel en Afrique du Nord.

Selon l'article n°02 du règlement 05-04, le système de Règlement Bruts en Temps Réel de Gros Montant et Paiements Urgents « ARTS » est « un système de règlements interbancaires des ordres de paiements par virements bancaires ou postaux de montants élevés ou paiement urgents effectués par des participants à ce système.[20]»

Le Système de Règlement Bruts en Temps Réel de Gros Montant et Paiement en Urgents est donc un système de paiement interbancaire ou s'effectue les paiements de gros montants uniquement par virement, c'est-à-dire que les opérations avec la Banque d'Algérie, ainsi que les opérations interbancaires sont traitées exclusivement et de manière automatique dans l'ARTS.

Le ARTS régit par un règlement édicté par le conseil de la monnaie et du crédit , accepte les paiements par virement d'un montant égal ou supérieur à un million de dinars et des paiements d'un montant inférieur à un million de dinars mais dont la clientèle des participants estime qu'ils sont urgents et qu'ils doivent être effectués dans le système.

1.3.2.1.1 Les caractéristiques du ARTS

- L'ARTS est un système automatisé des paiements interbancaires par ordre de virement pour les gros montants ou les paiements urgents ;

[19] https://giemonetique.dz/ (page consultée le 8/12/2021)
[20] www.droit-afrique.com (page consultée le 15/10/2021 à 15h)

- c'est un système de règlement brut en temps réel dans lequel le règlement des opérations intervient de manière continue, transaction par transaction ;
- les règlements sont effectués, entre institutions financières, sans aucune compensation en monnaie banque centrale ;
- Le système ARTS, régi par un règlement édicté par le conseil de la monnaie et du crédit, accepte les paiements par virement d'un montant égal ou supérieur à un million de dinars et des paiements d'un montant inférieur à un million de dinars mais dont la clientèle des participants estime qu'ils sont urgents et qu'ils doivent être effectués dans le système ARTS.

1.3.2.1.2 Les objectifs de la mise en place du système ARTS

La mise en place de ce système a pour objectifs suivants :

- L'optimisation de la gestion de trésorerie de chaque banque participante ;
- L'amélioration des délais de recouvrement des créances des entreprises qui optent pour les paiements urgents, ce qui améliore la gestion de leurs trésoreries ;
- L'efficacité dans la conduite de la politique monétaire par la Banque d'Algérie qui conduit à une utilisation efficiente des ressources dans l'économie ;
- L'intégration en temps réel du marché monétaire et marché de change dans le respect de la réglementation des changes et des mouvements des capitaux avec le reste du monde.

1.3.2.2 Algérie Télé-compensation Interbancaire « ATCI » [21]

Le système de compensation électronique, dénommé Algérie - Télé-compensation Interbancaire dit ATCI a été mis en place le 15 mai 2006 par la Banque d'Algérie.

Il s'agit d'un système interbancaire de compensation électronique de chèques, effets, virements, prélèvements automatiques et retraits et paiements par carte bancaire.

En 2004, la Banque d'Algérie a créée une filiale (Centre de Pré-compensation Interbancaire CPI) avec la participation des banques et Algérie Poste, pour assurer la réalisation du système de télé-compensation. Le Centre de Pré-Compensation Interbancaire (CPI) a signé une convention de place avec l'ensemble de banques participantes au système ainsi qu'avec Algérie Poste. Cette convention fixe le cadre général régissant les relations entre le Centre opérateur du système ATCI et les participants et définit les droits et obligations de chaque membre.

[21] Rapport de la banque d'Algérie 2006 : modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, p. 109. (www.bank-of-algeria.dz) (page consultée le 15/10/2021 à 18h)

1.3.2.2.1 Les caractéristiques du ATCI [22]

Le système Algérie-Télé-compensation Interbancaire (ATCI) se caractérise comme suit :

- Le système ATCI est géré par le Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI), société par actions filiale de la banque d'Algérie ;
- Seuls les virements d'une valeur nominale inférieure à un 1.000.000 DA sont acceptés par ce système. Les ordres de virement d'une valeur nominale supérieure ou égale à ce montant doivent être effectués dans le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents.
- Il s'agit d'un système complètement automatisé et dématérialisé reposant sur l'échange de transactions électroniques dématérialisées et l'élimination de l'échange physique (chèques et effets).
- Un système net calculant à la fin de chaque journée de compensation, le solde de chaque participant, soldes qu'il transmet au système de paiement de gros montant important géré par la Banque d'Algérie, pour règlement ;
- C'est un système informatique installé dans les locaux de la Banque d'Algérie. Il est composé d'un site nominal, d'un site de backup à chaud et d'un site de back up à froid distant. Cette architecture est adoptée pour assures une haute disponibilité du système ;
- 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 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.

1.3.2.2.2 Les objectifs du ATCI[23]

Les objectifs de l'implantation du système ATCI sont comme suit :

- La réhabilitation des moyens de paiement scripturaux classiques (chèques, effets de commerce, virements) ;

[22] ABDELALI Ali. « La modernisation des systèmes de paiement garante du succès partiel de la réforme bancaire », thèse, p.16.
[23] Rapport de la banque d'Algérie 2006 : modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, p. 112. (www.bank-of-algeria.dz) (page consultée le 15/10/2021 à 19h)

- Le développement des moyens de paiements modernes (prélèvement, opérations par cartes) ;
- La réduction des délais de recouvrement interbancaires ;
- La sécurité des échanges interbancaires et leurs traitements.

1.3.2.3 Le réseau SWIFT[24]

Acronyme de Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, en français Société de Télécommunication Financières Interbancaire Mondiale, le réseau SWIFT a été fondé en 1973 à Bruxelle, en Belgique par Carl Reuterskiold.

C'est un système de messagerie de paiement électronique utilisé par les banques et les institutions financières du monde entier. Considéré comme la référence absolue en matière de fiabilité et de sécurité des transactions financières, SWIFT est utilisé par plus de 11 000 institutions dans 200 pays.

Le réseau SWIFT n'effectue pas réellement de transferts électroniques de fonds, en réalité, il sert plutôt de système de messagerie qui permet à un réseau mondial d'institution financières d'échanger de fonds.

Il est largement utilisé sur les marchés financiers, les marchés des capitaux et les banques. Bien qu'il était conçu à l'origine uniquement pour faciliter les transactions, son format de messagerie flexible et évolutif permet une expansion dans d'autres domaines tels que les valeurs mobilières, les bons du trésor.

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

En tant que premier réseau de messagerie financière au monde, SWIFT a enregistré en moyenne 42.1 millions de messages par jour en janvier 2021.

1.3.2.3.1 Le virement SWIFT

Le virement SWIFT est un système qui permet aux banques d'échanger entre elles des messageries télématiques et d'acquérir une rapidité inégalée à condition qu'elles (la banque qui envoie des fonds et celles qui reçoit) soient membre du réseau SWIFT.

[24] S.Evans David, Schmalensee Richard. « Paying with plastic », Creative Commons, England,2005, p.367

1.3.2.3.2 Les avantages du virement SWIFT

Le virement SWIFT permet :

- D'assurer la sécurité des transferts grâce à des procédures de contrôle très sophistiquées ;
- Le virement est rapide moins couteux ;
- Son utilisation est très facile ;
- Le système fonctionne en continue et assure une bonne traçabilité de l'opération.

1.3.2.3.3 Le code SWIFT

Il s'agit des chiffres et des lettres que SWIFT utilise pour identifier les institutions financières. Chaque institution financière possède un code unique de 8 à 11 caractères, également appelé code d'identification bancaire (BIC).

Chaque code SWIFT est déterminé par plusieurs codes prédéfinis basés sur les informations de l'institution financière.

Il se compose de :

- Code de l'établissement (4 caractères) ;
- Code du pays (2 caractères) ;
- Code de localisation (2 caractères) ;
- Code de succursale individuel (3 caractères).

2 Le rôle de la télé-compensation dans le développement et la modernisation des moyens de paiement

Pour comprendre l'effet de la modernisation des systèmes de paiement en Algérie sur le développement des moyens de paiement, il est nécessaire de faire une évaluation sur le nombre de transactions effectuées de 2006 jusqu'à l'année 2018.

Cette évaluation va se concentrer sur le volume en millions d'opérations effectué de 2006 jusqu'à 2018.

2.1 Le chèque

Tableau N°02: l'évaluation de l'exploitation des chèques (2006-2018)

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de chèque	2.11	5.6	6.6	7.023	7.252	7.667	8.034	8.210	8.490	8.680	8.500	8.300	8.272

Source: Rapports annuels de la Banque d'Algérie (2006-2018).

L'évolution d'une année à l'autre du volume des transactions par les moyens de paiement scripturaux et électronique, où les chèques ont dominé par le volume, suivis par les virements en deuxième place, et les cartes bancaires en troisième place jusqu'en 2018.

Les chèques sont classés en premier rang pour les transactions, où 5,6 millions de chèques ont été compensés à la fin de 2007 d'un taux de 80,7 % sur le volume total des transactions passées par le système de compensation électronique, atteignant 8 272 millions de chèques à la fin de 2018, soit 33.05% du volume total des transactions.

2.2 Les virements

Tableau N° 03: L'évolution du volume des opérations de virement (2006-2018)

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de virements	0.203	1.011	1.530	2.101	3.687	4.406	5.227	6.479	7.470	8.748	10.06	11.426	12.958
Pourcentage des transfers du volume total des opérations (%)	-	14.6	16.4	18.9	26.7	25.8	30.1	32.3	36	42.15	47.9	49.80	51.77

Source: Rapports annuels de la Banque d'Algérie (2006-2018).

Les virements sont classés au deuxième rang pour les transactions après chèques, atteignant 1 011 millions de transactions à la fin de 2007, soit 14,6 % du volume total des transactions. À la fin de 2018, le nombre de transactions a atteint 12 958 millions, soit 51.77 % du volume total des transactions, dépassant le pourcentage de l'utilisation du chèque. Ainsi, les virements ont enregistré leur domination sur les chèques. A cet égard, il importe de préciser que les virements représentent

plus de la moitié des moyens de paiement scripturaux utilisés en 2018 et ont enregistré une importante augmentation de 13,41 % par rapport à l'année 2017

2.3 Les cartes bancaire

Tableau N° 04: L'évolution du volume des opérations par cartes bancaires (2006-2018)

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre des transactions par cartes	0.136	0.315	1.161	1.915	3.758	4.848	5.953	4.570	4.560	3.089	2.200	2.994	3.592
Pourcentage des transactions du volume total des opérations (%)	-	4.7	12.5	17.2	20	28.40	22.7	23.5	22	14.9	10.5	13.05	14.35

Source: Rapports annuels de la Banque d'Algérie (2006-2018).

La carte bancaire, classée troisième en termes d'utilisation, où son utilisation a été limitée et faible au cours des premières années, atteignant 0,315 million de transactions à la fin de 2007, soit 4,7 % du volume total des transactions, pour atteindre 4848 millions de transactions à la fin de 2011, soit 28,40 % du volume total des transactions, pour diminuer à 3953 millions de transactions, soit 22,7 % du volume total des transactions à la fin de 2012, et pour remonter à la fin de 2014, en atteignant 4560 millions de transactions, soit 22 % du volume total des transactions. Même si on remarque une baisse dans le volume des transactions en 2018 par rapport à l'année 2014. Il est important de préciser qu'au terme de l'année 2018, les volumes de transactions par cartes bancaires par rapport à l'année 2017 ont augmenté de 19,98% en volume, ce qui indique une reprise non négligeable en matière d'utilisation de la carte interbancaire, pouvant s'expliquer entre autres par :

- Les efforts consentis par le GIE Monétique dans le sens de la promotion de la carte et du renforcement de son utilisation (augmentation des GAB et DAB dans les agences bancaires et la propagation des TPE dans les magasins);
- l'homologation, jusqu'à fin décembre 2018, de vingt-sept (27) web-marchands œuvrant dans le secteur des services ;
- la promulgation, en mai 2018, de la loi sur le commerce électronique qui permettrait, à moyen terme, une arrivée massive de web-marchands du

secteur des biens et marchandises et par conséquent une plus grande utilisation de paiements par internet.

En s'appuyant sur les données des tableaux, on déduit que depuis son démarrage, le système ATCI a enregistré une augmentation considérable des opérations de paiement transitant par ce système.

Les résultats de l'année 2006 jusqu'à l'année 2018 témoignent des performances en matière de réforme des systèmes des paiements et d'amélioration notable de la qualité des services bancaires.

Avec la réalisation du système de télé compensation, une amélioration nette de la qualité des services bancaires a été constatée :

- La réduction des délais de recouvrement des instruments de paiement. En effet, les délais de traitement des moyens de paiement scripturaux a été considérablement raccourcis ;
- La réhabilitation des moyens de paiement scripturaux classiques (chèques, effets, virements) ;
- Le développement des moyens de paiements par l'introduction des moyens de paiement électroniques au sein des banques algériennes (opérations par carte, paiement sur internet).

Section 02 : La monétique en Algérie

L'introduction de la monétique dans les secteurs bancaires algériens est plus que primordiale à l'ère de l'informatique et de l'internet.

Dans cette section, nous allons décrire l'apparition et le développement de la monétique en Algérie, ensuite, nous allons présenter les contraintes qui freinent le développement de la monétique. Et enfin, nous allons discuter sur l'apparition du E-Banking en Algérie.

1. Apparition et développement de la monétique en Algérie

L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes, dont le plus ancien projet remonte à l'année 1975. D'autres tentatives faites par

la suite sont restées au stade expérimental, juste quelques projets ont vu la lumière et parmi ces expériences réussies on citera l'expérience du : (LAZREG et GOUDIH, 2016)[25].

- Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à visa International en qualité de membre principal émetteur et acquéreur et en 1990 par l'adhésion à Mastercard International en qualité d'acceptant ;
- La BDAR qui a tenté de développer la monétique à travers une carte pour les clients salariés domiciliés dans les agences BADR ;
- La BEA qui a mis en place une carte monétique spéciale pour l'achat de carburant auprès des stations de services Naftal en remplacement des bons d'essence ;
- Algérie poste occupe une place privilégiée, vu le nombre de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.

Nous allons citer quelques principales étapes qui caractérisent le développement de la monétique en Algérie

1.1 Création la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) [26]

La société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) a été créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire. C'est une filiale de 08 Banques Algériennes (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA).

Elle est l'opérateur monétique interbancaire en Algérie, pour les cartes domestiques et internationales.

Elle est l'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques, et particulièrement de promotion des moyens de paiement par carte.

Elle a réuni 17 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, 16 banques dont 7 publiques et 9 banques privées et Algérie Poste.

1.1.1 Ses missions

Ces principales missions sont :

[25] Brahim Rafafa. « La monétique en Algérie, développement and prospects », thèse, Université Dr Moulay, p. 299.
[26] https://www.satim.dz (page consultée le 24/10/2021 à 9h)

- Le développement et l'utilisation des moyens de paiement électronique ;
- La participation à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques en étant une force de proposition ;
- La participation dans la mise en place et le développement des produits monétiques
- La mise en place et la gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie et de l'accompagnement des banques dans le développement des produits monétiques.
- La mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes: maîtrise des technologies, automatisation des procédures, rapidité des transactions, économies des flux financiers, etc.
- Personnaliser les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces.

  Ces activités se situent essentiellement sur trois axes :

  - le chèque car SATIM assure la prestation de personnalisation pour la majorité des établissements bancaires ;
  - Le retrait par carte bancaire. Dans ce cadre, SATIM assure les fonctions de connexion et de gestion des DAB/GAB ;
  - la personnalisation des cartes de retrait interbancaires " pour les banques, la mise en place des SWITCH pour les membres ayant leur propres systèmes d'autorisation en 1997.

1.2 Le Réseau Monétique Interbancaire Algérien (RMI)

En 1996, la SATIM a mis en place une solution monétique interbancaire qui s'est résumé par le lancement du premier Réseau Monétique Interbancaire (RMI) en Algérie.

Le RMI est un système interbancaire installé à la SATIM qui est constitué d'un système central, des Guichets Automatiques de Banque(GAB), de Distributeurs Automatiques de Banques(DAB) et de Terminaux de Paiement Electroniques(TPE), utilisés pour les services bancaires, notamment le retrait des billets de banque et de paiement par carte bancaire.

Il encadre tous les traitements monétiques effectués via DAB pour l'ensemble de ces adhérents tout en considérant les choix financiers, organisationnels et commerciaux de chacun d'entre eux.

A partir de l'année 2006, le réseau RMI permet aux banques (publiques ou privés, nationales ou étrangères) d'offrir l'ensemble de leurs clients le service de retrait de billets sur DAB et le service de paiement.

1.2.1 Les composantes du RMI

Le RMI se compose de deux parties :

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

1.2.2 Le rôle du RMI

Le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) a pour rôle de :

- Préparer et transférer les flux financiers destinés au pré compensation des transactions DAB ;
- Intégrer des DAB propres à la banque adhérente ;
- Garantir le traitement des transactions DAB/TPE pour le compte des banques adhérentes ;
- Assurer l'interbancarité des transactions de paiement et de retrait effectués sur le système RMI pour tous les porteurs de cartes des banques adhérentes.

1.3 Présentation du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique)[27]

Le GIE Monétique a été crée par le pouvoir public en juin 2014. C'est une entité communautaire qui intervient, dans le cadre de ses missions statutaires, dans la régulation du système monétique interbancaire. Ceci se concrétise par la mise en place des règles de fonctionnement de ce système, opposables à tous les membres adhérents et la supervision de l'ensemble de l'activité monétique interbancaire. Il pilote aussi des actions communautaires telles que la lutte contre la fraude, la sensibilisation à l'utilisation des moyens de paiement électronique, la formation et la communication.

[27] https://giemonetique.dz/ (page consultée le 24/11/2021 à 11h)

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

1.3.1 Les fonctions du GIE Monétique

Le GIE Monétique devra piloter l'interbancarité à travers les fonctions suivantes :

- La gestion des standards et des spécifications techniques ;
- La définition des produits bancaires et des règles de leurs mises en œuvre ;
- La gestion de la plate-forme interbancaire d'autorisation (déléguée au centre monétique interbancaire) ;
- La veille technologique ;
- La gestion de la sécurité.

1.4 La carte interbancaire « CIB »

En 1997, les premières cartes interbancaires apparaissent en Algérie. Elles permettaient d'effectuer uniquement le retrait au niveau DAB et GAB des banques membres de la SATIM.

Mais ce n'est qu'à partir de l'année 2005 que les premiers paiements par cartes interbancaires sont possibles. En effet, la SATIM a lancé un projet qui consistait à équiper des commerçants de TPE afin de promouvoir le paiement par carte bancaire.

La carte « CIB » est une carte interbancaire, reconnaissable par le logo « CIB » du système bancaire électronique interbancaire qui est imprimé sur la carte. Le logo et le nom de la banque émettrice figurent également sur la carte.

Elle est équipée d'un microprocesseur, communément appelé "puce", permettant de gérer et de sécuriser les opérations de paiement.

1.4.1 Les caractéristiques de la carte CIB

- Elle est délivrée gratuitement à la clientèle de la banque ;
- Elle est adossée à un compte bancaire ;
- Elle est adossée à un contrat « carte » ;
- Elle a un usage personnel ;

- Elle est valide pour une durée déterminée (trois années).

1.4.2 Typologie des cartes CIB

Nous distinguons :

1.4.2.1 La carte classique

Elle offre des services de retrait et de paiement interbancaire. Elle est proposée à la clientèle selon des critères définis par la banque.

1.4.2.2 La carte Gold

Elle a le même principe que la carte classique mais avec un plafond plus important. Elle est également proposée à la clientèle selon des critères arrêtés.

1.4.3 Les composantes de la carte interbancaire « CIB »

Figure N°01: les composantes de la carte CIB

Source : www.bitakati.dz (page consultée le 20/11/2021 à 15h)

1.4.4 Les opérations possibles avec la carte CIB

L'utilisation de la carte CIB, permet à son titulaire d'effectuer divers opérations.

1.4.4.1 Opérations de paiement

Le paiement des achats de biens et de services auprès des commerçants de proximité du réseau CB ou sur les sites web-marchands du réseau CB. Ces opérations sont réalisées sur les TPE ou TPV.

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

Tableau 05: Activité paiement sur TPE

Année	Nombre global des TPE en exploitation	Nombre global des transactions (paiements)
2016	5 049	65 501
2017	11 985	122 694
2018	15 397	190 898
2019	23 762	274 624
2020	33 945	711 777
à septembre 2021	38 989	1 568 977

Source : www.giemonetique.dz. (page consultée le 20/11/21 à 17h)

- **Le terminal virtuel de paiement « TVP » :** le TVP est une interface Web sécurisée qui est configurée sur le site du commerçant ou du grand facturier, permettant la réalisation de paiement sur internet effectué au moyen de la carte interbancaire.

1.4.4.2 Opérations de retrait d'espèces

Les opérations de retrait d'espèces sont réalisées principalement sur les automates.

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

  - Retrait d'espèces ;
  - Consultation du solde de compte ;
  - Consultation des dix (10) dernières opérations ;
  - Consultation du relevé d'identité bancaire « RIB »
  - Commande de chéquier ;
  - Virement de compte à compte ;
  - Versement d'espèces ;
  - Remise de chèque ;
  - Adhésion au service MOBILGAB ;
  - Effectuer des opérations sur le livret épargne électronique.

- **Le distributeur automatique de billets de banque « DAB » :** Le distributeur automatique de billets de banque « DAB » est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer ces deux opérations Retrait d'espèces et consultation du solde du compte.

Tableau 06: Activité retrait sur ATM

Année	Nombre Global des automates interbancaires en exploitation	Nombre global des transactions (retraits)
2016	1 370	6 868 031
2017	1 443	8 310 170
2018	1 441	8 833 913
2019	1 621	9 929 652
2020	3 030	58 428 933
à septembre 2021	3 053	61 751 574

Source : www.giemonetique.dz **(** page consultée le 20/11/21 à 17h30)

1.4.4.3 Opérations de Cash-Advance

Elles sont réalisées sur les terminaux de paiement électroniques « TPE » des agences du réseau commercial de la banque.

1.5 Le paiement électronique en Algérie

Depuis octobre 2016 l'Algérie annonce le lancement du paiement électronique (E-Paiement) avec 11 banques et 9 entreprises proposant ce service à leurs clients. Concernant les banques il y a six banques publiques la BADR, CPA, BDL, BNA, BEA, CNEP, et cinq autres privées, Trust Bank Algérie, Natixis Algérie, Société Générale Algérie, Gulf Bank Algérie et Al Baraka. Et pour les entreprises, Il s'agit d'Algérie Télécom, Mobilis, Air Algérie, la CNAS, Société des eaux et d'assainissement d'Alger (SEAAL), Djezzy, Ooredoo et Amana Assurances.

Aujourd'hui, 130 Web marchands sont adhérents au système de paiement sur internet par carte interbancaire.

A ce jour le nombre global des transactions depuis le lancement du paiement sur internet **10 796 233.**

1.5.1 Les étapes du paiement électronique[28]

La directrice générale de la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM), Mme Newel Benkritli que toute personne ayant une carte CIB peut profiter de ce moyen de paiement. Pour cela, elles doivent se rapprocher de son agence bancaire pour demander l'ouverture du e-paiement sur sa carte CIB.

Les personnes qui ne possèdent pas encore la carte CIB, peuvent désormais commander leur carte CIB ou demander l'ouverture du e-paiement à partir du site Web (www.bitakati.dz).

Les agences bancaires à leur tour vont délivrer aux clients un mot de passe dans une enveloppe sécurisée, par SMS ou par e-mail. Ce qui leur permettra de se connecter sur les sites marchands et ainsi sélectionner l'option de paiement par carte CIB de leur demande d'achat de biens ou de services, introduire le numéro de compte et le mot de passe, puis la somme de l'achat sera débitée systématiquement du compte du client.

2. Les contraintes empêchant le développement de la monétique en Algérie

Les contraintes qui empêchent le développement de la monétique en Algérie sont comme suit :

2.4 Les contraintes culturelles

- Manque de confiance de la part des citoyens envers les banques et ces moyens de paiement ;
- La culture du cash : l'argent liquide domine le marché algérien au détriment des moyens de paiement électroniques ou scripturaux ;
- La techno-phobie et manque de la culture monétique auprès des consommateurs ;
- Les algériens n'envisagent pas à modifier leurs habitudes au profit de ces nouveautés ;
- Difficulté à manipuler les machines et les services électroniques dus à l'analphabétisme de la catégorie des plus âgés de la population.

2.1 Les contraintes techniques

- Le manque de fiabilité du réseau de télécommunication et l'insuffisance en ligne spécialisée ;

[28] https://www.elwatan.com (page consultée le 27/11/2021 à 19h)

- Un déploiement de réseau qui reste largement insuffisant en termes de plateformes DAB, TPE, sites marchands ;
- Médiocrité de la qualité des services bancaires quant aux délais d'exécution des opérations et de l'information ;
- Des produits bancaires très limités et des innovations rares ;
- Informatisation insuffisantes des banques ;
- Le manque d'expérience et de formation du personnel dans le domaine de la monétique ;
- Manque des moyens techniques et détérioration des outils informatiques ;
- Absence de transfert des données en temps réel.

2.2 Les contraintes commerciales

- Insuffisance ou absence de la politique commerciale de la part des banques (publicité, plan marketing) ;
- Investissement très lourds et charges élevées pour les banques ;
- L'absence d'économie d'échelle sur les coûts de transactions ;
- Surfacturation par les banques des services offerts par les cartes et d'autres moyens de paiement ;
- Insuffisance du pouvoir d'achat.

3. Le service bancaire électronique en Algérie

La volonté de développer l'E-Banking en Algérie, s'est affiché des les débuts des années 90. D'où, la naissance du SATIM.

Les actions entreprises par la SATIM pour l'E-Banking ne se sont ressenties qu'à partir de 2002 ; soit sept (7) ans après sa création. A partir de cette date, les projets E-Banking vont se succéder et se multiplier.

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

Nous citerons trois (3) phases principales :

3.1.1 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).

3.1.2 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 retrais d'argents à partir des DAB et à la consultation de compte ;
- les cartes de paiement dont les fonctionnalités s'étendaient au payement des factures d'achats sur TPE.

3.1.3 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 chéquiers, 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.

3.2 La banque en ligne en Algérie

Il est très important de préciser avant tout, que la plupart des banques algériennes sont des banques électroniques et non des banques en ligne. D'après nos recherches, il existe qu'une banque en ligne en Algérie nommée Banxy. C'est une banque mobile créée par Natixis Algérie le 23 avril 2018.

3.2.1 Les services proposés par Banxy

- Ouverture d'un compte chèque ou épargne ;
- Délivrance d'une carte CIB/visa et d'un chéquier ;
- Gestion des moyens de paiements ;
- Effectuer un virement ponctuel/permanent/différé ;
- Suivre les transactions à tout moment depuis un mobile.

3.2.2 L'ouverture d'un compte auprès du Banxy

L'ouverture d'un compte auprès du Banxy se fait comme suit :

- Télécharger l'application « Banxy » ;
- Renseigner le formulaire ;
- Prendre en photo les documents (passeport, pièce d'identité et justification de résidence) et se filmer en mode selfie ;
- Signer les documents contractuels et cela en prenant rendez-vous par un télé conseiller pour l'acheminement de vos documents contractuels à signer.

Conclusion

Le système de paiement moderne est centré sur les banques, il intervient directement ou indirectement, dans pratiquement toutes les transactions nationales qu'internationales.

Sous la pression des technologies de l'information et des communications, les systèmes de paiement connaissent une véritable mutation. Pour cela la Banque d'Algérie a entrepris le développement des normes et des standards de l'activité bancaire, la modernisation de l'infrastructure bancaire en matière de systèmes de paiement et le renforcement de l'infrastructure de télécommunications y afférente.

A cet effet, depuis l'année 2006, l'Algérie a adopté de nouveaux systèmes de paiement qui partent sur des principes standards internationaux de façon à pouvoir répondre aux exigences de l'économie moderne et satisfaire les différents besoins des usagers (particuliers et entreprises).

Cette modernisation du système de paiement et la création de la SATIM plus précisément, sont à l'origine de lancement de la monétique en Algérie qui depuis ne cesse de développer sa politique de modernisation des moyens de paiement. Pour preuve, la généralisation de la carte CIB et en 2016, le lancement du paiement électronique

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement au sein de l'agence de la BNA (583) Nouvelle Ville Tizi-Ouzou

Introduction

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (N.T.I.C). Ces dernières sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire particulièrement les moyens de paiement.

A l'instar des autres banques, la Banque Nationale Algérienne propose à ses clients des nouveaux moyens de paiement plus modernes et sophistiqués.

Dans ce chapitre, nous allons présenter les nouveaux moyens de paiement mis en place par la Banque Nationale d'Algérie (agence 583 Tizi-Ouzou). Ensuite, nous allons analyser le degré de leur utilisation. Pour cela, on s'est appuyée sur une enquête sous forme d'un questionnaire destiné aux clients de l'agence de la BNA (583).

Section 01 : les nouveaux moyens de paiement de la BNA

Cette section sera réservée à la présentation de la Banque Nationale d'Algérie et l'agence N°583 de Tizi-Ouzou Nouvelle Ville ainsi que leur nouveaux moyens de paiement.

1. Présentation de l'organisme d'accueil

Nous allons dans un premier temps présenter la BNA ensuite l'agence N°583

1.1 Présentation générale de la Banque Nationale d'Algérie (BNA)

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) est la première Banque commerciale qui a été créée après l'indépendance de l'Algérie. Elle exerce toutes les activités d'une banque de dépôt, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels, des entreprises. Elle propose une panoplie de produits et services bancaires ainsi que des produits d'assurance, destinés à satisfaire toute sa clientèle. Son histoire remonte à 1966.

La Banque Nationale d'Algérie a été créée le 13 juin 1966. Aux termes de ses statuts, la banque Nationale d'Algérie a la qualité de banque de dépôts. Au début de sa création la B.N.A exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle était même chargée du financement de l'agriculture.

Dans le domaine agricole, l'intervention de la Banque Nationale d'Algérie daté de 1967. En mars de cette année, la Banque Nationale d'Algérie utilise le réseau des caisses de Crédit Agricole Mutuel, auxquelles elle fournit des ressources, pour assister le secteur autogéré agricole. En octobre 1968, elle intervient seule dans l'ensemble du financement agricole.

Mais à partir de 1982, cette mission, a été totalement confiée à la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural. Car la restructuration de la B.N.A en 1982, a donné naissance à une nouvelle Banque nommée la BADR à qui on lui a confié le financement et la promotion du secteur rural.

Dans le domaine industriel et commercial, la Banque Nationale d'Algérie contribue au financement d'une bonne partie de ce secteur.

Elle accorde des crédits à court terme aux secteurs étatique et privé. Elle intervient également dans le financement des crédits à moyen terme liés à la réalisation d'investissements planifiés productifs.

Le 5 septembre 1995, la B.N.A était la première Banque qui a obtenu son agrément par délibération du Conseil de la Monnaie et du Crédit.

Au mois de juin 2018, le capital de la BNA est passé de 41,6 milliards de dinars algériens à 150 milliards de dinars algériens.

Depuis sa création en 1966, La BNA accompagne toute personne physique et morale. Elle compte plus de 2.7 millions de clients particuliers et d'entreprises actives de différentes tailles.

1.1.1 Les objectifs de la BNA

La BNA a pour objectif :

- S'adapter aux règles de la comptabilité dans ses rapports avec sa clientèle commerciale qui connait déjà de profonds changements dans ses structures et son organisation ;
- Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources ;
- La préservation de ses propres équilibres ;
- Respecter les règles de gestion providentielle afin de créer de la monnaie, du crédit, des changes et les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale.

1.1.2 Les missions de la B.N.A

- Traiter toutes les opérations d'une banque commerciale (la rechercher et la collecte des dépôts et la distribution des crédits, la gestion des moyens de paiement, finance les opérations du commerce extérieur)
- Collaborer avec les autres institutions financières pour les crédits à moyen et long terme en tant que banque d'investissement.
- La gestion et le suivi des crédits octroyés et des garanties
- Elle sert d'instrument de planification financière chargée d'exécuter et de mettre en œuvre la politique du gouvernement en matière de crédit.

- Le développement des relations commerciales et le traitement des opérations bancaires confiées par la clientèle.

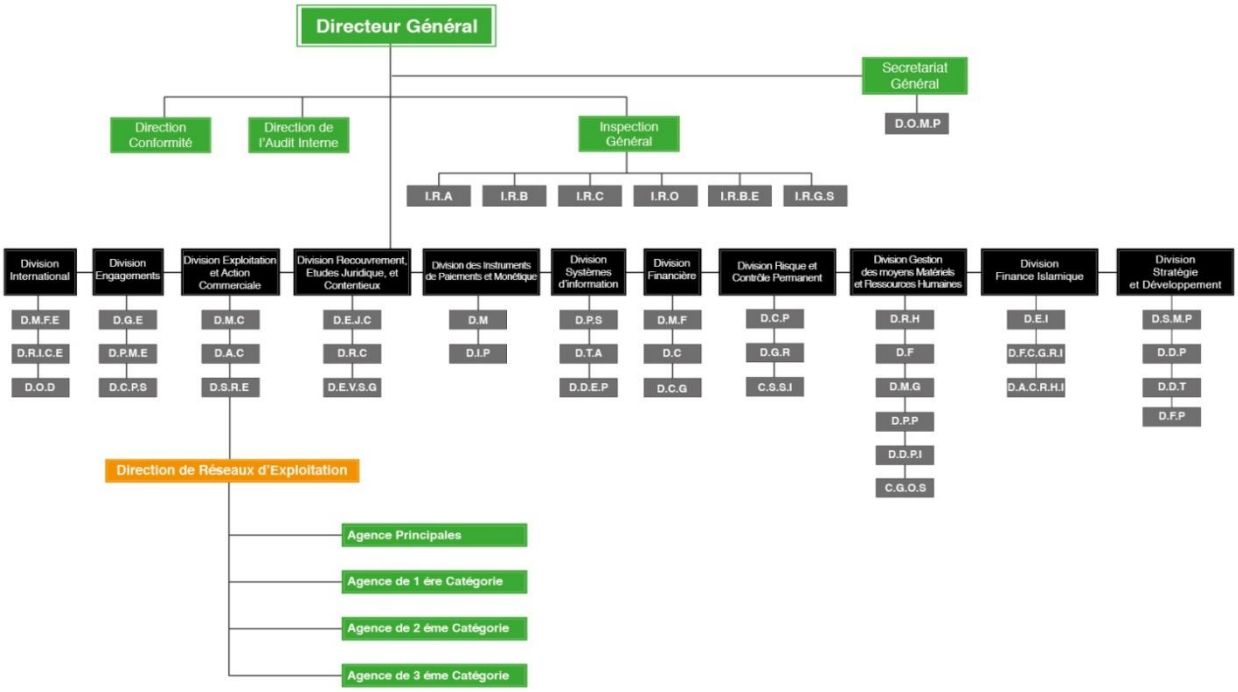
1.1.3 L'organigramme de la BNA

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) est composée de :

- Une direction générale avec les différentes divisions ;
- Des directions des réseaux d'exploitation (DRE) ;
- Des agences.

Le schéma ci-dessous présente l'organigramme de la BNA.

Figure N°02: l'organigramme de la BN



Source : www.bna.dz (page consultée le 19/10/21 à 14h)

1.1.4 L'organisation d'une agence de la BNA

L'agence est classée en fonctions du niveau d'activité déployé, selon les catégories suivantes :

- Agence principale
- Agence de la 1ère catégorie.
- Agence de la 2 ème catégorie.
- Agence de la 3 ème catégorie.

L'agence principale et celle de la première catégorie sont dirigées par un directeur et deux directeurs adjoints chargés respectivement du front et du back office.

Par contre l'agence du deuxième et de troisièmes catégories sont dirigées par un directeur et un directeur adjoint. (Voir annexe 01)

1.2 Présentation de l'agence BNA « 583 »

L'agence BNA-583 est classée en fonction de l'activité déployée parmi les agences de 2ème catégorie. Elle est dirigée par un directeur assisté d'un directeur adjoint et tous deux nommés par le président directeur général.

Elle fait partie intégrante du réseau d'exploitation de la banque dont elle assure la représentation au niveau local. Elle est rattachée hiérarchiquement à une direction du réseau d'exploitation et entretient des relations avec l'ensemble des structures de la banque, selon les attributions qui lui sont conférées. Elle est composée d'une direction qui se divise en deux parties : Front office et Back office, répartie sur plusieurs services.

1.2.1 Front office

Le Front office est l'ensemble de personnels qui sont chargés de la réception de la clientèle et ont pour mission de fournir des informations sur les opérations de liquidités, les pièces nécessaires à fournir et des différentes orientations sur les crédits hypothécaires.

La partie Front office est composée de quatre (04) sous parties, à savoir :

1.2.1.1 Chargés de la clientèle (particulier et entreprise)

Ce service s'occupe d'ouverture du compte et suivi, prospection de la clientèle, souscription de produits d'épargnes et du crédit.

1.2.1.2 Guichet payeur/caisse

Ce guichet assure les opérations transactionnelles, versement ou bien retrait d'espèce, remise chèque, remise versement déplacé, réception de la demande de la clientèle.

1.2.1.3 Accueil /orientation

Il a comme responsabilité : distribution des bordereaux, des imprimés et des listes de pièces nécessaires.

1.2.1.4 Direction agence

Ayant comme tâche :

- animation commerciale ;
- rôle éventuel de conseiller de clientèles entreprises.

1.2.2 Back office

Le Back office est l'ensemble du personnel chargé de l'étude et des traitements des dossiers avec la décision de l'octroi du crédit. Il est composé des services suivants :

1.2.2.1 Le Service engagement (gestion des litiges et événements)

Ce service est composé d'un chargé consacré à l'étude et l'analyse des dossiers de crédit et l'autre à l'étude de la gestion administrative et au suivi des engagements.

1.2.2.2 Le service commerce extérieure

Il est chargé de contrôler et de coordonner les opérations de commerce extérieure traité dans le cadre des dispositions réglementaire. Ce service est composé principalement de deux sections :

- section domiciliation et apurement ;
- section crédit documentaire, remise documentaire transfert et rapatriement.

1.2.2.3 La cellule juridique et contentieuse

L'agence est dotée d'une cellule juridique et contentieuse composée en fonction du niveau d'activité, d'un ou plusieurs juristes (en matière juridique, contentieux, recouvrement des créances).

1.2.2.4 Le contrôleur permanent

L'agence est équipée d'un contrôleur permanent .Il est rattachés hiérarchiquement à la direction de réseau d'exploitation (DRE/département contrôle) et administrativement au directeur de l'agence. Ce dernier est chargé de contrôler l'ensemble des opérations traitées dans la journée conformément aux textes en vigueur.

1.2.2.5 La section administrative

La section administrative est rattachées au directeur de l'agence .Le responsable de cette section assure la gestion des moyens humains et matériels de l'agence par exemple : élaborer et suivre le budget annuel, suivre et mettre a jour les fiches d'inventaire physique du matériel et du mobilier de l'agence ....etc.

2. Les nouveaux moyens de paiement

Nous allons découvrir les nouveaux moyens de paiement disponible au niveau de la Banque Nationale d'Algérie plus précisément (l'agence 583 de Tizi-Ouzou).

2.1 La carte épargne interbancaire

C'est une carte interbancaire lancée le 02/02/2020. Elle est attribuée aux épargnants de la BNA. Elle permet à son détenteur d'effectuer, sur tout le territoire national, des retraits d'espèces sur les distributeurs automatiques de billet de banque installés sur le territoire national.

Elle est rattachée à un compte d'épargne. Le logo « CIB » de l'interbancarité est imprimé sur la carte.

La carte épargne interbancaire est validé pour une durée de trois (3) années, elle est attribuée gratuitement à la clientèle de la banque. Son renouvellement est automatique sauf en cas s d'annulation par la banque ou par le porteur. Elle est proposée à la clientèle selon des critères définis par la banque.

2.1.1 Les types de carte épargne interbancaire

Quatre (4) types de carte épargne interbancaire sont proposés aux clients de la banque, et cela selon le type de compte épargne possédé par ces derniers.

- **Carte épargne avec intérêt :** cette carte est délivrée aux personnes ayant un compte épargne avec intérêt au niveau de l'agence.
- **Carte épargne sans intérêt :** cette carte est délivrée aux personnes ayant un compte épargne sans intérêt au niveau de l'agence.
- **Carte épargne Junior « Moustakbaly » avec intérêt ;**
- **Carte épargne Junior « Moustakbaly » sans intérêt.**

2.1.2 Titulaire de la carte épargne interbancaire

Les personnes physiques titulaires d'un compte épargne sont les seuls à détenir la carte épargne interbancaire. La carte doit être proposée par le chargé de clientèle à l'ouverture du compte (épargne) au niveau de l'agence. Les opérations effectuées par le biais de cette carte sont transcrites sur le livret électronique à la présentation du client au guichet de l'agence.

2.2 La carte Affaire

La carte Affaire est une carte Interbancaire destinée aux professionnels et aux entreprises, qui permet d'effectuer des retraits, des paiements de proximité et à distance afin de couvrir les différentes dépenses liées à leur activité.

Elle est exclusivement dédiée aux dépenses de l'entreprise. Elle est remise aux salariés pour payer leurs frais professionnels : frais de déplacements, dîner d'affaires….

Le prélèvement peut se faire soit sur le compte de l'entreprise, soit sur celui du salarié afin de le responsabiliser d'avantage. Dans ce cas, l'entreprise grâce au différé de paiement, lui rembourse ses frais avant qu'il ne soit débité par la banque.

La carte Affaire est remise gratuitement à la demande du titulaire du compte ou à leurs mandataires dûment habilités et a une validité de trois (3) ans.

Elle permet le retrait d'espèces sur les DAB et GAB, le paiement via internet et sur le TPE.

2.2.1 Les types de carte Affaire

Tableau 07: typologie de la carte Affaire

Type de carte	Retrait	Paiement en ligne	Plafond paiement sur TPE
Carte Affaire « Classique »			
▪ Professionnels	50.000 DA	300.000 DA	80.000 DA
▪ Entreprises	50.000 DA	300.000 DA	80.000 DA
Carte Affaire « GOLD »			
▪ Professionnels	50.000 Da à 80.000 DA	300.000 DA à 999.999 DA	150.000 DA
▪ Entreprises	50.000 DA à 80.000 DA	300.000 DA à 999.999 DA	250.000 DA

Source : www.bna.dz (page consulté le 20/10/2021 à 14h)

2.2.2 Les titulaires de la carte Affaire

La carte Affaire est attribuée aux clients titulaires de compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités sélectionnés parmi :

- Les Ministères ;
- Les administrations Publiques,
- Les entreprises Publiques ;
- Les sociétés commerciales,
- Les différentes activités professionnelles ;
- Les affaires personnelles (commerçant personne physique).

Cette carte permet d'identifier clairement le nom de l'entreprise distinctement du nom du titulaire de la carte (transcris sur le recto de la carte).

Elle est attribuée selon deux principaux paramètres :

- Le profil du titulaire de compte (professionnel, grandes entreprises, entités publiques) ;
- Le périmètre d'utilisation.

2.2.3 Les avantages de la carte Affaire

- **La facilité** : une utilisation simple
- **La disponibilité** : permet de gérer opérations financières n'importe où et n'importe quel moment 24h/24, 7j/7.
- **La sécurité** : un code confidentiel est attribué à son détenteur, garantissant une sécurité des transactions.

2.3 Terminal de paiement électronique

Un terminal de paiement électronique « TPE » est un appareil électronique capable de lire les données d'une carte bancaire, d'enregistrer une transaction et de communiquer avec un serveur d'authentification à distance.

La BNA propose à ses clients commerçants, entreprises et grand facturiers cet équipement. Il garantit à la fois :

- **La sécurité :** c'est un outil qui préserve contre le risque de manipulation des fonds.
- **La rapidité :** permet un gain de temps dans le traitement des opérations qui se fait en quelques secondes.
- **La facilité :** c'est un outil facile à utiliser et à maitriser.

2.4 EDI

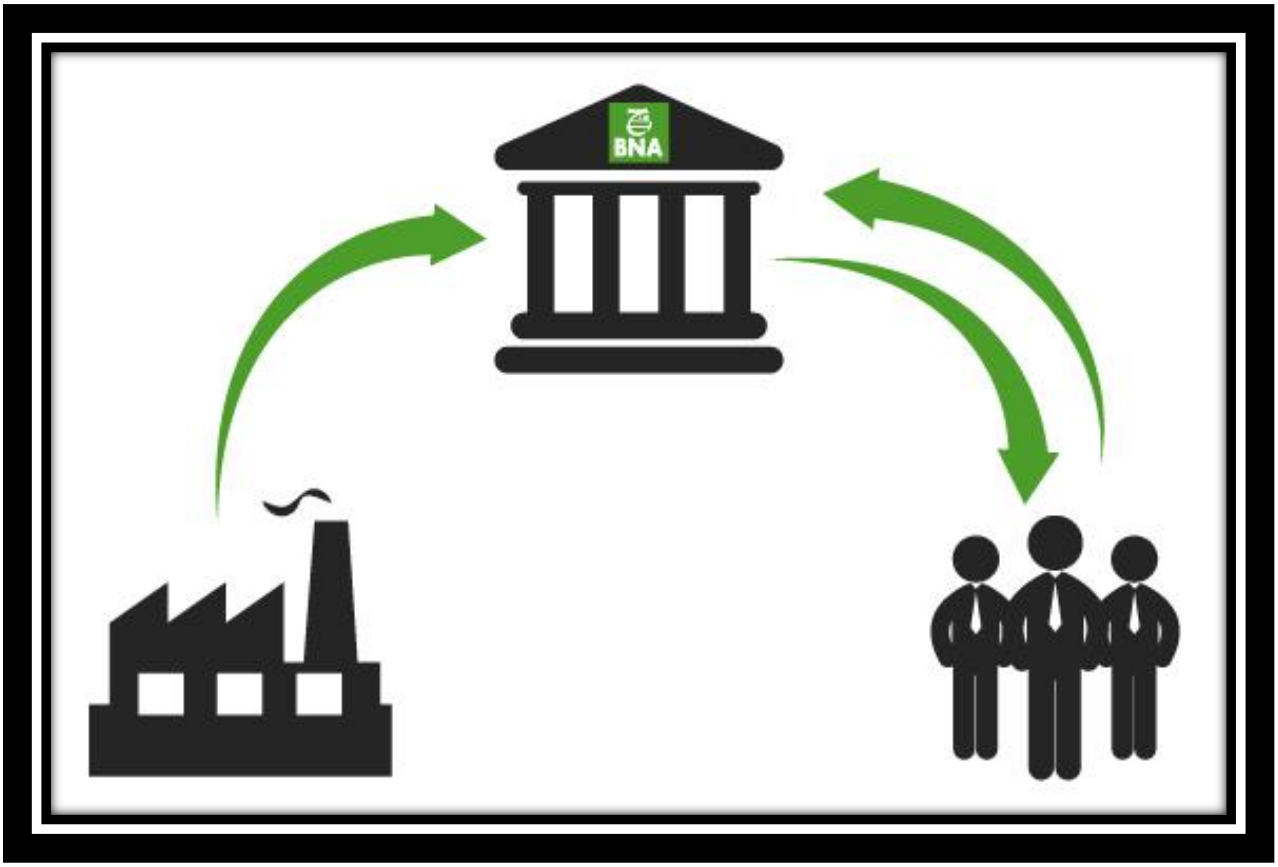
La Banque Nationale d'Algérie (BNA) propose à ses clients le virement de salaires par EDI. C'est un service qui permet de procéder aux virements de salaires par un traitement automatique en utilisant les nouvelles technologies de communication.

La solution WEB EDI permet aux clients de la banque de transférer des fichiers de virements dans des conditions de sécurité raisonnables.

Les services mis en place sont destinés aux clients (personnes morales) de la banque selon les dispositions de la norme sur les virements par EDI établie par la banque d'Algérie.

Les clients de la banque doivent impérativement disposer de l'autorisation d'accès au service E-Banking afin d'être habilités à utiliser le nouveau service de transfert des fichiers de virement par EDI.

Figure N°03: Fonctionnement du EDI



Source :www.bna.dz (page consultée le 20/10/2021 à 15h30)

2.4.1 Les services assurés par l'EDI

- **La modernité :** constatez par vous-même l'utilisation des nouvelles technologies pour le traitement de cette opération.
- **La fiabilité :** profitez d'une haute sécurité lors de la transmission des informations sur un fichier normalisé et sécurisé.
- **Confidentialité :** confidentialité des informations échangées.
- **L'efficacité :** bénéficiez de la facilité et la rapidité d'acheminement des ordres de virements de salaires. La qualité des traitements est accrue par l'élimination du risque d'erreur de saisie.
- **Accessibilité et commodité :** ce service est accessible 24h/24 et 7j/7 à partir de n'importe quel ordinateur doté d'une connexion internet.

2.5 E-paiement

La BNA met à la disposition de ses clients le service E-paiement, qui leur offre la possibilité de régler leurs factures et différents services, sur des sites internet acceptant ce type de moyen de paiement.

2.5.1 Les procédures à suivre pour effectuer un achat en ligne

- S'adresser et se connecter au site Web Marchand (commerçant). Sélectionner ensuite le produit désiré, validez les détails de l'achat et accepter les conditions générales de ventes ;
- Sélectionner le mode de paiement en cliquant sur le bouton CIB ;
- Saisir le numéro de la carte CIB, le code CVV2 (représente les trois derniers chiffres imprimés sur le verso de la carte et servant à son authentification lors d'un paiement sur internet), la date d'expiration, et le nom et l'adresse du titulaire de la carte CIB (WEB ACHTEUR) ;
- Saisir et valider le mot de passe ;
- Après validation de l'achat et vérification des paramètres de gestions de risque de la carte (solde, plafond, opposition….), le client reçoit réponse qui lui permettra d'accepter ou de refuser la transaction ;
- En cas d'acceptation, un bordereau de paiement est édité automatiquement ;
- Se déconnecter du WEB ACHETEUR après chaque opération.

NB : le WEB ACHETEUR doit imprimer et conserver un résumé complet de la transaction et le reçu électronique.

2.5.2 Les avantages de l'utilisation du E-Paiement

- **La sécurité :** c'est un service sécurisé et garantie des droits des « WEB ACHTEUR).
- **La facilité :** ce service permet d'effectuer des paiements en ligne en toute simplicité.
- **L'accessibilité :** c'est un service accessible à tout moment 24h/24 et 7j/7.
- **La commodité :** le paiement en ligne permet un gain de temps en évitant les déplacements.

2.6 E-Banking de la BNA

C'est une plateforme qui permet d'effectuer des transactions en ligne et d'obtenir des services monétiques via internet. Le service en question est baptisé 'BNA.net' et permet aux clients (particuliers ou entreprises) de rester connectés à leurs comptes 24H/24 et 7j/7 et ce, à travers le lien ''e-banking.bna.dz'' ou via l'application BN@tic

2.6.1 L'accès à la plateforme E-Bankingde la BNA

Pour accéder à la plateforme E-Banking, le client doit s'abonner auprès de son agence où est domicilié son compte. L'agence à son tour, lui communiquera un numéro d'abonnement et un mot de passe qui va lui permettre d'accéder au site E-Banking.

2.6.2 Connexion à la plateforme E-Banking de la BNA

Pour se connecter, il suffit de saisir **https://ebanking.bna.dz/customer/**sur son navigateur Web ou télécharger l'application BN@tic. Une fois connecté, une page s'affichera. L'utilisateur n'a alors qu'à entrer son numéro d'abonnement (login) communiqué par le chargé de clientèle et son mot de passe.

Il est très important de signaler que lorsque l'utilisateur se connecte pour la première fois, une page apparaîtra où il lui sera demandé de changer son mot de passe pour renforcer la sécurité. Cette étape est obligatoire pour tous les utilisateurs ayant accès à cette plateforme pour la première fois.

2.6.3 Les services offerts par l'E-Banking de la BNA

Au lieu de se déplacer, les particuliers, les professionnels et les entreprises peuvent effectuer quelques opérations sur Internet.

Les services bancaires à distance proposés par cette plateforme sont répartis en packs. On distingue :

2.6.3.1 Pack « Net »

Le pack « Net » se compose des services suivants :

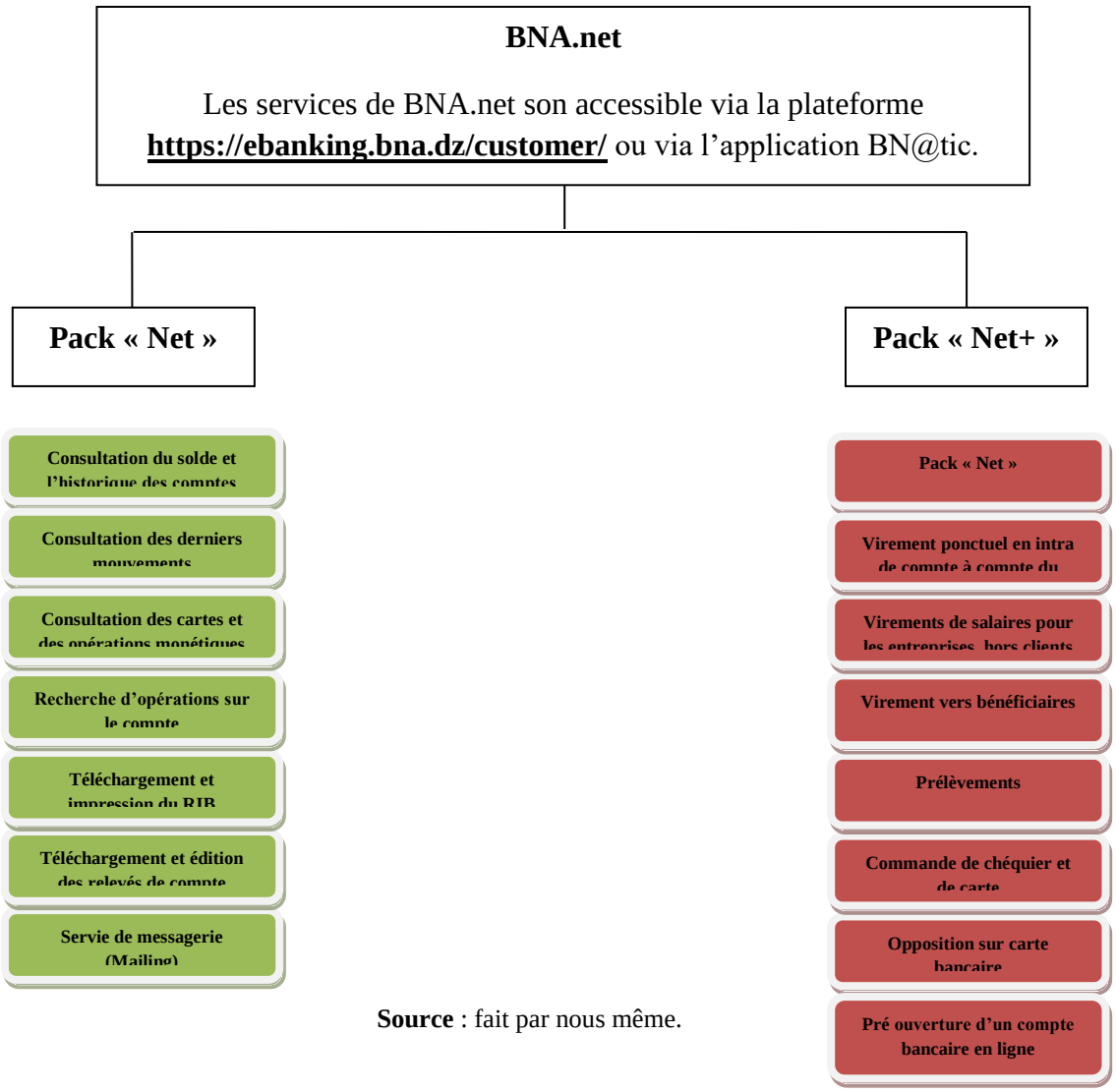
- **Consultation du solde et l'historique des comptes :** les clients peuvent visualiser le solde de leurs comptes et consulter l'historique de solde grâce à un aperçu de l'évolution des soldes sur une période donnée. Ainsi que d'autres informations telles que : le type, numéro de compte, l'agence, le libellé du compte et la date du solde.
- **Consultation des derniers mouvements :** avec ce service, les particuliers, les professionnels et les entreprises peuvent accéder au détail des opérations de chacun de leurs comptes sur une période de 45 jours.
- **Consultation des cartes et des opérations monétiques :** ce service permet de visualiser et lister l'ensemble des cartes appartenant à son détenteur ainsi que les détails de chaque carte (nom du titulaire, numéro de compte, type de débit, statut, plafond de retrait). Il permet aussi de consulter et d'avoir un aperçu sur les opérations tirées par date relatives aux cartes et les éditer.
- **Recherche d'opérations sur le compte :** la plateforme E-Banking donne la possibilité à ses clients de faire des recherches sur les opérations effectuées sur leurs comptes. La recherche peut s'effectuer selon différents critères :
    - Intervalle de date d'opération ou de date de valeur ;
    - Montant minimum ;
    - Montant maximum ;
    - Type d'opération.
- **Téléchargement et impression du RIB :** ce service offre différents clients de la banque, la possibilité d'éditer et d'imprimer leur relevé d'identité bancaire (RIB) sous différents formats qui leur convient : PDF, CSV, Excel et ASCII.
- **Téléchargement et édition des relevés de compte :** ce service permet de télécharger les relevés d'opérations selon le format souhaité : PDF, CSV, Excel et ASCII.
- **Servie de messagerie (Mailing) :** lorsqu'un client souhaite recevoir de plus amples informations concernant un produit particulier de la banque. L'E-Banking B.N.A met à sa disposition un service de messagerie à travers lequel un chargé de la clientèle entre en contacter avec ce dernier pour toutes sortes de précisions.

2.6.3.2 Pack « Net+ »

Le Pack « Net+ » comporte les services du Pack « Net » auxquels s'ajoutent les services suivants :

- **Virement ponctuel en intra de compte à compte du même client :** ce service autorise le client de la BNA d'effectuer des virements ponctuels entre ses comptes.
- **Virements de salaires pour les entreprises, hors clients « EDI »**
- **Virement vers bénéficiaires :** ce service permet d'effectuer des virements vers des comptes domiciliés au niveau des agences BNA ou chez les agences confrères.
- **Prélèvements:** ce service permet à un client de transmettre des ordres de prélèvements à son convenance, sous réserve de la réception du Numéro d'Emetteur National « NNE » de la banque d'Algérie.
- **Commande de chéquier et de carte :** ce service permet à l'utilisateur de commander, créer, visualiser ou modifier des commandes de chèques ou de cartes.
- **Opposition sur carte bancaire** : si un client égare sa carte bancaire, il peut formuler une opposition et la transmettre via internet.

Schéma N°09 : les services proposés par BNA.net



Source : fait par nous même.

2.7 WIMPAY-BNA

La Banque Nationale d'Algérie a lancé le jeudi 18 mars 2021 sa première application de paiement mobile sans contact dénommée « WIMPAY-BNA », dont le fonctionnement est basé sur des codes barres intelligents « QR-CODE ».

Cette application s'adresse aux particuliers, professionnels et commerçants de la banque abonnés à « BNA.net » afin de leur permettre d'effectuer leurs opérations de virements et de paiement en dinars.

2.7.1 Condition d'accès au service « WIMPAY-BNA »

L'application WIMPAY-BNA est offerte :

- aux clients personne physiques (particulier) détenant un compte chèque au niveau de la BNA;
- aux clients personne morales (commerçants et entreprises) détenant un compte courant au niveau de la BNA;
- Pour utiliser ce service, les clients doivent disposer d'un solde sur leurs comptes bancaires.

Avant d'accéder à cette application, la BNA a mis en place certaines conditions :

- De signer une convention d'adhésion aux services « WIMPAY-BNA » dont le modèle est joint en annexe 02;
- Pour les clients entreprises une désignation administrateur « WIMPAY-BNA » doit être signé, dont le modèle est joint en annexe 03.
- D'avoir un abonnement au service « BNA.net » de la banque ;
- De disposer d'un téléphone de type smartphone équipé du système IOS ou Android ;
- De disposer d'une connexion internet ;
- De télécharger et d'installer l'application sur son mobile.

2.7.2 Inscription au service « WIMPAY-BNA »

L'inscription se fait en deux phases :

- **Première phase :** abonnement du compte « WIMPAY » au service « BNA.net »

- **Deuxième phase :** l'inscription se fait à travers les étapes suivantes :

- utilisation de l'identifiant « BNA.net » ;
- renseignement du formulaire d'identification (KYC) incluant le numéro de téléphone d'utilisation ;
- insertion du code d'utilisateur personnel ;
- acceptation des conditions générales d'utilisation ;
- saisie du mot de passe OTP reçu par SMS ou par mail pour la validation de la phase d'inscription.

Après déroulement avec succès de la phase « inscription », l'utilisateur s'authentifie sur l'application par l'introduction de son numéro de téléphone portable et le code personnel qu'il aura introduit lors de l'inscription.

2.7.3 Guide utilisateur WIMPAY-BNA

Pour utiliser l'application WIMPAY-BNA. Il faut tout d'abord installer cette application sur son Smartphone. En effet, la BNA a lancé trois applications pour les différents types de clients. On trouve :

- Wimpay BNA pour les particuliers

;
- Wimpay BNA Pro pour les commerçants, professionnels et entreprises

;
- Wimpay BNA Store pour les vendeurs

.

Une fois l'installation terminée, l'application pourra être lancée. L'utilisateur doit s'inscrire sur WIMPAY-BNA.

2.7.3.1 Guide utilisateur « WIMPAY-BNA » pour les particuliers

Pour les particuliers, l'inscription et l'utilisation de cette application se fait comme suit :

- Télécharger l'application Wimpay BNA Particulier

;

- Ouvrir l'application Wimpay BNA Particulier ;
- Cliquer sur créer un compte ;
- introduire son identifiant et mot de passe E-Banking ;
- Introduire ses informations ;
- Créer un mot de passe
- Introduire le code de confirmation reçu par mail ou par SMS afin d'accéder au compte Wimpay-BNA ;
- Créer un code PIN.

Une fois terminé, le client particulier peut désormais accéder à l'application en introduisant juste son numéro de téléphone ou adresse e-mail et mot de passe.

- Cliquer sur créer un compte

cliquer sur Ok, J'ai compris

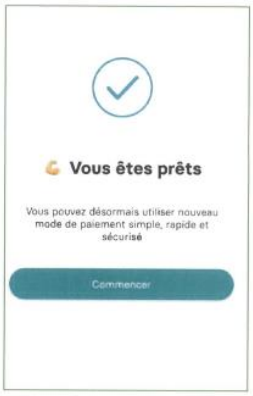
-Introduire votre identifiant et mot de passe E_Banking

- Introduire vos informations et Cliquer sur suivant

-Création mot de passe

-Introduire le code de confirmation reçu par mail ou par SMS afin d'accéder au compte WINPAY - BNA

-Cliquer sur Enregistrer afin de créer le code PIN



Client créé avec succès

-Introduire vos identifiants afin de pouvoir accéder

2.7.3.2 Guide utilisateur « WIMPAY-BNA » pour les commerçants, professionnels et entreprises

Pour les commerçants, les professionnels et les entreprises, l'inscription et l'utilisation de cette application se fait comme suit :

- Télécharger et installer l'application Wimpay BNA Pro ;
- Ouvrir l'application Wimpay BNA Pro ;
- Cliquer sur créer un compte ;
- Introduire son identifiant et mot de passe E-Banking ;
- Introduire ses informations ;
- Créer un mot de passe ;
- Introduire le code de confirmation reçu par mail ou par SMS ;
- Créer un code PIN ;
- Saisir information Client.

- Cliquer sur créer un compte

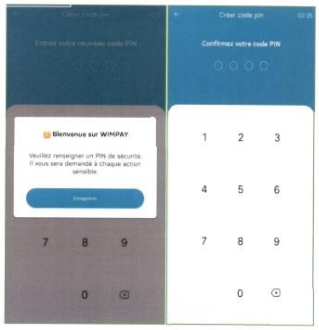
-cliquer sur Ok, J'ai compris

-Introduire votre identifiant et mot de passe E-Banking

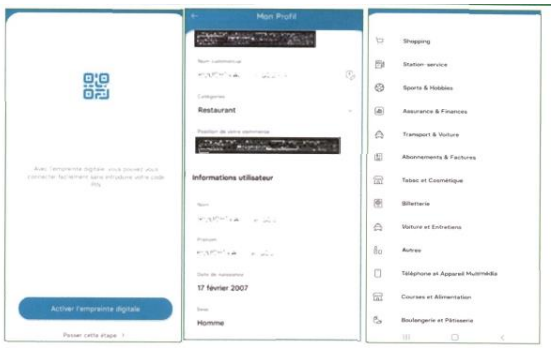
Introduire vos informations et Cliquer sur suivant

Création mot de passe

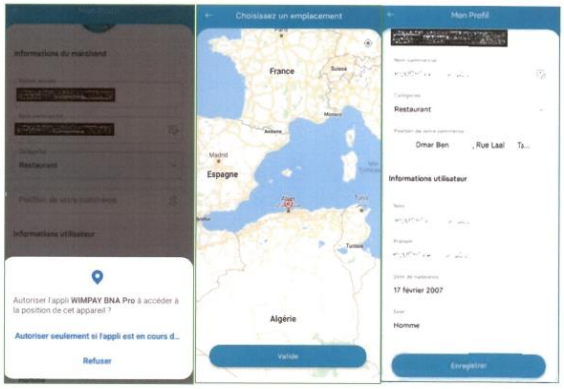
-Introduire le code de confirmation reçu par mail ou par SMS afin d'accéder au compte WINPAY-

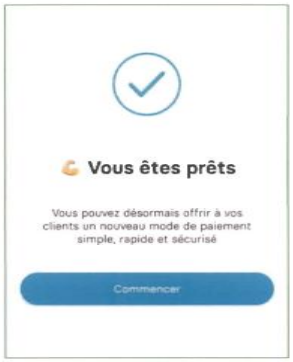


-Cliquer sur Enregistrer afin de créer le code PIN



- Saisir Information Client





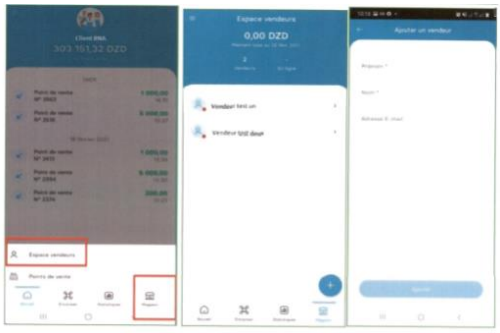
-Client Créé avec succès

2.7.3.3 Guide utilisateur « WIMPAY-BNA » pour les vendeurs

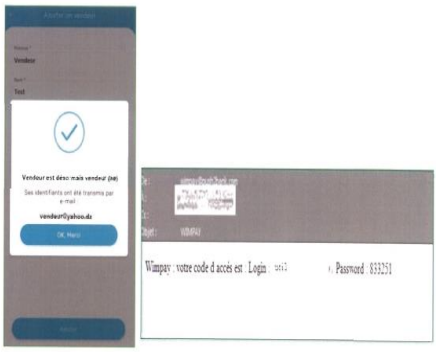
Il est donné à l'entreprise la possibilité de créer des points de ventes. Le point de vente est une entité qui accepte le paiement.

Ajouter un vendeur : pour pouvoir ajouter un vendeur, l'utilisateur doit :

- se rendre à l'espace Magasin sur l'application WIMPAY-BNA Pro ;
- Puis cliquer sur « ajouter » et remplir le formulaire vendeur en suivant les étapes suivantes :
    - Cliquer sur magasin espace vendeur ;
    - Cliquer sur
    - Saisir les informations et cliquer sur Ajouter ;
    - Un identifiant lui sera communiquer par mail ;
    - Le compte sera ensuite ajouté avec succès ;
    - Le vendeur pourra ensuite accéder à l'application WIMPAY-BNA Store en introduisant l'identifiant et le mot de passe reçu par mail.



Cliquer sur magasin – espace vendeur -Cliquer sur -Saisir les informations et cliquer sur Ajouter



- Identifiant reçu par mail

- Compte ajouter avec succès

-Le vendeur accède à l'application WIMPAY-BNA STORE en saisissant l'identifiant et mot de passe reçus par mail

2.7.4 Les services proposés par cette application

Pour profiter des services du WIMPAY-BNA, l'utilisateur doit :

- Disposer d'un Smartphone équipé du système IOS ou Android ;
- Disposer d'une connexion internet ;
- Avoir un abonnement au service BNA.net de la banque ;
- Télécharger et installer l'application sur son mobile (WIMPAY-BNA, WIMPAY-BNA pro ou WIMPAY-BNA store)

L'application WIMPAY-BNA donne la possibilité au client de bénéficier des prestations suivantes :

2.7.4.1 Pour les particuliers, professionnel et commerçant

- Consultation de solde ;
- Opérations de paiement basées sur des codes-barres intelligents (QR-CODE) ;
- Opération de virements de compte à compte BNA ;
- Demande de transfert d'argent entre clients « WIMPAY-BNA » ;
- Partage d'addition (partager son paiement) ;
- Gestion de budget ;
- Historique des transactions effectuées ;
- Historique des demandes de transferts d'argent (reçues/envoyées).

2.7.4.2 Pour les entreprises

- opérations de paiement basées sur des codes-barres intelligents (QR-CODE) en recouvrant des prestations du client entreprise;
- consultation de solde ;
- consultation de l'activité vendeur ;
- historique des transactions effectuées.

Section 02 : étude empirique sur l'utilisation des nouveaux moyens de paiement

Pour une meilleure compréhension de l'effet des nouveaux moyens de paiement, nous avons fait une étude de l'expérience au niveau de l'agence de la BNA (583) Tizi-Ouzou.

Nous avons recouru à une enquête par terrain. La démarche consiste en la remise d'un questionnaire aux différents clients de l'agence dont l'objectif consiste à l'illustration des moyens et du degré de la généralisation de l'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement.

1. Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire

Dans ce point, nous avons mis en relief la méthodologie de travail concernant la partie empirique de notre mémoire

1.1 Elaboration du questionnaire

Le questionnaire est un outil méthodologique de communication, il est composé d'une série de questions s'enchainant de manière structurée, qui nous permet de collecter des informations dans le cadre d'une enquête de façon directe.

Le questionnaire vise aussi la vérification d'hypothèses théoriques et il nous permet d'obtenir des renseignements quantitatifs ou qualitatifs, précis et exploitables, souvent présentés sous forme de tableaux et de graphiques.

Dans notre travail, nous avons opté pour un questionnaire adressé aux clients. Ces questionnaires consistent à des questions fermées.

1.2 La méthode d'enquête

Dans notre recherche, nous avons suivi une démarche de collecte d'information ; selon la méthode de contacte directe qui est la plus adéquate et la plus efficace avec les clients de l'agence en distribuant un questionnaire et l'échantillon est composé de 50 personnes

1.3 L'objectif du sondage

Notre enquête par sondage a pour but de mieux comprendre les attentes des clients, leur degré de satisfaction des nouveaux moyens de paiement et des services proposés par la banque BNA. Ainsi, de connaitre comment les clients accueillent ces nouveautés.

1.4 Le traitement et l'analyse des résultats

L'analyse des résultats effectués auprès des clients de l'agence de la BNA (583) Tizi- Ouzou

1.4.1 Le sondage auprès des clients de la BNA

Notre sondage a été réalisé au niveau de l'agence de la BNA 583 nouvelle-ville Tizi-Ouzou

Nous avons consacré 1 mois pour la réalisation de notre enquête. Deux semaines pour la collecte des réponses et une semaine pour le traitement et l'interprétation des résultats.

L'échantillon : la population étudiée est composée de 50 individus (clients de la BNA).

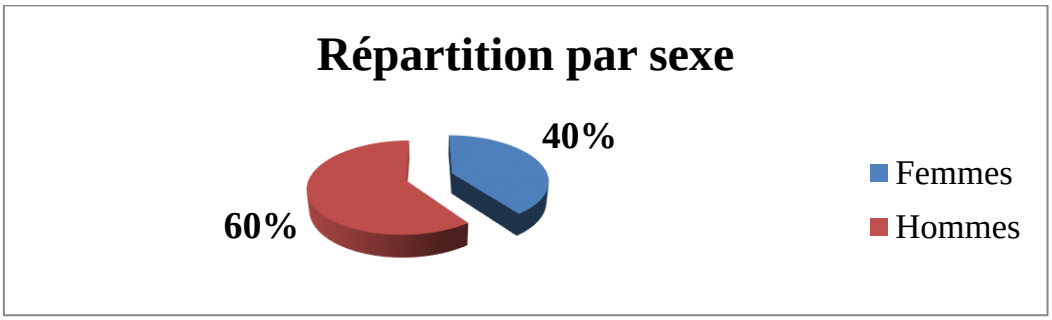
Le questionnaire : est composé d'une fiche d'identification pour nous permettre d'avoir un aperçu des clients de la BNA, suivie d'une série de questions dont la majorité est fermée. Les questions étaient rédigées d'une façon simple et précise.

Tableau 08: Répartition de l'échantillon par sexe

Réponses	Nombre	%
Femmes	20	40%
Hommes	30	60%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°01 : Répartition de l'échantillon par sexe



Source : établis par nos soins, à partir des résultats du tableau N°08.

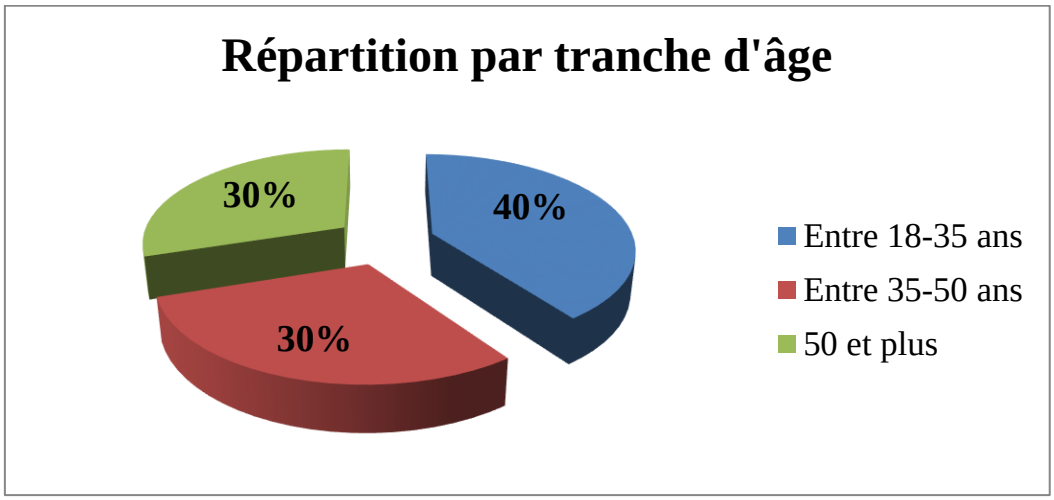
D'après le tableau cité ci-dessus, nous constatons que 60% des personnes interrogées sont des Hommes et 40% sont des Femmes.

Tableau 09: Répartition selon la tranche d'âge

Réponses	Nombre	%
Entre 18-35 ans	20	40%
Entre 35-50 ans	15	30%
50 et plus	15	30%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire.

Graphique N°02 : Répartition selon la tranche d'âge



Source : établie par nous-mêmes, à partir des données résultats du tableau N°09

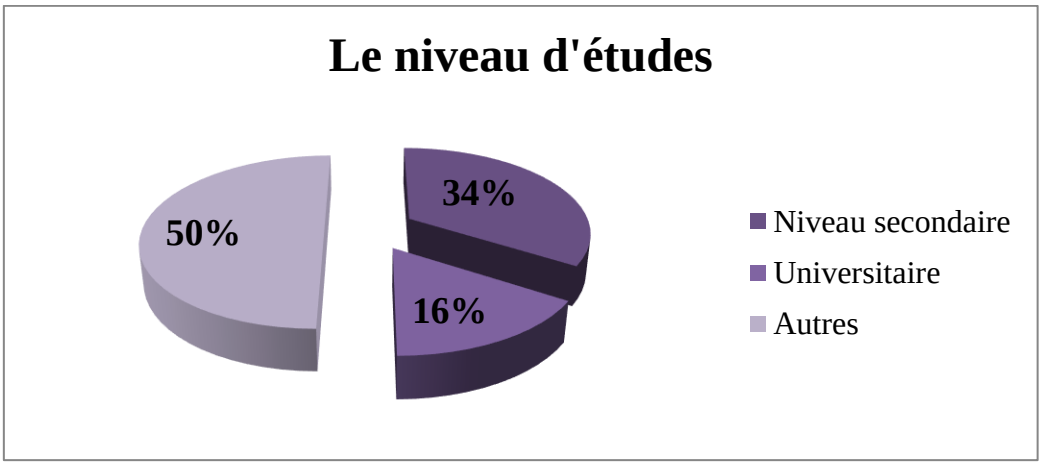
Le tableau N°09 nous montre que la majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire dans catégorie d'âge comprise entre 18 ans et 35 ans, avec un pourcentage de 40%, suivi par la suite par les personnes dont l' âge varie entre 35 ans et 50 ans constituant un pourcentage de 30% , et enfin la dernière catégorie concerne les personnes au-delà de 50ans soit un pourcentage de 30%.

Tableau 10: Répartition par niveau d'études

Réponses	Nombre	%
Niveau secondaire	17	34%
Universitaire	8	16%
Autres	25	50%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°03 : Répartition par niveau d'étude



Source : établie par nous-mêmes, à partir des données résultats du tableau N°10

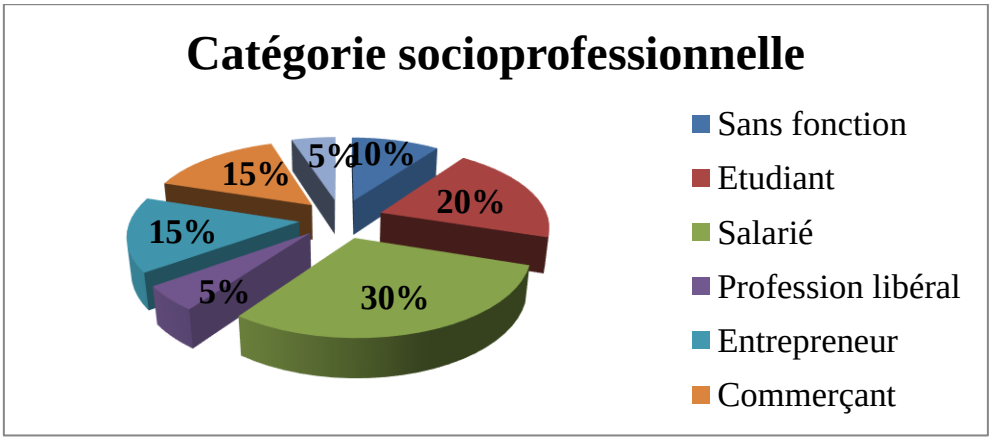
Le tableau ci-dessus nous montre que la moitié des clients de la BNA soit 50% sont dans la catégorie 'Autres' c'est-à-dire ceux ayant un niveau moyen ou illettré, et on trouve que 34% sont de niveau secondaire et 16% sont des universitaires.

Tableau 11: Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle

Réponses	Nombre	%
Sans fonction	5	10%
Etudiant	10	20%
Salarié	15	30%
Profession libérale	2	5%
Entrepreneur	8	15%
Commerçant	8	15%
Association	2	5%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°04 : Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°11

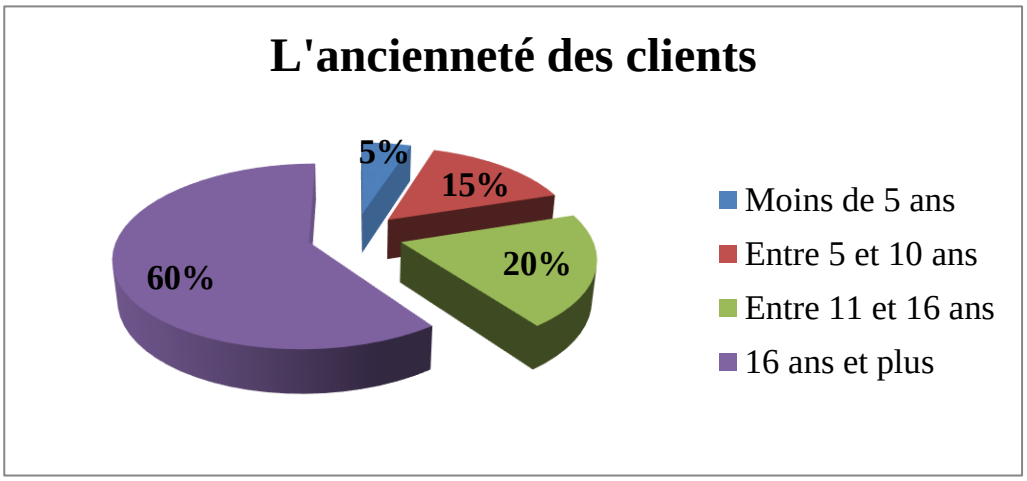
D'après le tableau N°11, nous constatons que les clients de la BNA sont issus de professions diverses. La majorité qui a répondu au questionnaire est de la catégorie des employés (salariés) avec 30%, suivi par les étudiants avec un pourcentage de 20% et de 15% pour la catégorie des commerçants et entrepreneurs. On trouve également les professions libérales, les sans fonctions et les associations qui occupent respectivement 5%, 10% et 5%.

Tableau 12: Répartition selon l'ancienneté des clients

Réponses	Nombre	%
Moins de 5 ans	2	5%
Entre 5 et 10 ans	8	15%
Entre 11 et 16 ans	10	20%
16 ans et plus	30	60%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°05: Répartition selon l'ancienneté des clients



Source : établie par nous-mêmes, à partir résultats du tableau N°12

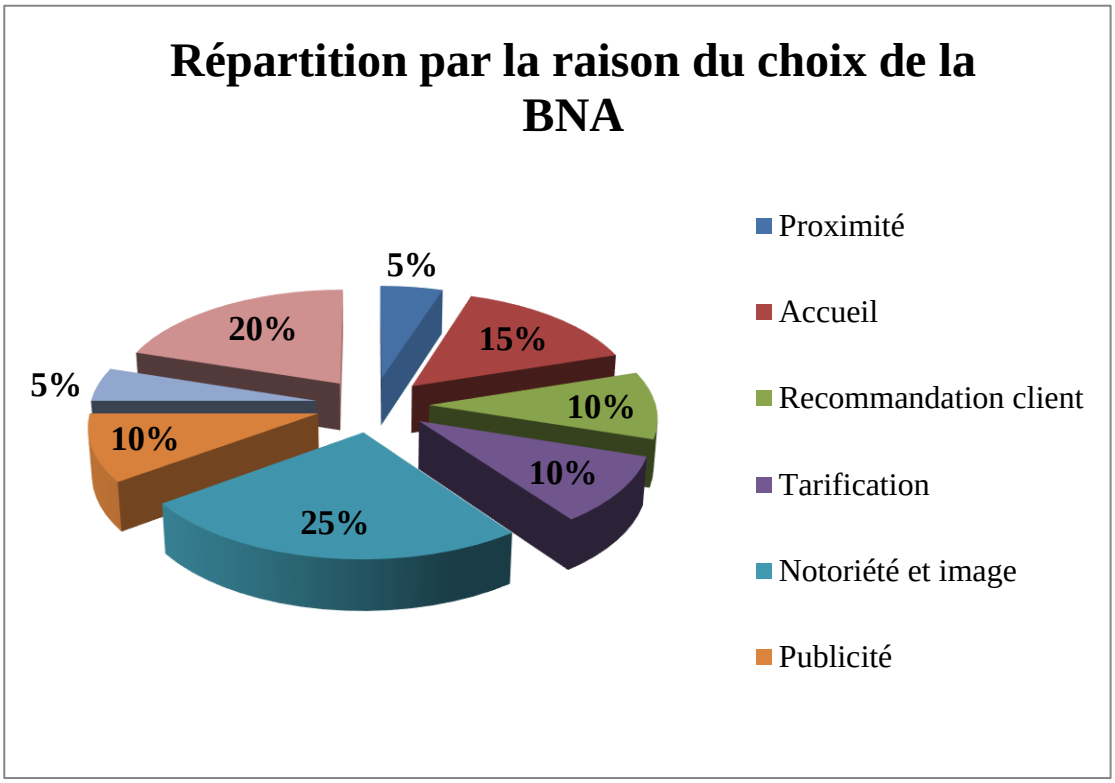
D'après ce tableau, nous constatons que 60% sont clients de la banque depuis plus de 16 ans, 20% entre 11 et 16 ans, 15 % entre 5 et 10 ans et enfin 5% sont clients de la banque depuis moins de 5 ans. Cela montre que la BNA fait en sorte d'acquérir des nouveaux clients tout en fidélisant les clients déjà existants.

Tableau 13: Répartition par la raison du choix de la BNA

Réponses	Nombre	%
Proximité	2	5%
Accueil	8	15%
Recommandation client	5	10%
Tarification	5	10%
Notoriété et image	13	25%
Publicité	5	10%
Internet	2	5%
Diversification des produits et services	10	20%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°06 : Répartition par la raison du choix de la BNA



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°13.

L'objectif de question que contient ce volet est de connaître les critères dont se base un particulier pour choisir sa banque. Le choix de la banque est important parce qu'il implique l'emploi de l'argent qui représente un objet précieux pour tous les individus.

A travers ce tableau, on remarque que les critères choisis par nos répondants sont d'abord la notoriété et l'image (25%) qui est un avantage concurrentiel.

Ensuite la diversification des produits et services est un critère choisi par 20% des clients, qui affirme que la BNA réponds aux besoins de ces derniers.

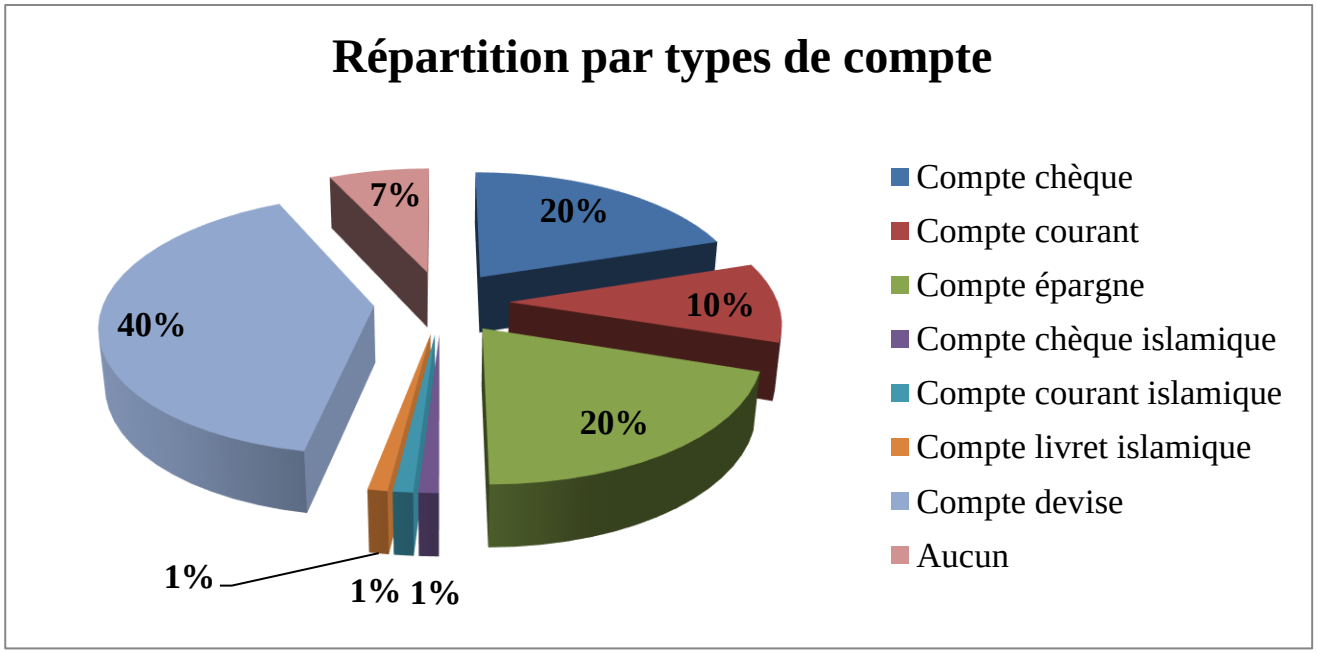
Nous constatons également que 15% des clients sont influencé par l'accueil de la banque.

Tableau 14: Répartition par types de compte

Réponses	Nombre	%
Compte chèque	10	20%
Compte courant	5	10%
Compte épargne	10	20%
Compte chèque islamique	1	1%
Compte courant islamique	1	1%
Compte livret islamique	1	1%
Compte devise	20	40%
Aucun	3	7%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°07 : Répartition par types de compte



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°14

D'après ce tableau N°14, nous remarquons que 40% des clients interrogés s'intéressent aux comptes devises, suivi de 20% qui possèdent des comptes épargnes et chèques. Ensuite 10% des personnes interrogées préfèrent avoir un compte courant. Nous constatons également, que seulement une petite marge des clients qui s'intéressent aux comptes islamiques et qui occupent respectivement un pourcentage de 1%. En dernier, nous remarquons que 7% des clients interrogés n'ont pas de compte.

Tableau 15: Répartition selon la satisfaction des clients sur les produits et services de la BNA

Réponses	Nombre	%
Oui	47	93%
Non	3	7%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°08 : Répartition selon la satisfaction des clients sur les produits et services de la BNA

Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°15

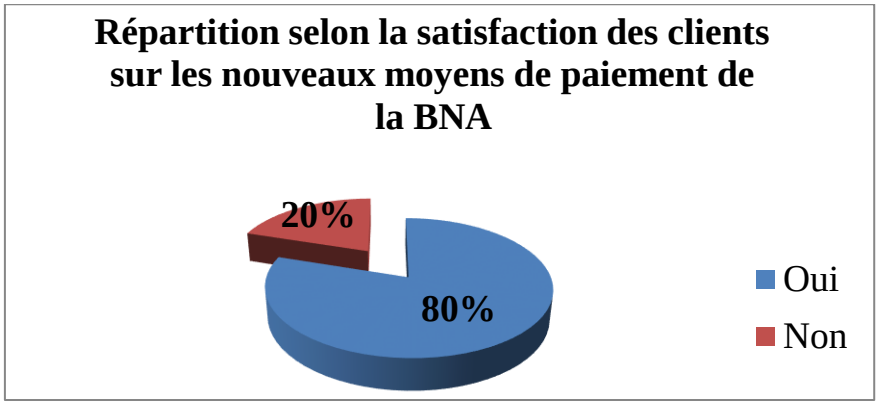
D'après les résultats du tableau, nous constatons que la majorité des clients de la BNA soit 97% est satisfaites des produits et services proposés par celle-ci. Ce qui signifie que la banque répond finalement à leurs attentes. Et une minorité soit 7% n'est pas satisfaite des produits et services de la BNA pour des raisons inconnues.

Tableau 16: Répartition selon la satisfaction des clients sur les nouveaux moyens de paiement de la BNA

Réponses	Nombre	%
Oui	40	80%
Non	10	20%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°09 : Répartition selon la satisfaction des clients sur les nouveaux moyens de paiement de la BNA



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°16

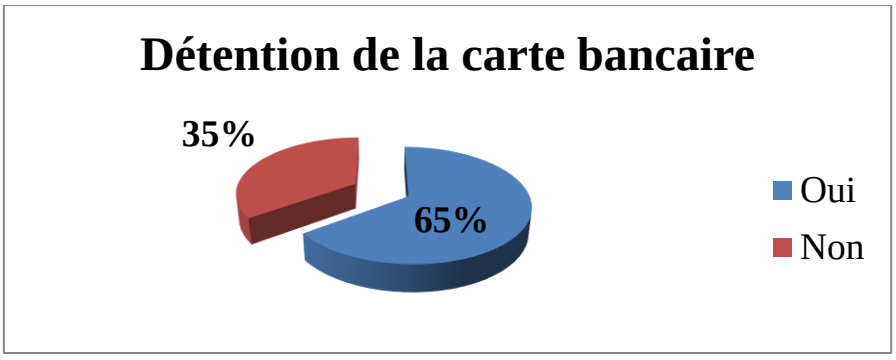
L'objectif de cette question est de savoir, le degré de satisfaction des clients de l'agence concernent les nouveaux moyens de paiement lancés par la BNA et de connaitre si ces derniers répondent-ils à leurs attentes. Nous avons abouti à 80% des personnes interrogées disent être satisfaites de ces nouveaux moyens de paiement et seulement 20% leur réponse était négative.

Tableau 17: Répartition selon le taux de détention de la carte bancaire

Réponses	Nombre	%
Oui	32	65%
Non	18	35%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°10 : Répartition selon le taux de détention de la carte bancaire



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°17

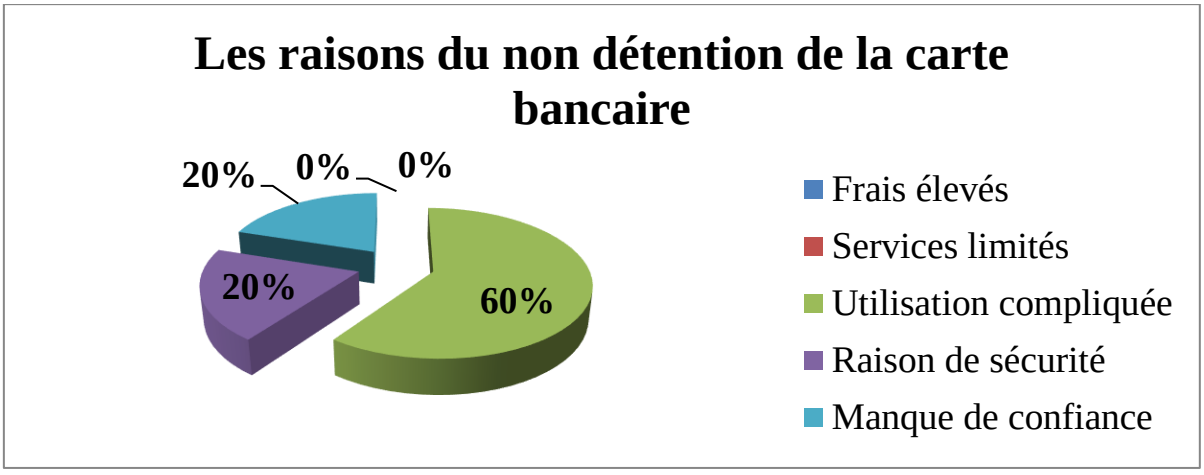
En s'appuyant sur le tableau N°17, nous constatons que 65% des individus interrogés possèdent une carte et 35% n'ont possède pas pour des raisons que nous allons découvrir juste en dessous.

Tableau N°18: Répartition selon les raisons du non détention de la carte bancaire

Réponses	Nombre	%
Frais élevés	0	0%
Services limités	0	0%
Utilisation compliquée	30	60%
Raison de sécurité	10	20%
Manque de confiance	10	20%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°11 : Répartition selon les raisons du non détention de la carte bancaire



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°18

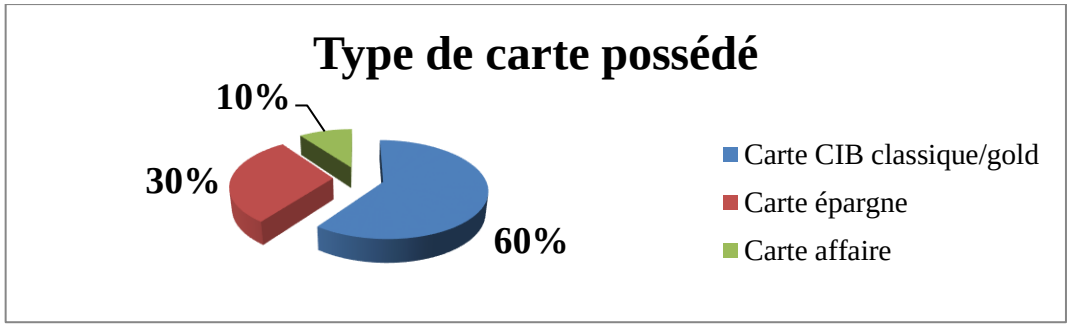
A partir du tableau N°18, parmi les personnes qui ne possèdent pas de cartes 60% disent que son utilisation est compliquée. 20% pensent qu'elle n'est pas sécurisée et 20 % par manque de confiance.

Tableau 19: Répartition selon le type de carte possédé

Réponses	Nombre	%
Carte CIB classique/gold	30	60%
Carte épargne	15	30%
Carte affaire	5	10%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°12 : Répartition selon le type de carte possédé



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°19.

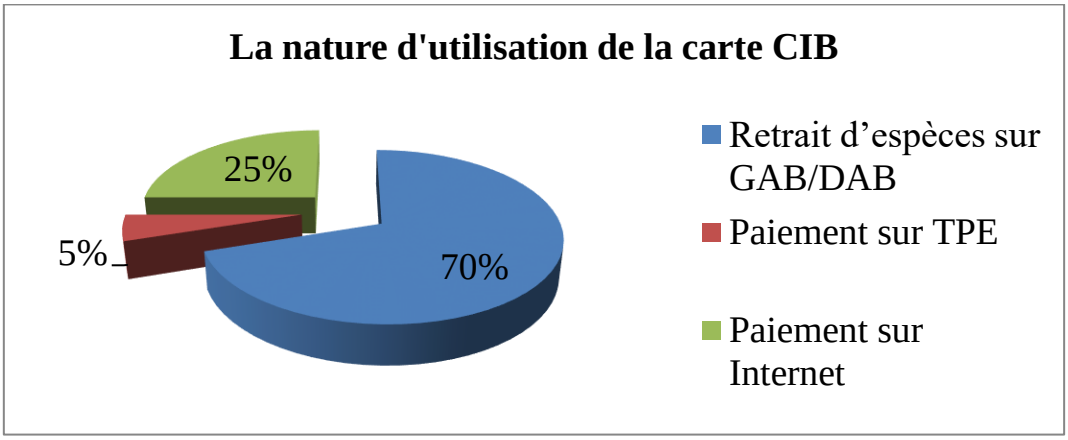
A travers les résultats obtenus, nous remarquons que 60% des personnes interrogées possèdent une carte CIB, 30% possèdent une carte épargne et seulement 10% des individus interrogés qui possèdent une carte d'affaire.

Tableau 20: Répartition selon la nature d'utilisation de la carte CIB

Réponses	Nombre	%
Retrait d'espèces sur GAB	35	70%
Paiement sur TPE	2	5%
Paiement sur Internet	13	25%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°14: Répartition selon la nature d'utilisation de la carte CIB



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°20

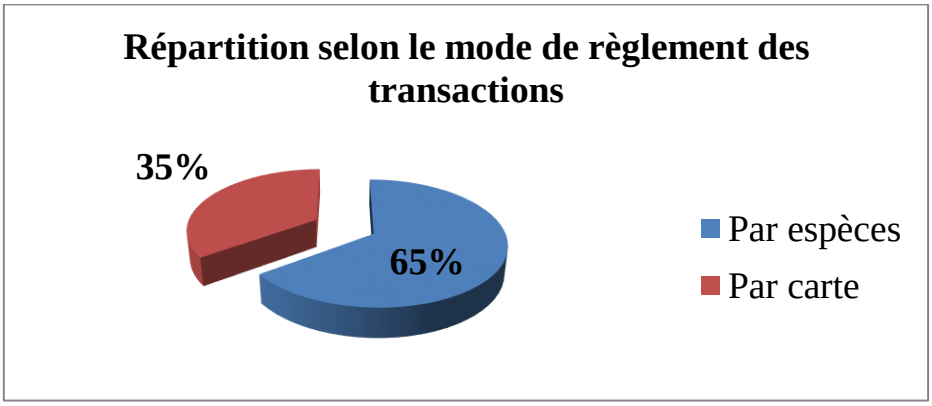
Selon les résultats obtenus, nous constatons que 70% l'utilise pour procéder à des retraits d'espèces, 25% pour les paiements sur Internet et 5% sur TPE. Nous remarquons alors que les clients ne sont toujours pas prêts à utiliser les cartes CIB pour régler leurs transactions sur Internet ou chez les commerçants, ils se contentent uniquement du retrait sur GAB/DAB

Tableau 21: Répartition selon le mode de règlement des transactions

Réponses	Nombre	%
Par espèces	32	65%
Par carte	18	35%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°14: Répartition selon le mode de règlement des transactions



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°21

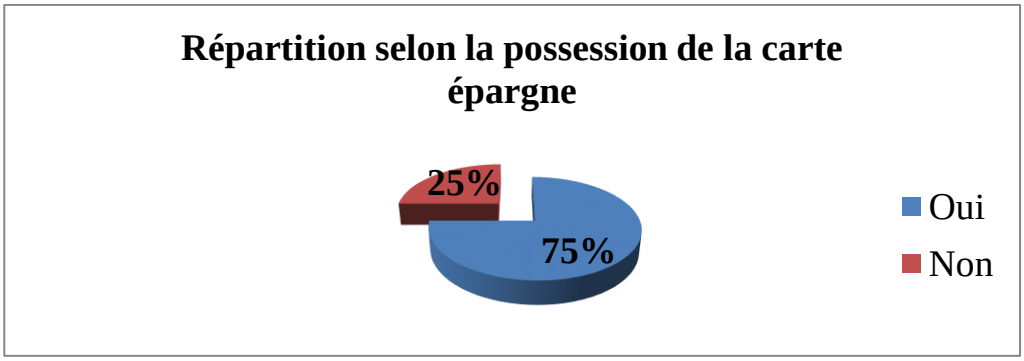
Selon le tableau N°21, 65% des personnes interrogées disent préférer régler leurs transactions par espèces et 35% seulement utilisent les cartes pour régler leurs transactions. L'argent liquide domine au détriment des moyens de paiement électroniques.

Tableau 22: Répartition selon la possession de la carte épargne

Réponse	Nombre	%
Oui	38	75%
Non	12	25%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N° 15: Répartition selon la possession de la carte épargne



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°22

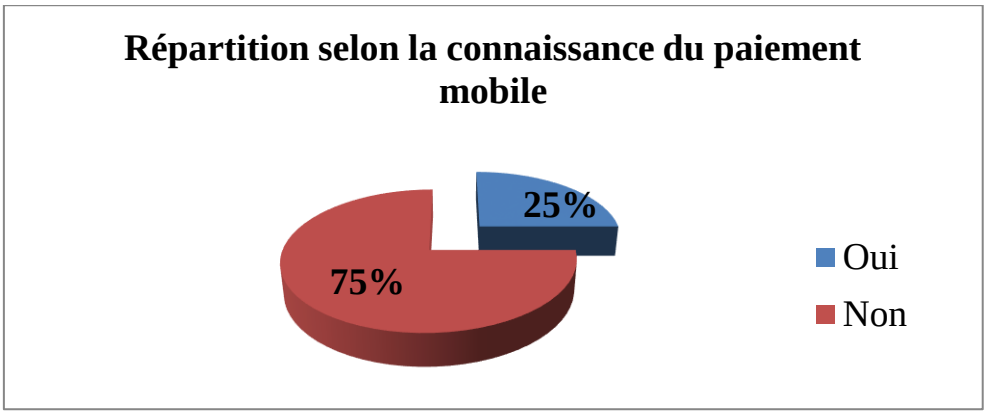
Selon le tableau, 75% des individus interrogés possèdent la carte épargne et seulement 25% n'en ont pas. Ceci démontre qu'il y a acceptation de l'utilisation de la carte, cela signifie que la carte épargne répond donc aux besoins des clients.

Tableau 23: Répartition selon la connaissance du paiement mobile

Réponses	Nombre	%
Oui	12	25%
Non	38	75%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N° 16: Répartition selon la connaissance du paiement mobile



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°23

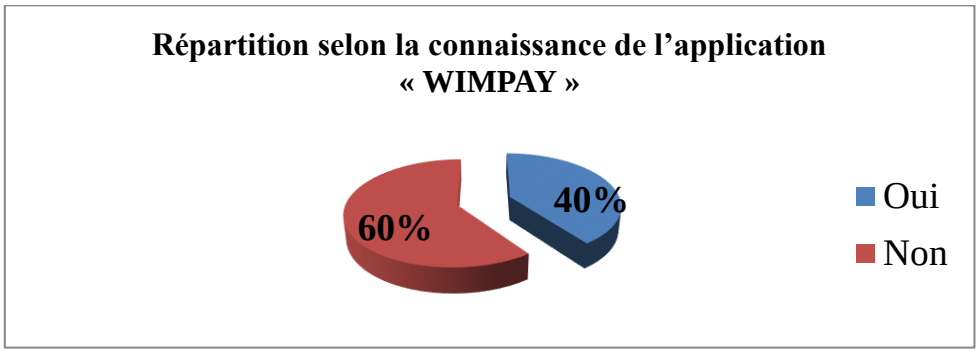
75% des personnes interrogées disent n'avoir jamais entendu parler du paiement mobile et seulement 25% disent connaitre ce qu'est un paiement mobile.

Tableau 24: Répartition selon la connaissance de l'application « WIMPAY »

Réponse	Nombre	%
Oui	20	40%
Non	30	60%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N° 17: Répartition selon la connaissance de l'application « WIMPAY »



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°24

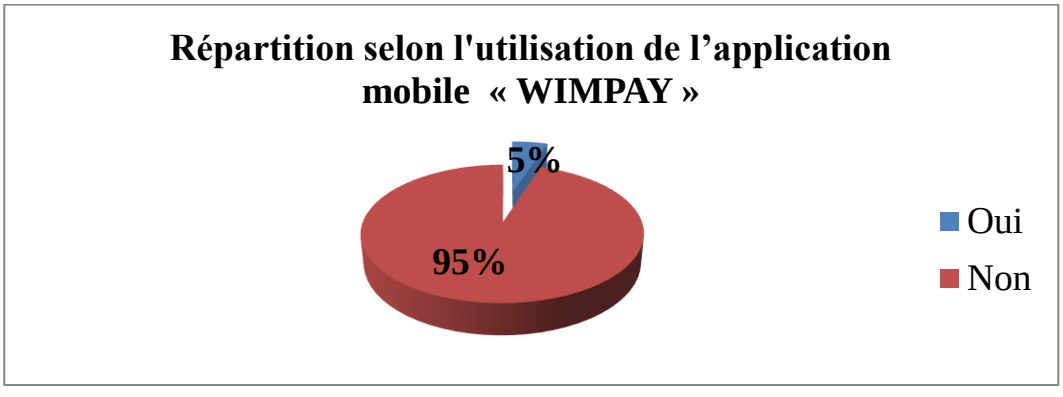
Seulement 40% des personnes interrogées connaissent l'application « WIMPAY » de la BNA et 60% n'en ont jamais entendu parler. Peut être, est-ce dû à une insuffisance de publicité de la part de la banque.

Tableau 25: Répartition selon l'utilisation de l'application « WIMPAY »

Réponse	Nombre	%
Oui	3	5%
Non	47	95%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Gaphique N° 18: Répartition selon l'utilisation de l'application mobile « WIMPAY »



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°25

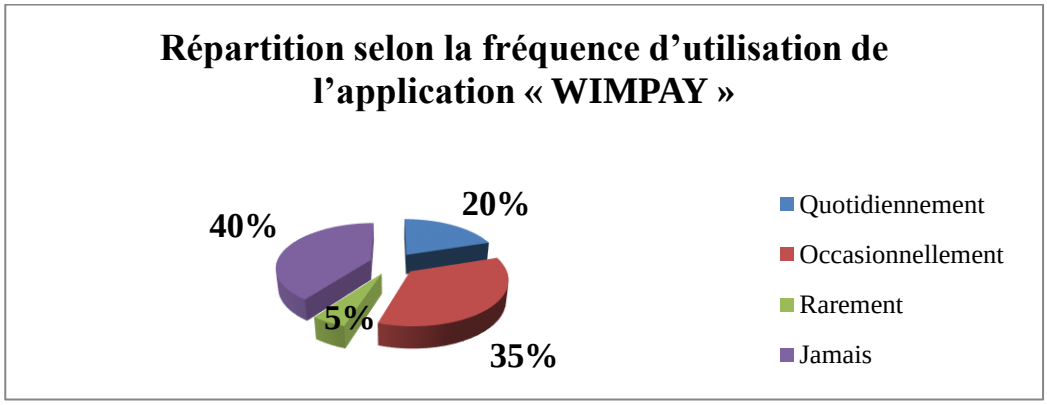
Selon le tableau, seulement 5% des personnes interrogées utilisent l'application « WIMPAY » et 95% ne l'ont jamais utilisé.

Tableau 26: Répartition selon la fréquence d'utilisation de l'application « WIMPAY »

Réponses	Nombre	%
Quotidiennement	10	20%
Occasionnellement	18	35%
Rarement	2	5%
Jamais	20	40%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°19 : Répartition selon la fréquence d'utilisation de l'application « WIMPAY »



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°26

Selon le tableau N°26, nous constatons que 20% utilisent l'application « WIMPAY » quotidiennement, 35% occasionnellement, 5% rarement et 40%jamais.

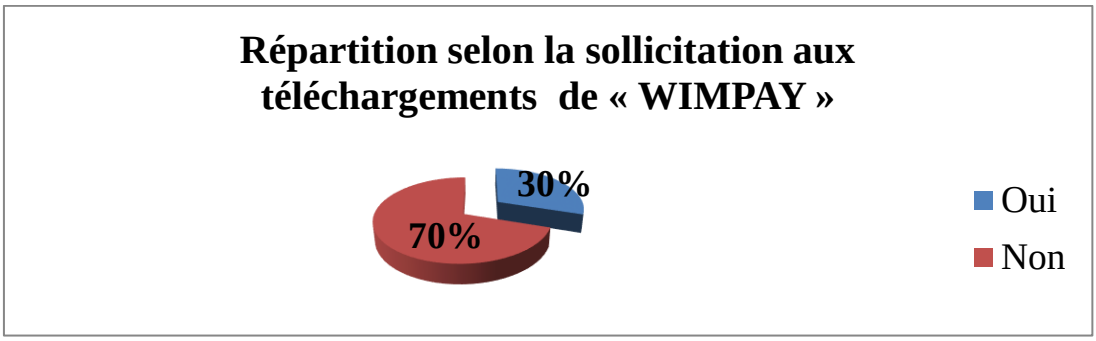
Ces données nous monte que l'application « WIMPAY » n'a pas acquis une grande popularité auprès des clients

Tableau 27: Répartition selon la sollicitation aux téléchargements de « WIMPAY »

Réponses	Nombre	%
Oui	15	30%
Non	35	70%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphe N° 20 : Répartition selon la sollicitation aux téléchargements de « WIMPAY »



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°27

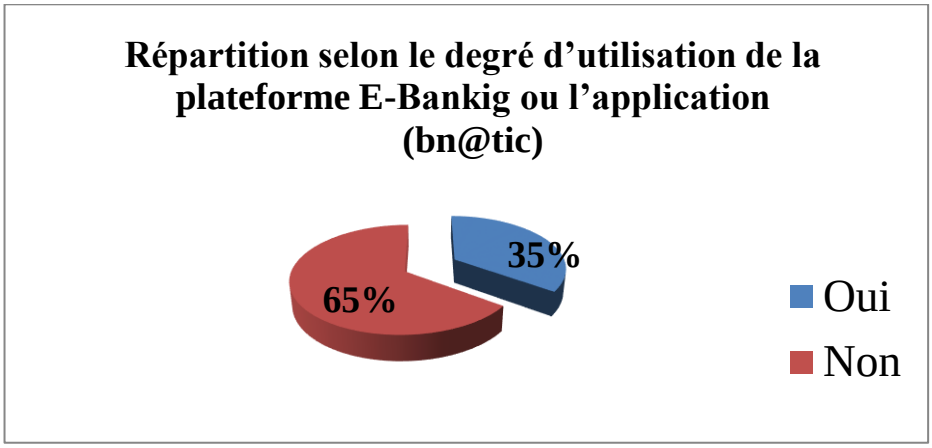
Selon le tableau ci-dessus, nous remarquons que seulement 30% sont sur le point de la télécharger. 70% des personnes interrogées ne sollicitent pas le téléchargement de l'application « WIMPAY ».

Tableau 28: Répartition selon le degré d'utilisation de la plateforme E-Bankig ou l'application (bn@tic)

Réponses	Nombre	%
Oui	18	35%
Non	32	65%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N° 21 : Répartition selon le degré d'utilisation de la plateforme E-Bankig ou l'application (bn@tic)



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°28

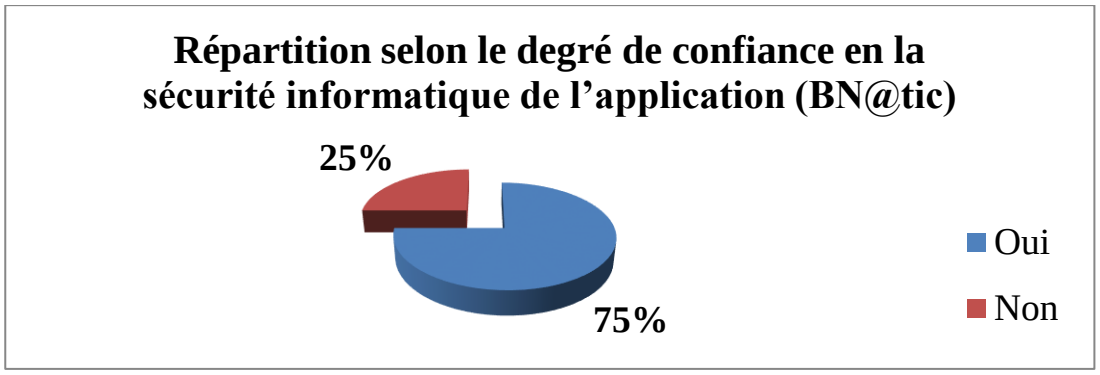
Nous remarquons que seulement 35 % ont déjà utilisé la plateforme E-banking de la BNA (ou l'application bn@tic) et la majorité ne l'ont jamais utilisé. Cela peut expliquer, les personnes préfèrent encore le contact humain.

Tableau 29: Répartition selon le degré de confiance en la sécurité informatique de l'application (BN@tic)

Réponses	Nombre	%
Oui	37	75%
Non	13	25%
Total	**50**	**100%**

Source : établie par nous-mêmes, à partir des données de l'enquête par questionnaire

Graphique N°22 : Répartition selon le degré de confiance en la sécurité informatique de l'application (BN@tic)



Source : établie par nous-mêmes, à partir des résultats du tableau N°29

Le tableau N°29 montre que la majorité des personnes interrogées font confiance en la sécurité informatique de l'application (BN@tic).

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons essayé d'évaluer le degré d'utilisation des nouveaux moyens de paiement au sein de la BNA.

A l'issu de notre séjour au sein de la BNA agence 583 Nouvelle Ville Tizi-Ouzou, nous avons déterminé que la modernisation des moyens de paiement n'a pas encore atteint le stade voulu. Cependant, nous avons constaté que l'agence offre une variété des produits et services à ces clients. Et nous avons aussi constaté qu'il existe une volonté réelle d'amélioration et de développement de sa stratégie commerciale ce qui pourra entrainer dans un court terme la maitrise totale de la modernisation des moyens de paiement.

Cette modernisation subit une lenteur due d'abord au retard culturelle, économique de notre société mais surtout à la culture du cash encore dominante dans notre société.

Conclusion générale

Conclusion générale

Grâce aux progrès de la technologie en matière de transmission des données et à leur diffusion toujours plus large via des supports variés : ordinateur, téléphone mobile, le monde de paiement s'est énormément enrichi.

Ces dernières années ont émergé de nombreux moyens de paiement innovants, lesquels sont devenus un véritable levier dans le système bancaire.

Aujourd'hui, l'activité monétique rentre en jeu et devient une nécessité car elle constitue un instrument qui répond favorablement aux exigences du développement. Elle constitue inéluctablement un moyen concret de modernisation du secteur bancaire.

C'est dans ce contexte que la modernisation des moyens de paiement a été lancée en Algérie. Cette volonté s'est traduite par la création de nouvelles infrastructures de traitement des paiements dont l'implantation d'un système de règlement brut en temps réel (ARTS) et le système Algérie télé-compensation interbancaire (ATCI), lancement d'une carte interbancaire et récemment le lancement du paiement mobile.

Au terme de ce travail, nous avons essayé de répondre à la problématique à travers une question fondamentale à savoir « quel est l'impact de la modernisation des moyens de paiement en Algérie sur l'utilisation de ces moyens ».

A fin de bien répondre à cette problématique, nous avons choisi l'agence BNA (583) Nouvelle Ville Tizi-Ouzou pour essayé d'étudier les comportements des clients de cette agence vis-à vis de la modernisation des moyens de paiement (particulièrement l'application WIMPAY), en apportant quelques explications sur les raisons de leur sous utilisation par l'élaboration d'un questionnaire qui leur est destiné.

D'après notre observation, nous avons confirmé nos hypothèses concernant la culture bancaire qui n'est pas encore répandue au sein de la population et cela constitue le principal frein de la généralisation des moyens de paiement, et aussi la culture du « cash » qui est solidement ancrée au sein des mentalités freine l'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement, ainsi que le manque de formation des agents responsables des ventes des produits de la BNA qui a causé la mauvaise commercialisation de WIMPAY.

Malgré toutes ces entraves, la Banque Nationale d'Algérie (BNA) a connu une avancée considérable ses dernières années dans la modernisation des moyens de paiement.

Cependant malgré les actions entreprises par l'Algérie pour le développement et l'automatisation des moyens de paiement, leur généralisation reste une tâche assez difficile en raison de la culture imprégnée chez les clients.

I. Ouvrages

Ammour Benhalima. « Monnaie et régulation monétaire », Edition DAHLAB, Alger, 1997, p.8.

Ammour Benhalima. « Pratique des Techniques Bancaires », Edition Dahlab, Alger, p.52.

Beitone Alain, Buisson-Fenet Emmanuel , Dollo Christine. « Economie », Edition Dalloz, Paris, 2012, p143-145.

Béguin Jean-Marc, Bernard Arnaud. « L'essentiel des techniques bancaires », Edition Eyrolles, Paris, 2008, p.51-59.

Bouyala Régis. « Le monde des paiements », Edition Revue Banque, 2005, p.21-39.

Dominique Rambure. « Les systémes de paiement », Edition ECONOMICA, 2005, p.12-65.

G.LEGENDER. « Instruments de crédit et de paiement », Edition Dunod Economie, Paris, 1969, p.15.

Geiben Didier, Flouriot Français, Duchame Hervé. « Cartes de paiement », Edition RB, 2011, p.126.

J Strader Troy, B Carter Richard. « Electronic Banking: The Ultimate Guide to Business and Technology of Online Banking », vleweg, p.23.

Karyotis Catherine. « L'essentiel de la Banque », Edition Lextenso, 2015, p.31.

Mishkin Frederic. « Monnaie, banque et marché financiers », Edition Nouveaux Horizons, 2010, p.73.

Ruimy Michel, Dembik Christopher. « La monnaie. Fonctions, mécanismes et évolution », Edition ellipses, 2017, p.16.

S.Evans David, Schmalensee Richard. « Paying with plastic », Creative Commons, England,2005, p.367.

Téllez Jesus, Zeadally Sherali. « Mobile Payment Systems », Edition Springer, USA, 2017, p.9.

Zollinger M. « monétique et marketing », Edition Vuibert gestion, 1989, p.108.

II. Mémoires et thèses

Bouchelit Rym. « Les perspectives d'E-Banking dans la stratégie E-Algérie 2013 », Thèse de Magister, Université Abou Bekr Belkaid, Tlemcen, 2014.

Brahim Rafafa. « La monétique en Algérie, développement and prospects », thèse de doctorat, Université Dr Moulay, 2020, p. 299.

CHAIX Laetitia, « Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaire et enjeux concurrentiels», Thèse de doctorat, UNIVERSITE NICE SOPHIA ANTIPOLIS, 2013, p.12-19.

Hamdi Leila, Imoussoura Djamila. « La modernisation des moyens de paiement Cas CNEP-Banque », Mémoire de fin d'étude, UMMTO, 2017.

Hashem Sheif Mostapha. « Paiement électroniques sécurisés », ED, presse polytechnique et universitaire ramandes, 2007, p.347.

Khedim Mohammed. « L'utilisation de l'e-banking dans le contexte Algérien », Mémoire de fin d'étude, Université Abou Bakr Belkaid, Tlemcen, 2015.

Lazreg Mohamed. « La Monétique en Algérie en 2007 : Réalité et perspectives », Mémoire de Magister en Sciences Commerciales, Université Es-Sénia, Oran, 2008.

Matoub Lynda, Mehdaoui Cherifa « La modernisation du système de paiement en Algérie » Mémoire de fin d'étude, Université Abderahmane Mira, Bejaia, 2012.

III. Rapport

Rapport de la banque d'Algérie 2006 : modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, p. 105-112.

IV. Séminaire/Presse

Moulay Khatir Rachid, Benbouziane Mohamed. « La bonne gouvernance : un préalable à la modernisation et au développement du système bancaire », séminaire, université de Tlemcen, p.09.

Hashem Sheif Mostapha. « Paiement électroniques sécurisés », ED, presse polytechnique et universitaire ramandes, 2007, p.347.

V. Dictionnaires

Le Petit Larousse. (2008). Paris : Larousse

VI. Site Internet

www.banque-France.fr (page consultée le 10/10/21 à 15h)

www.droit-afrique.com (page consultée le 15/10/2021 à 15h)

www.bank-of-algeria.dz (page consultée le 15/10/2021 à 19h)

www.satim.dz (page consultée le 24/10/2021 à 9h)

www.bitakati.dz (page consultée le 20/11/2021 à 15h)

www.elwatan.com (page consultée le 27/11/2021 à 19h)

www.euroline-detection.com (page consulté le 01/12/2021 à 11h45)

www.giemonetique.dz/ (page consultée le 8/12/2021)

Liste des figures

Figure N°01: Les composantes de la carte CIB.....55
Figure N°02: L'organigramme de la BN.....67
Figure N°03: Fonctionnement du EDI.....74

Liste des schémas

Schéma N°01 : Paiement en monnaie fiduciaire…….....8

Schéma N°02 : Circuit simplifié des opérations scripturales …….8

Schéma N°03 : Circuit simplifié du chèque……..10

Schéma N°04 : Circuit simplifié du virement ……..14

Schéma N°05 : Circuit simplifié du prélèvement ……16

Schéma N°06 : Circuit simplifié du TIP ……17

Schéma N°07 : Recto de la carte bancaire ……..23

Schéma N°08 : Verso de la carte bancaire ……24

Schéma N°09 : Les services proposés par BNA.net ……..79

Liste des graphiques

Graphique N°01 : Répartition de l'échantillon par sexe ……...…….89

Graphique N°02 : Répartition selon la tranche d'âge……..89

Graphique N°03 : Répartition par niveau d'étude……90

Graphique N°04 : Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle……....91

Graphique N°05 : Répartition selon l'ancienneté des clients……...92

Graphique N°06 : Répartition selon les raisons du choix de la BNA…….93

Graphique N°07 : Répartition par type de compte……...94

Graphique N°08 : Répartition selon la satisfaction des clients sur les produits et services de la BNA……95

Graphique N°09 : Répartition selon la satisfaction des clients sur les nouveaux moyens de paiement de la BNA……96

Graphique N°10 : Répartition selon le taux de détention de la carte bancaire……96

Graphique N°11 : Répartition selon les raisons du non détention de la carte bancaire……..97

Graphique N°12 : Répartition selon le type de carte possédé……..98

Graphique N°13 : Répartition selon la nature d'utilisation de la carte CIB……....99

Graphique N°14 : Répartition selon le mode de règlement des transactions……100

Graphique N°15 : Répartition selon la possession de la carte épargne ……100

Graphique N°16 : Répartition selon la connaissance du paiement mobile……101

Graphique N°17 : Répartition selon la connaissance de l'application WIMPAY……..102

Graphique N°18 : Répartition selon l'utilisation de l'application mobile « WIMPAY »……102

Graphique N°19 : Répartition selon la fréquence d'utilisation de l'application « WIMPAY »…103

Graphique N°20 : Répartition selon la sollicitation aux téléchargements de « WIMPAY »…….104

Graphique N°21 : Répartition selon le degré d'utilisation de la plateforme E-Banking ou l'application (bn@tic).....105

Graphique N°22 : Répartition selon le degré de confiance en la sécurité informatique de l'application (Bn@tic) ……...106

Listes des tableaux

Tableau 01: Différence entre banque traditionnelle et une banque en ligne 32
Tableau 02: l'évaluation de l'exploitation des chèques (2006-2018).....47
Tableau 03: L'évolution du volume des opérations de virement (2006-2018) 47
Tableau 04: L'évolution du volume des opérations par cartes bancaires (2006-2018).....48
Tableau 05: Activité paiement sur TPE.....56
Tableau 06: Activité retrait sur ATM 57
Tableau 07: typologie de la carte Affaire 72
Tableau 08: Répartition de l'échantillon par sexe.....87
Tableau 09: Répartition selon la tranche d'âge 88
Tableau 10: Répartition par niveau d'études 89
Tableau 11: Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle 90
Tableau 12: Répartition selon l'ancienneté des clients 90
Tableau 13: Répartition par la raison du choix de la BNA.....91
Tableau 14: Répartition par types de compte 93
Tableau 15: Répartition selon la satisfaction des clients sur les produits et services de la BNA.....94
Tableau 16: Répartition selon la satisfaction des clients sur les nouveaux moyens de paiement de la BNA 94
Tableau 17: Répartition selon le taux de détention de la carte bancaire 95
Tableau N°18: Répartition selon les raisons du non détention de la carte bancaire.....96
Tableau 19: Répartition selon le type de carte possédé.....97
Tableau 20: Répartition selon la nature d'utilisation de la carte CIB.....97
Tableau 21: Répartition selon le mode de règlement des transactions.....98
Tableau 22: Répartition selon la possession de la carte épargne.....99
Tableau 23: Répartition selon la connaissance du paiement mobile 100
Tableau 24: Répartition selon la connaissance de l'application « WIMPAY » 100
Tableau 25: Répartition selon l'utilisation de l'application « WIMPAY ».....101
Tableau 26: Répartition selon la fréquence d'utilisation de l'application « WIMPAY » 102
Tableau 27: Répartition selon la sollicitation aux téléchargements de « WIMPAY ».....103
Tableau 28: Répartition selon le degré d'utilisation de la plateforme E-Bankig ou l'application (bn@tic) 103

Tableau 29: Répartition selon le degré de confiance en la sécurité informatique de l'application (BN@tic).....104

Liste des abréviations

ARTS : Algerian Real Time Settlment

ATCI : Algérie télé-compensation interbancaire

BNA : Banque Nationale d'Algérie

CB : Carte Bancaire

CIB : Carte Interbancaire

CPI : Centre de Pré-compensation Interbancaire

DAB : Distributeur Automatique des Billets

DAME : Distributeur Automatique de Monnaie Electronique

GIE-Monétique : Groupement d'Intérêt Economique Monétique

NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication

PME : Porte-monnaie électronique

PMV : Porte monnaie virtuel

RMI : Réseau Monétique Interbancaire

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

SWIFT : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication

TIP : Titre Interbancaire de paiement

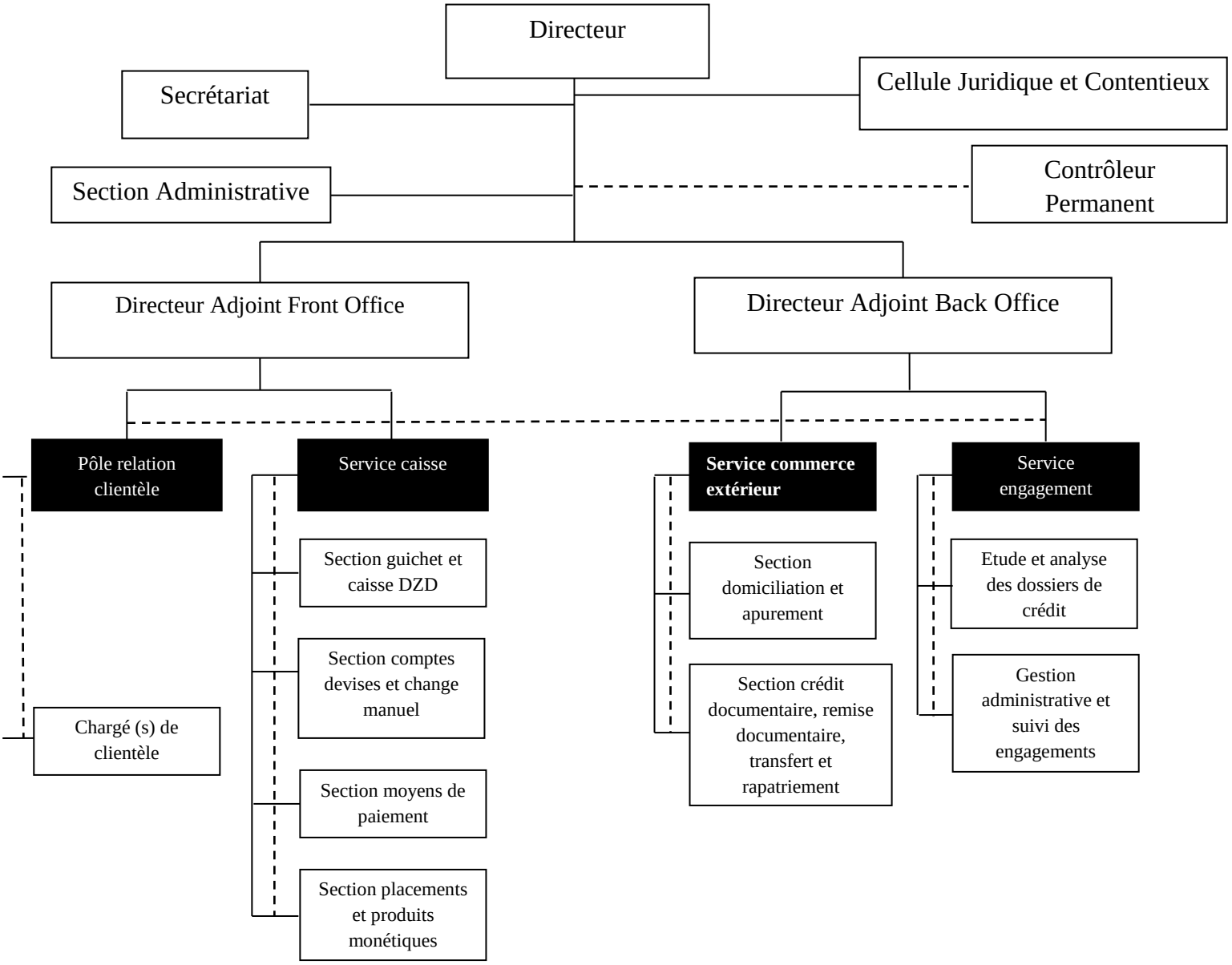
TPE : Terminal de paiement électronique

TPV : Terminal de paiement virtuel

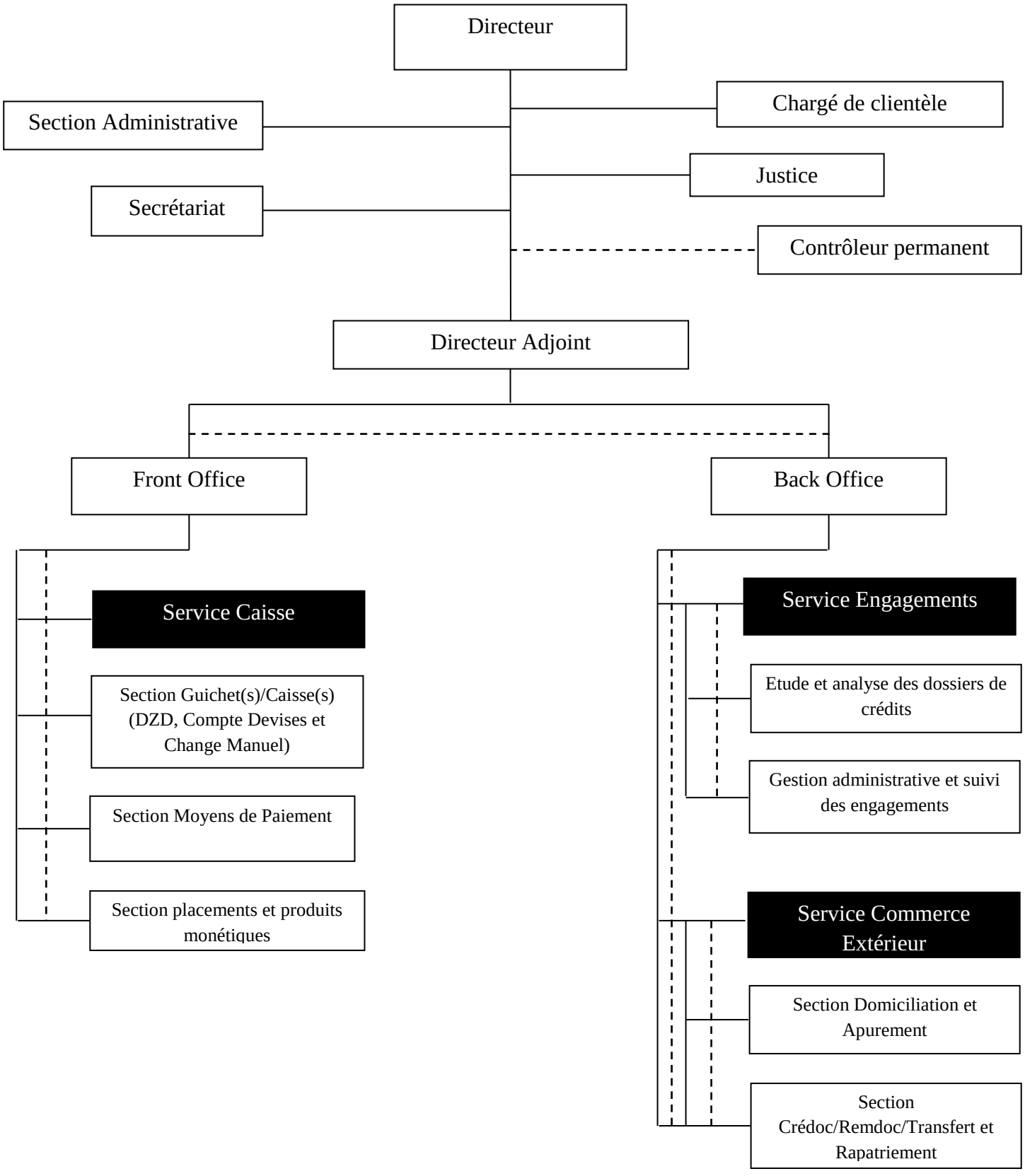
Annexes

Annexe 01

Organigramme Agence Principale et Première Catégorie



Organigramme Agence Deuxième Catégorie



Annexe 02

Annexe 03

Annexe 04

Université Mouloud MAMMERIE de Tizi-Ouzou

Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et des Sciences Commerciales.

Département des Sciences de Gestion

Master : Mangement Bancaire

Thème : La modernisation des moyens de paiement

Questionnaire d'Enquête :

Madame, Monsieur

Dans le cadre de notre mémoire de fin d'étude en Master Mangement Bancaire, qui porte sur la thématique « modernisation des moyens de paiement » au niveau de la BNA agence (583) de Tizi-Ouzou.

Nous vous prions de nous accorder votre temps afin de répondre aux questions suivantes.

Nous vous remercions d'avance pour votre aimable contribution.

Axe 01 : Fiche synthétique du répondant

01) Sexe

- o Femme
- o Homme

2) Dans quelle tranche d'âge situer vous ?

- o Entre 18-35 ans
- o Entre 35-50 ans
- o 50 ans et plus

3) Veuillez indiquer votre niveau d'étude

- Niveau secondaire
- Universitaire
- Autres

4) Vous êtes ?

- Sans fonction
- Etudiant
- Salarié
- Profession libéral
- Entrepreneur
- Commerçant
- Association

Axe 02 : La satisfaction des clients de la BNA.

5) Depuis combien de temps êtes-vous client de la BNA ?
   - Moins de 5 ans
   - Entre 5 ans et 10 ans
   - Entre 11 ans et 16 ans
   - Plus de 16 ans

6) Pourquoi avez-vous choisi d'être domicilié à la BNA agence (583) ?
   - Notoriété et image
   - Proximité
   - Accueil
   - Recommandation client
   - Diversification des produits et services

- Tarification
- Publicité
- Internet

7) Possédez-vous ?
   - Un compte chèque
   - Un compte courant
   - Un Compte épargne
   - Un Compte islamique chèque
   - Un compte courant islamique
   - Un compte livret islamique

8) Etes-vous satisfaits des produits et services proposés par la BNA ?
   - Oui
   - Non

9) Possédez-vous une carte bancaire ?
   - Oui
   - Non

10) Si non, pourquoi n'avez-vous pas une carte ?
   - Frais élevé
   - Services limités
   - Utilisation compliqué
   - Raisons de sécurité
   - Manque de confiance

11) Quels types de cartes possédez-vous ?

- Carte CIB classique/gold
- Carte épargne
- Carte Affaire

12) Quels sont les types d'opérations que vous avez effectuées avec votre carte CIB ?

- Retrait d'espèces sur GAB/DAB
- Paiement sur TPE
- Paiement sur internet

13) Préférez-vous régler vos transactions :

- Par espèces
- Par carte

14) Avez-vous une carte épargne ?

- Oui
- Non

15) Avez-vous déjà entendu parler du paiement mobile ?

- Oui
- Non

16) Avez-vous déjà entendu parler de l'application « WIMPAY » lancée par la BNA ?

- Oui
- Non

17) Avez-vous installé l'application « WIMPAY » sur votre Smartphone ?

- Oui
- Non

18) A quelle fréquence utilisez-vous cette application ?

- Quotidiennement
- Occasionnellement
- Rarement
- Jamais

19) Sollicitez-vous à télécharger l'application « WIMPAY » ?

- Oui
- Non

20) Avez-vous déjà utilisé la plateforme E-Banking ou l'application bn@tic ?

- Oui
- Non

21) Faîtes-vous confiance en la sécurité informatique des applications e-banking (BN@tic)?

- Oui
- Non

Table des matières

Introduction générale ……1

Chapitre I : Des moyens de paiement traditionnels aux moyens de paiement modernes ……5

Introduction……..6

Section 01 : Les moyens de paiement traditionnels

1 Les notions préliminaires 7

1.1 Définition des moyens de paiement 7

1.2 Définition de la monnaie fiduciaire 7

1.3 Définition de la monnaie scripturale 8

2 Les différents moyens de paiement traditionnels (classiques) 9

2.1 Le chèque 9

2.1.1 Mentions obligatoires dans un chèque 10

2.1.2 Les types de chèque 11

2.1.2.1 Chèque sans provision 11

2.1.2.2 Chèque visé 11

2.1.2.3 Chèque certifié 11

2.1.2.4 Chèque de banque 11

2.1.2.5 Chèque barré 11

2.1.2.6 Chèque en blanc 12

2.1.2.7 Chèque au porteur 12

2.1.2.8 Chèque de voyage 12

2.2 Les effets de commerces 12

2.2.1 La lettre de change 12

2.2.1.1 Les mentions obligatoires sur la lettre de change (traite) 13

2.2.2 Le billet à ordre 13

2.2.2.1 Les mentions obligatoires dans le billet à ordre 14

2.3 Le virement 14

2.3.1 Les types de virement 15

2.4 L'avis de prélèvement 15

2.5 Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) 17

Section 02: Les moyens de paiement modernes

1. La monnaie électronique 18
1.1 Le porte-monnaie électronique (PME) 18
1.1.1 Rechargement du porte-monnaie électronique 19
1.2 Le porte-monnaie virtuel (PMV) 19
2. Les différents moyens de paiement modernes 20
2.1 La carte bancaire 20
2.1.1 Typologie des cartes bancaires 20
2.1.1.1 Carte de retrait 20
2.1.1.2 Carte de paiement 21
2.1.1.3 Carte de crédit 22
2.1.1.4 Carte à puce 22
2.1.2 Les composantes d'une carte bancaire (CB) 23
2.2 Le Paiement Mobile 24
2.2.1 Les caractéristiques du Paiement Mobile 25
2.2.2 Les catégories du paiement mobile 26
2.2.2.1 Les paiements de proximité 26
2.2.2.2 Les services de distance 26
2.2.3 Les types d'offres 27
2.2.3.1 Le mobile wallet ou porte-monnaie mobile 27
2.2.3.2 Le TPE mobile 27
3. La naissance du E-Banking 28
3.1 Les formes du E-Banking 29
3.1.1 Une banque informationnelle 29
3.2 Une banque communicative 29
3.3 Une banque transactionnelle 29
3.4 Les types de services du E-Banking 29
3.4.1 Téléphone Banking 29
3.4.2 Net Banking (Internet Banking) 30
3.4.3 Mobile Banking 30
3.4.4 PC Banking 31
3.4.5 Guichet Automatique Bancaire (GAB) 31
3.5 Distinction entre une banque électronique, une banque en ligne et néo-banque 31
3.5.1 Banque électronique 31

3.5.2 Banque en ligne.....32
3.5.3 Néo-banque.....32
3.6 Différence entre banque traditionnel et banque en ligne.....32
3.7 Les avantages et les inconvénients du E-Banking.....34
3.7.1 Les avantages du E-Banking.....34
3.7.2 Les inconvénients du E-Banking.....34
Conclusion……..……...36
Chapitre II : La modernisation des moyens de paiement en Algérie……..…37
Introduction……38
Section 01: La modernisation du système de paiement en Algérie……..39
1 Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation.....39
1.1 La compensation manuelle.....39
1.1.1 Les contraintes et rigidité de la compensation manuelle.....40
1.2 Les objectifs du passage de la compensation manuelle à la télé-compensation.....40
1.3 Les étapes de la modernisation du système de paiement.....41
1.3.1 La création du Centre de Pré-Compensation Interbancaire « CPI ».....41
1.3.2 Introduction de nouveaux systèmes de paiement.....42
1.3.2.1 Système de Règlement Bruts en Temps Réel de Gros Montant et Paiement Urgents « ARTS ».....42
1.3.2.2 Algérie Télé-compensation Interbancaire « ATCI ».....43
1.3.2.3 Le réseau SWIFT.....45
2 Le rôle de la télé-compensation dans le développement et la modernisation des moyens de paiement.....46
2.1 Le chèque.....47
2.2 Les virements.....47
2.3 Les cartes bancaire.....48
Section 02 : La monétique en Algérie……49
1. Apparition et développement de la monétique en Algérie.....49
1.1 Création la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM).....50
1.1.1 Ses missions.....50
1.2 Le Réseau Monétique Interbancaire Algérien (RMI).....51
1.2.1 Les composantes du RMI.....52
1.2.2 Le rôle du RMI.....52

1.3 Présentation du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique) 52
1.3.1 Les fonctions du GIE Monétique 53
1.4 La carte interbancaire « CIB » 53
1.4.1 Les caractéristiques de la carte CIB 53
1.4.2 Typologie des cartes CIB 54
1.4.2.1 La carte classique 54
1.4.2.2 La carte Gold 54
1.4.3 Les composantes de la carte interbancaire « CIB » 55
1.4.4 Les opérations possibles avec la carte CIB 55
1.4.4.1 Opérations de paiement 55
1.4.4.2 Opérations de retrait d'espèces 56
1.4.4.3 Opérations de Cash-Advance 57
1.5 Le paiement électronique en Algérie 57
1.5.1 Les étapes du paiement électronique 58
2. Les contraintes empêchant le développement de la monétique en Algérie 58
2.4 Les contraintes culturelles 58
2.1 Les contraintes techniques 58
2.2 Les contraintes commerciales 59
3. Le service bancaire électronique en Algérie 59
3.1 Les différentes phases de l'E-Banking en Algérie 59
3.1.1 Première phase entre 2002 et 2005 59
3.1.2 Deuxième phase entre 2006 et 2008 60
3.1.3 Troisième phase à partir de 2008 60
3.2 La banque en ligne en Algérie 61
3.2.1 Les services proposés par Banxy 61
3.2.2 L'ouverture d'un compte auprès du Banxy 61
Conclusion 62
Chapitre III: La modernisation des moyens de paiement au sein de l'agence de la BNA (583) Tizi-Ouzou 63
Introduction 64
Section 01 : Les nouveaux moyens de paiement de la BNA 65
1. Présentation de l'organisme d'accueil 65
1.1 Présentation générale de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) 65

1.1.1 Les objectifs de la BNA 66
1.1.2 Les missions de la B.N.A 66
1.1.3 L'organigramme de la BNA 67
1.1.4 L'organisation d'une agence de la BNA 67
1.2 Présentation de l'agence BNA « 583 » 68
1.2.1 Front office 68
1.2.1.1 Chargés de la clientèle (particulier et entreprise) 68
1.2.1.2 Guichet payeur/caisse 69
1.2.1.3 Accueil /orientation 69
1.2.1.4 Direction agence 69
1.2.2 Back office 69
1.2.2.1 Le Service engagement (gestion des litiges et événements) 69
1.2.2.2 Le service commerce extérieure 69
1.2.2.3 La cellule juridique et contentieuse 69
1.2.2.4 Le contrôleur permanent 70
1.2.2.5 La section administrative 70
2. Les nouveaux moyens de paiement 70
2.1 La carte épargne interbancaire 70
2.1.1 Les types de carte épargne interbancaire 70
2.1.2 Titulaire de la carte épargne interbancaire 71
2.2 La carte Affaire 71
2.2.1 Les types de carte Affaire 72
2.2.2 Les titulaires de la carte Affaire 72
2.2.3 Les avantages de la carte Affaire 73
2.3 Terminal de paiement électronique 73
2.4 EDI 73
2.4.1 Les services assurés par l'EDI 74
2.5 E-paiement 75
2.5.1 Les procédures à suivre pour effectuer un achat en ligne 75
2.5.2 Les avantages de l'utilisation du E-Paiement 75
2.6 E-Banking de la BNA 76
2.6.1 L'accès à la plateforme E-Bankingde la BNA 76
2.6.2 Connexion à la plateforme E-Banking de la BNA 76
2.6.3 Les services offerts par l'E-Banking de la BNA 76

2.6.3.1 Pack « Net » 76
2.6.3.2 Pack « Net+ » 77
- Prélèvements: 78
Prélèvements 78
2.7 WIMPAY-BNA 79
2.7.1 Condition d'accès au service « WIMPAY-BNA » 79
2.7.2 Inscription au service « WIMPAY-BNA » 79
2.7.3 Guide utilisateur WIMPAY-BNA 80
2.7.3.1 Guide utilisateur « WIMPAY-BNA » pour les particuliers 80
2.7.3.2 Guide utilisateur « WIMPAY-BNA » pour les commerçants, professionnels et entreprises 82
2.7.3.3 Guide utilisateur « WIMPAY-BNA » pour les vendeurs 83
2.7.4 Les services proposés par cette application 85
2.7.4.1 Pour les particuliers, professionnel et commerçant 85
2.7.4.2 Pour les entreprises 85
Section 02 : Etude empirique sur les nouveaux moyens de paiement 86
1. Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire 86
1.1 Elaboration du questionnaire 86
1.2 La méthode d'enquête 86
1.3 L'objectif du sondage 87
1.4 Le traitement et l'analyse des résultats 87
1.4.1 Le sondage auprès des clients de la BNA 87
Conclusion 106
Conclusion générale 107
Bibliographie 110
Liste des illustrations 113
Liste des abréviations 117
Annexes 119
Table des matières 120

Résumé

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

Dans les dernières années, le monde a connu une évolution remarquable dans le domaine de la modernisation des moyens de paiement électroniques.

A partir de là, des innovations technologiques au sein de la banque est devenu une nécessité.

En effet, un programme de modernisation, de développement et l'initiation de nouveaux moyens de paiement (carte interbancaire, paiement électronique, paiement mobile) a été mis en œuvre par les banques algériennes.

Mots clés : modernisation des moyens de paiement, carte interbancaire, paiement électronique, paiement mobile.

Summary

The development of technology had led the Algerian Banking authorities to invest gradually in new information and communication technologies (ICT), from there, technological innovations within the bank became a necessity.

Indeed, a program of modernization,development and initiation of new means of payment (bankcard, electronic payment, mobile payment) has been implanted by Algerian Banks.These new means are being progressively adopted by bank customers .