

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION



DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES



*Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du
Diplôme de Master en Sciences Economiques
Option : Monnaie - Finance - Banque*

Thème :

*La modernisation des moyens de paiement
Cas : CNEP/Banque de Tizi-Ouzou
La carte épargne*

Réalisé par :

M^{elle} Benaoudia Lydia

M^{elle} Si Salem Fatiha

Dirigé par :

Mr Achir Mohamed

Devant le jury composé de :

Présidente : Mme MATMAR Dalila, Maître de conférence "A"

Rapporteur : Mr ACHIR Mohamed, Maître assistant "A"

Examineur : Mr SAM Hocine, Maître assistant "A"

Promotion : 2014-2015

Remerciements

Avant tout, nous remercions DIEU LE TOUT PUISSANT de nous avoir donné la force, le courage et la volonté d'élaborer ce travail ;

Nous remercions notre encadreur Mr Achir Mohamed pour ses conseils et pour nous avoir honoré en acceptant de diriger ce travail et qui nous a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie.

Tous nos vifs remerciements et nos profondes reconnaissances à l'ensemble du personnel de la CNEP Banque, à qui nous tenons à témoigner nos sincères gratitude pour leur disponibilité qui n'ont pas cessé de prodiguer durant toute la durée de notre stage.

Enfin, nous remercions les membres du jury pour avoir accepté de nous honorer, ainsi que tous les enseignants de UMMTO, et nous ont reconnaissance à nos amis et à tous ceux qui ont contribué et encouragé de près ou de loin à la réalisation de ce Travail.



Dédicaces

*À la personne devant laquelle tous les mots de l'univers sont incapables
d'exprimer mon amour et mon affection pour elle ;*

À l'être qui m'est le plus cher, à ma douce mère.

Mère si tu savais combien je t'aime.

*À mon cher père qui a payé des années d'amour et de sacrifices le
prix de ma façon de penser.*

Père, je te remercie d'avoir fait de moi une femme.

À mes chers frères et sœur de petit au grand que dieu les protège

À mes grandes mères pour lesquelles je souhaite une meilleure santé.

À ma binôme ma sœur ma meilleur copine depuis le C.E.M.

*À tous ceux qui ; de loin ou de près (D) ; ont contribué à la réalisation de ce
travail*

Merci

FATIHA



DÉDICACES

Mes chers parents, mon père et ma mère qui, grâce à votre amour et votre soutien et votre collaboration, votre détermination dans le travail m'ont inscrit à l'école et m'ont soutenu au prix de sacrifices inoubliables.

À toi ma mère à toi mon père que j'aime beaucoup je vous dédie ce travail qui est le fruit de vos soutiens et votre encouragement

Tous mes frères et sœurs que Dieu vous protège et vous bénisse

Mes tantes et oncles pour votre amour et gentillesse envers moi

Mes grands chers parents que Dieu ait leur âme

À tous mes amis et surtout à mon binôme pour tout ce qu'il a fait pour moi depuis le CEM jusqu'à aujourd'hui

Merci

LYDIA

Sommaire :

- Remerciements

- dédicaces

- Sommaire

Introduction générale 1

Partie1 : Généralités, Mécanisme de circulation, risques et moyen de couverture des moyens de paiement

Introduction a la première partie 4

Chapitre 1 : Généralités sur les moyens de paiement

Introduction 5

1-1 Aperçu sur la monnaie 6

1-2 Définition des moyens de paiement 6

1-3- les principaux instruments de paiement 6

1-4- Les objectifs des moyens de paiement 21

1-5- Les critères d'efficience 23

Conclusion 25

Chapitre 2 : La gestion et le mécanisme de circulation des moyens de paiement

Introduction 26

2-1 La gestion et les mécanismes de circulation des chèques 26

2-2 La gestion et le mécanisme de circulation des versements 28

2-3 la gestion et le mécanisme de circulation des prélèvements 29

2-4 La gestion et mécanisme de circulation des effets de commerce 30

2-5 La gestion et mécanisme de circulation de la carte bancaire	30
2-6 La gestion et le mécanisme de circulation des prélèvements automatiques	31
2-7 la gestion et le mécanisme de circulation des TIP	31
Conclusion	33

Chapitre 3 : Les risques de non paiement et les techniques de couverture

Introduction	34
3-1 : Les risques de non-paiement	34
3-1-1 Les risques des non paiement financiers	34
3-1-2 : Les risques structurels	38
3-1-3 : Les risques systémiques	43
3-2 : les techniques de couverture contre les risques de non paiement	44
3-2-1 : les techniques de couverture internes	45
3-2-2 : Les techniques de couverture externes	47
Conclusion	53
Conclusion a la première partie	54

Partie 2 : La modernisation des moyens de paiement, cas de la CNEP/banque de Tizi-Ouzou

Introduction a la deuxième partie	55
--	-----------

Chapitre 1 : Présentation de l'organisme d'accueil

Introduction	56
1-1 Aperçu historique sur la CNEP-banque de (T-O).....	57
1-2 Organisation de la CNEP-banque	59
1-3 Organisation de la CNEP-banque	60
Conclusion.....	65

Chapitre 2 : Modernisation à travers la mise en place d'une carte d'épargne magnétique

Introduction	66
2-1 Définition et caractéristiques de la carte épargne	66
2-2 Fonctions de la carte épargne.....	68
2-3 Modalités de délivrance de la carte épargne	68
2-4 Processus d'utilisation de la carte épargne « CE »	69
2-5 Renouvellement de la carte	74
2-6 Opposition sur la carte	74
2-7 Blocage de la carte	75
2-8 Remplacement de la carte	76
2-9 Capture de la carte par un distributeur automatique de billets.....	76
2-10 Résiliation de la carte.....	77
2-11 Oblitération de la carte.....	77
2-12 Réédition du code confidentiel « PIN »	78
2-13 Contestation d'une transaction par le porteur de carte.....	78
2-14 Incident de paiement par carte	78
2-15Commission et frais	78
2-16 Positionnement des opérations sur les comptes clients.....	78
2-17 Suivi et contrôle	79
2-18 Edition et archivage des états.....	80
2-19 Les avantages et les inconvénients de la carte épargne	81
Conclusion.....	83

Chapitre 3: Etude empirique de comportement des clients bancaires envers la carte épargne.

Introduction	84
3-1 Méthodologie de recherche	85
3-2 Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destinée aux détenteurs de la carte épargne (CE)	86
Conclusion.....	112
Conclusion a la deuxième partie	113
Conclusion générale	114

- Bibliographies

- Annexes

- Liste des illustrations

- Liste des abréviations

- Table des matières

- Résumé

Introduction générale

Introduction générale

Durant les deux dernières décennies, la sphère financière internationale s'est radicalement métamorphosée sous le double effet des mutations profondes liées à un mouvement global de libéralisation des services financiers et du développement rapide de l'innovation technologique, ainsi qu'à la phase de transition vers l'économie du marché.

Cette mouvance a fait de la compétitivité du secteur financier et bancaire une priorité essentielle des programmes de développement économique des pays et de leurs réformes structurelles, compte tenu de l'effet de la sphère financière sur l'activité réelle à travers une amélioration de la productivité et la concurrence entre les institutions bancaires qui ont doublé l'effort pour inventer et imaginer les instruments financiers les plus variés et les plus compétitifs.

Dans ce cadre, une œuvre de modernisation du système s'est inscrite dans le développement des moyens de paiement, dans notre cas la « CARTE EPARGNE » propre à la CNEP/Banque, qui a été au centre des intérêts des transactions et le développement de la bancarisation de l'économie, avec une grande célérité et sécurité des services.

L'impact de la technologie nouvelle dans la métamorphose de la relation « BANQUE-CLIENT » notamment par la généralisation des nouveaux outils, distributeurs automatiques de billets, et d'autres services, ont favorisé des transformations internes du système bancaire algérien. En effet, les banques ont été amenées à réorganiser leurs réseaux d'agence dans le sens de rapprocher d'avantage leurs services à leurs clientèles.

En effet, les banques, dans le cadre de l'inclusion financière, ont tentées de moderniser ces dernières en introduisant de nouvelles perspectives telle que la technologie, l'Internet... qui répondent ainsi à l'augmentation rapide de volume des transactions.

Dans un environnement de plus en plus compétitif, l'usage de la monnaie électronique est devenu une nécessité à la continuité de l'activité des banques, elle rentre à présent dans le cadre de la stratégie bancaire qui a pour objectif de rentabiliser les institutions financières.

Partant de cela, elle s'est engagée dans une vaste réforme de son système bancaire. Et c'est dans ce contexte de réformes qui s'inscrit le programme de modernisation des moyens de paiement.

Introduction générale

Problématique

Compte tenu de ce qui a été présenté précédemment, la problématique de ce présent mémoire d'étude s'intéresse à ce qui suit :

« Pourquoi les détenteurs de la carte épargne utilisent-ils souvent les guichets automatique bancaires ? »

Les hypothèses sur lesquelles repose la présente étude afin de répondre à notre problématique, sont les suivantes :

- L'absence de culture bancaire, manque de publicité et de la vulgarisation, peut empêcher le développement de la monnaie électronique en Algérie.
- Le paiement de commission au niveau des distributeurs automatiques de billet laisse les porteurs de carte recours au GAB.
- Le placement de l'appareil à l'extérieur de l'agence indispose le client bancaire lors de l'utilisation de la carte épargne.
- Le client bancaire ne fait pas confiance au DAB (montant, erreur, panne...) au regard de sa présence au guichet bancaire.
- Le plafond fixé par la banque peut transformer la carte épargne en un instrument contraignant de retrait chez les porteur de la carte épargne (CE).

C'est dans ce contexte que vient s'inscrire notre présente recherche qui vise à analyser les causes qui empêchent le développement de la carte épargne comme un outil efficace de retrait et de versement.

Objectifs et intérêt du sujet

Le présent thème de recherche tire son importance du fait de la tendance constatée en ces deux dernières décennies pour la réforme des systèmes de paiement.

De ce fait le mémoire de master en question s'inscrit dans la liste des initiatives prises pour l'étude des systèmes de paiement en général et de nouveau moyen de paiement « CARTE EPARGNE » en particulier afin de répondre aux besoins des utilisateurs en terme de rapidité, de sécurité et d'accessibilité des moyens de paiement, et de soutenir son lancement sur le marché.

Introduction générale

Limites et contraintes rencontrées

Néanmoins notre étude a été entravée par les difficultés suivantes :

- manque de documentation et d'ouvrage traitant le cas Algérienne ;
- manque d'information quantifiable au niveau des banques, notamment, l'agence CNEP/Banque de TIZI-OUZOU ;

Méthodologie

Notre étude empirique est menée d'un échantillon de 100 clients de la CNEP/Banque. Nous avons suivi une démarche de collecte d'information, selon la méthode de contacte directe qui est adéquate et efficace, pour questionner les porteurs de la carte épargne. En effet un questionnaire a été administré.

Structure

Le présent mémoire est structuré en deux parties distinctes :

La première partie est structurée en trois chapitres:

Le premier chapitre qui revêt l'aspect introductif, initialise les généralités sur les moyens de paiement. Le second fait intervenir la gestion et le mécanisme de circulation de ces moyens de paiement.

Le troisième chapitre est consacré aux risques de non paiement et les techniques de couverture.

Quant à la deuxième partie elle est structurée ainsi en trois chapitres :

Le premier chapitre intervient la présentation de l'organisme d'accueil.

Le deuxième chapitre est consacré à la Modernisation à travers la mise en place d'une **carte d'épargne magnétique**.

Et le dernier chapitre nous permet d'évaluer la situation de la CARTE EPARGNE en Algérie à travers la CNEP/Banque pour répondre à notre problématique a travers les résultats du questionnaire distribué au porteur de la carte épargne.

Introduction a la première partie

Afin de simplifier au maximum les mécanismes d'échanges des biens et services entre les différents agents économiques, ces derniers doivent se mettre d'accord sur les instruments de paiement qui sont indispensables dans un système de paiement.

Ces moyens de paiement sont passés de la monnaie en espèce à la monnaie scripturale puis la monnaie électronique.

Dans cette partie, nous allons essayer d'illustrer les différents moyens de paiement comme premier chapitre, et en deuxième chapitre nous procéderons a l'étude de leurs gestions et a l'examen de leurs mécanismes de circulation dans le système de paiement, et en dernier chapitre on va aborder les risques aux qu'elles sont affronté et leurs techniques de couvertures.

Introduction

Les moyens de paiement se présentent sous des formes multiples. Avant la première guerre mondiale, ils étaient, pour l'essentiel, constitués soit par des pièces d'or ou d'argent, possédant une valeur intrinsèque, négociable en fonction de leur poids, soit par des billets de banque pouvant être, à tout instant convertis en pièces d'or ou d'argent.

La première guerre mondiale eut pour effet de suspendre à peu près partout cette convertibilité et d'imposer leur cours forcé. Le porteur n'eut plus le droit d'ériger de la banque émettrice le remboursement en pièces métallique.

Ils devaient faire confiance à l'institut d'émission, c'est à dire à l'état, pour la valeur inscrite dans ce papier-monnaie.

Quand aux pièces de métal, il n'existe aujourd'hui plus aucun rapport entre leur valeur faciale et le poids du métal (en générale cuivre ou nickel) dont elles sont constituées.

D'autre part, les besoins de l'économie et des échanges commerciaux avaient conduit les civilisations évoluées à inventer la monnaie scripturale qui se traduit par l'existence de supports tels que le chèque ou le virement représentant l'écriture de sommes d'argent sur des dépôts a vue ou a terme.

Le terme " paiement " veut dire le paiement du débiteur d'une somme due à son créancier.

Les moyens de paiement permettent d'utiliser la monnaie qu'on détient en compte de dépôt ou en espèce pour régler ses dépenses et dettes. Les systèmes de paiement interbancaire permettent l'échange et, éventuellement, la compensation des moyens de paiement entre les établissements de crédit ou les établissements de paiement.

Une multitude de définitions et d'instruments de moyen de paiement seront traités dans ce premier chapitre.

1-1 Aperçu sur la monnaie

A l'origine des échanges, il y'avait le troc c'est-a-dire l'échange des marchandises contre des marchandises, mais le développement des échanges a rendu ce système beaucoup trop couteux et il était nécessaire de mettre en place un étalon commun de référence, la monnaie, qui est l'échange de marchandises contre une quantité d'argent.

La monnaie a simplifié le système des prix et a engendré le développement des banques.

Celles-ci ont créé des instruments de paiement afin de faciliter les échanges et répondre aux besoins des agents.

1-2 Définition des moyens de paiement

Les moyens de paiement sont constitués par les supports dont disposent les particuliers et les entreprises pour solder le prix d'un bien ou d'un service. Ce sont donc des instruments qui permettent à un débiteur d'acquitter sa dette a l'égard d'un créancier. Chacun de ces instruments a des règles de fonctionnement et des circuits de traitement qui lui sont propres.¹

1-3 les principaux instruments de paiement:

L'instrument de paiement et en fait la matérialisation de l'opération de paiement, cette forme tend à disparaître au profit des transactions informatisées et dématérialisés.

Nous pouvons distinguer les moyens de paiement suivant:

1-3-1 Le chèque

Le chèque est un instrument de circulation de la monnaie scriptural, il représente le seul instrument de paiement papier. C'est un ordre adressés par une personne nommée "tireur" a un établissement ou une banque nommée "tiré", de payer a vue une somme déterminée a l'ordre d'un "tiers bénéficiaire".

Le chèque contient plusieurs mentions obligatoire et facultative:

¹/ ANDREW Sheng, « *Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement BRI* » paris, 2003 page 53.

• Les mentions obligatoires

Pour qu'il soit accepté, le chèque devrait comporter certaines mentions obligatoires qu'on peut résumer comme suit:

- La dénomination de chèque.
- Le nom et l'adresse complète du tiré.
- Le lieu de et la date où le chèque est créé.
- La signature du tireur du chèque, son nom et son adresse complète.
- L'ordre pur et simple de payer, ce dernier est donné par la formule "veuillez payer contre ce chèque".
- La somme qui doit être écrite en lettre et en chiffre.

• Les mentions facultatives

Elles concernent l'inscription du nom du bénéficiaire qui n'est pas obligatoire, le tireur peut remplacer le nom de bénéficiaire par la mention "au porteur".

1-3-1-1 La provision du chèque

Puisque le chèque est payable à vue, il est donc obligatoire que les fonds soient disponibles au compte du tireur au moment du paiement. La provision doit être préalable, prête à la création du chèque et disponible. En Algérie, le tireur ayant émis un chèque sans provision (ordre de paiement sans valeur) est en principe interdit d'émettre des chèques pendant cinq ans.¹

1-3-1-2 Le paiement du chèque

Pour donner l'ordre à son banquier de pratiquer une opération sur son compte, le client peut utiliser "Le Chèque"

Le paiement de ce dernier s'effectue selon des règles, il est présenté au paiement dès son émission qui doit intervenir dans huit jours.

A ce titre le banquier "tiré" doit vérifier certains éléments:

¹ / YVES Crozet Bernard Belletane, PIERRE yves gomez benrnard laurant « *dictionnaire des banques et bourses* », édition ARMAND COLIN, France 1993, page 62 63.

A. vérification de l'absence d'opposition au paiement du chèque, défense de payer faite au tiré dans le cadre de l'autorisation en cas de vol du titre. Dans ce cas le banquier tiré ne peut plus encaisser le chèque pour le tireur "client».

B. La vérification de certains éléments de chèque comme la signature qui la plus importante pour l'encaissement.

c. S'il s'agit d'un chèque barré le banquier ne peut pas le payer pour but de protéger le bénéficiaire en cas de vol ou de perte.

« Refuse du banquier tiré de payer en tout ou partie d'une somme d'un chèque en raison du défaut ou du manque de provision. L'incident peut donner lieu a l'interdiction de l'utilisation temporaire pour le tireur d'emettre des chèques sauf chèque de retrait ou chèque certifiés».¹

1-3-1-3 Les catégories de chèque

Les chèques se présentent sous plusieurs formes, parmi celles-ci nous pouvons retenir:

A. Le chèque barré

Représente un chèque qui possède à son recto deux barres parallèles. Le barrement a pour but de protéger le bénéficiaire/tireur en cas de perte ou de vol du chèque.²

B. Le chèque circulaire

C'est un chèque payable dans toutes les agences d'une banque ou chez tous les correspondants de la dite banque.³

C. Le chèque de caisse

C'est un chèque de soi-même dans le but de procéder a un retrait des fonds.⁴

D. Le chèque visé

C'est un chèque ordinaire dans lequel la banque c'est-a-dire le tiré a proposé son visa. Ce visa indique que la provision existe à la date de l'établissement de ce visa, mais la banque ne peut pas le bloquer au profit de bénéficiaire, autrement dit " cette dernier pourra ne plus exister au moment ou le chèque sera présenté au paiement".⁵

¹ / FRANCOISE Pérochon « *Entreprise en difficultés, instrument de crédit et de paiement* » 4ème édition, année 1999.

²/ Kamal CHEHRIT « *dictionnaire des termes de finance, banque, bourse, assurance, impôt, fiscalité* », édition GRAND ALGER LIVRE 2006, page 16

³/ OPCIT, Kamal CHEHRIT

⁴/ OPCIT, Kamal CHEHRIT

⁵/ OPCIT, Kamal CHEHRIT

E. Le chèque endossé

C'est un chèque dans lequel le porteur va signer en dos du chèque ce qu'on appelle l'endossement. Le porteur ou bien l'endosseur autrement dit "le bénéficiaire peut désigner nominativement ou non désigné (à porteur).¹

F. Chèque de garantie

C'est le chèque qui est remis par l'émetteur dans le cadre de garantir l'exécution d'une obligation.²

G. Chèque de voyage (Traveler's chèque)

Ce chèque est émis par une banque, imprimé et libellé dans une devise particulière, pour permettre au porteur de se faire payer une somme d'argent déterminée auprès d'un établissement ou d'une succursale de l'émetteur.

H. Chèque lettre

C'est une forme de chèque imprimé par le client tireur avec l'accord du banquier tiré, cette forme de chèque est intégrée au papier à lettre de client dont elle est détachable.³

I. Chèque magnétique

C'est une forme de chèque qui contient des éléments qui peuvent être lues par une machine automatiquement.⁴

J. Chèque à porter en compte

Il représente un chèque dont il est interdit le règlement en espèce par exemple on a le cas du chèque barré.⁵

K. Chèque multiple

C'est une forme de chèque (postale) qui a plusieurs ordres de paiement ou de virement à un ou plusieurs bénéficiaires.⁶

¹ / OPCIT, Kamal CHEHRIT

² / OPCIT

³ / OPCIT

⁴ / OPCIT

⁵ / OPCIT

⁶ / OPCIT

L. Chèque omnibus

C'est un chèque utilisé par le client au guichet au moment où le client n'a pas son chéquier autrement dit "chèque guichet", chèque passe-partout.¹

M. Chèque certifié

Contrairement au chèque visé, la banque s'engage à certifier le chèque, car elle procède au blocage de la provision au profit du bénéficiaire jusqu'à la fin du délai.

Actuellement ce genre de chèque est remplacé par les chèques de banque.

N. Chèque de banque

C'est un chèque émis par la banque qui garantit le paiement du porteur du chèque pendant toute la durée de sa validité. Il est tiré sur l'une des agences d'une même banque ou sur une autre banque.

1-3-1-4 Les avantages et les inconvénients d'un chèque

• **Avantage d'un chèque**

- Il s'agit d'un moyen de paiement le plus simple et le plus souple à utiliser.
- On peut utiliser le chèque dans tous les types de paiement.
- Historiquement il a joué un rôle moteur dans le développement des techniques bancaires.²

• **Inconvénient d'un chèque**

- Il s'agit d'un moyen de paiement le plus risqué (le risque de vol, de change, de perdre)
- C'est un instrument de paiement qui est peu utilisé dans la pratique du commerce internationale.
- C'est un instrument de paiement peu rapide (lourd).
- le risque du chèque sans provision pour le bénéficiaire.³

1-3-2 Le virement

C'est une opération comptable qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre, à condition qu'il soit d'un même montant et d'un même client donc il s'agit d'un virement d'un compte à compte qui constitue le mécanisme de transfert de fonds.⁴

¹/ OPCIT, Kamal CHEHRIT

² / www.google.fr/ « avantage et inconvénient des moyens de paiement » consulté le 15/05/2015

³ / OPCIT, www.google.fr/

⁴ / YVES Crozet Bernard Belletane, PIERRE Yves Gomez Bennard laurant « dictionnaire des banques et bourses », édition ARMAND COLIN, France 1993, page 45.

Le virement bancaire peut être effectué par télex ou via le procédé SWIFT, ce système ne présente pas un moyen de paiement mais un réseau de télécommunication privée loué aux administrations qui ont le monopole de télécommunication, géré par ordinateur.¹

L'exécution du virement est une opération irréversible. Il est utilisé dans les cas suivants:

- Les transferts interbancaires.
- Les versements des salaires.
- Les paiements et remboursements des prestations.
- Le règlement des factures entre entreprises.

A la différence du chèque, le virement est un instrument de paiement très répandu pour effectuer des règlements internationaux à distance.

1-3-2-1 Les types de virements

Il existe cinq types de virement :

A. Le virement de compte à compte (virement interne)

Ils concernent les opérations qui se font entre deux comptes tenus dans une même banque.

B. Les virements interbancaires

Se font entre deux comptes tenus dans de différentes banques. Le virement est exécuté dans ce cas par le biais de la compensation.

C. Les virements permanents

Ce sont des opérations cycliques qui interviennent à des dates déterminées.

D. Le virement inter-sièges

Les opérations traitées ici concernent deux comptes tenus dans deux agences différentes de la même banque.

E. Les virements postaux

C'est des opérations entre deux comptes l'un tenu dans une banque, l'autre au centre des chèques postaux (CCP).

¹ /www.google.fr le virement/procédé Swift consulté le 15/05/2015

1-3-2-2 Les avantages et les inconvénients du virement

A. Avantages du virement

- La rapidité est le premier avantage de virement grâce au système SWIFT.
- Il est peu coûteux, simple, et souple.
- l'impossibilité de perte, de vol, ou de falsification puisque il ne s'agit pas d'un support papier.
- la fiabilité, la performance, et l'efficacité.
- Il est très sûr s'il est effectué et encaissé avant l'envoi de la marchandise.
- Le transfert à distance très pratique.

B. inconvénient du virement

Il représente un seul et unique inconvénient, c'est qu'il est émis à l'initiative de l'acheteur.

1-3-3 Les prélèvements et les effets de commerce

1-3-3-1 Les prélèvements

Les prélèvements sont des moyens de paiement à distance, ils représentent l'un des formes de virement, adopté aux règlements récurrents (impôt, prime d'assurance...) qui sont obligatoires et versés par les employeurs et les salariés destinés à financer la sécurité sociale, qui sont ensuite redistribués sous forme de remboursements ce qu'on appelle prélèvement obligatoire. En finance certains prélèvements comme la contribution sociale, généralisée et la contribution pour le remboursement de la dette sociale sont prélevés par l'état mais servent au financement de la protection sociale.¹

1-3-3-2 Les effets de commerce

L'effet de commerce s'agit d'un titre de créance qui est fondé sur opération commerciale et transmissible par endossement, c'est-à-dire "un titre négociable constatant, au profit du porteur, une créance d'une somme d'argent à court terme"²

Les effets de commerce jouent un rôle monétaire et financier important puisqu'ils participent directement au financement de la trésorerie.

¹ / ALAIN Beitone, Antonie Gazorla, CHRISTIANE Dollo, Anne-Mary Draï « *dictionnaire des sciences économiques* », édition ARMAND COLIN 2001, page 342, 267.

² / OPCIT, Kamal CHEHRIT, page 29

Il se rencontre sous deux formes: le billet a ordre et la lettre de change (traite) :

A. La lettre de change

La lettre de change est un effet de commerce, qui est à la fois un instrument de paiement et un instrument de crédit.

" en outre La lettre de change est écrit par lequel une personne appelée tireur (le créancier c'est-a-dire le fournisseur) invite une autre personne appelé tiré (le débiteur c'est-a-dire le client) a payer une certaine somme (montant facturé) a une date déterminé (date d'échéance) a une troisième personne appelé bénéficiaire (souvent le tireur ou son banquier) " ¹

La lettre de change met en présence trois personnes:

- Le tireur: c'est celui qui émit la lettre de change et invite le tiré à payer.
- Le tiré: c'est celui qui doit payer a l'échéance la somme inscrite sur la lettre de change, il doit avoir une dette a l'égard su tireur, c'est cette dette qui constitue la provision.
- Le bénéficiaire: c'est a celui qui le tiré doit payer il peut être le tireur lui même ou une tierce personne.

A-1 Les mentions obligations

Pour que la lettre de change soit valable, elle doit comporter un certain nombre de mentions, à savoir :

- Le mot « lettre de change » figurant sur le texte du titre.
- L'ordre de payer une certaine somme en chiffre et en lettre.
- Le nom de celui qui doit payer (tiré).
- Le lieu de paiement, et la date d'échéance.
- Le nom du bénéficiaire.
- La date et le lieu de création.
- Le nom et la signature de tireur.

A-2 Les mentions facultatives : Il s'agit de :

- L'échéance : la lettre de change peut être payable a vue dès sa présentation au paiement ou a terme c'est-a-dire au jour fixé sur la lettre de change.

¹ / S.PIEDEL Viere « *instruments de crédit et de paiement* » Edition dalloz, année 1999 paris, page 52.

- Lieu de paiement : on dit qu'un effet est domicilié lorsque le tiré chargera sa banque de le régler par le débit de son compte c'est-à-dire faire assurer le paiement de cet effet par un tiers : une banque.
- L'acceptation : l'acceptation d'une lettre de change est la signature du tiré qui reconnaît l'existence de la créance et s'engage à régler l'effet à son échéance.
- L'aval : c'est une garantie qui permet le paiement de tout ou partie du montant de la lettre de change.

A-3 L'endossement

La lettre de change peut être payée au bénéficiaire lui-même, elle peut être également payée à un tiers qu'il désigne par le moyen de ce qu'on appelle l'endossement.

Endosser c'est signer au dos de la lettre de change, pour la transmettre à un autre bénéficiaire en ajoutant la mention « payer à l'ordre de... ». Celui qui endosse la lettre de change est l'endosseur et celui qui bénéficiaire est l'endossataire.

A-4 Les avantages et les inconvénients de la lettre de change

La lettre de change comporte plusieurs avantages mais aussi des inconvénients.

En effet, elle émise sur l'initiative du vendeur (créancier) elle matérialise une créance qui peut être mobilisée (escomptée) auprès d'une banque et elle précise la date du paiement (délai) mais elle est peu utilisée car elle ne supprime pas le risque d'impayé (en cas de perte ou de vol).

Elle est soumise à l'acceptation du tiré, et son recouvrement peut être long en raison de sa transmission postale et l'intervention de plusieurs établissements financiers.

B. Le billet à ordre

C'est l'un des formes de l'effet de commerce qui représente un document écrit, il contient le nom des deux protagonistes et l'échéance de règlement.

Il constitue une reconnaissance de dette établie par le débiteur c'est-à-dire le souscripteur (acheteur) en faveur du créancier (bénéficiaire) ou vendeur, s'engageant à régler une somme donnée, c'est-à-dire à l'échéance.

À la différence de la lettre de change, l'initiative de l'émission est laissée à l'acheteur qui entraîne une insécurité supplémentaire.

B-1 Les mentions obligatoires :

Pour que le billet à ordre soit valable, il doit contenir les mentions suivantes :

- La formule « billet a ordre » doit être insérée dans le texte.
- La reconnaissance et la promesse pure et simple de paiement de la dette, exprimée par la formule « je paierai ».
- Le nom du bénéficiaire.
- La date et le lieu de souscription.
- Le lieu de paiement.
- L'indication de l'échéance.
- La signature de souscripteur.

B-2 Les avantages et les inconvénients du billet a ordre

Le billet a ordre présente l'avantage de la reconnaissance de la dette précise, la date de paiement et il est émis a l'initiative de l'acheteur mai comme inconvénient il est soumis au risque d'impayé et au risque de change.

C. Le warrant

Le warrant est un billet a ordre par lequel le souscripteur s'engage a payer un montant déterminé a l'échéance. Il se caractérise par la constitution d'un contrat de garantie sur des marchandises disposé dans un établissement spécial appelée « magasin général ».

Il existe plusieurs types de warrant, le warrant pétrolier, le warrant hôtelier et le warrant industriel qui ne sont pas utilisés ou peu utilisés.

1-3-4 Les cartes bancaires

1-3-4-1 Définition de la carte bancaire

La carte bancaire est un instrument de paiement moderne, apparu avec l'évolution technologique. Ce dernier est donc un précédé de paiement récent, les premières cartes émises en 1967 sont intitulées, cartes bleues. Elle permet d'effectuer :

- Des règlements des achats des particuliers de différents biens et services, fondé sur la présentation d'une carte établie au nom du débiteur par un organisme qui se charge du règlement pour le compte de ce débiteur.
- Des retraits : permettant le retrait de fonds généralement d'un distributeur automatique d'un billet.¹

« La carte bancaire est un moyen de paiement réellement internationale grâce à l'appartenance de la plupart des grands banques dans le monde à l'un et / ou à l'autre des deux grandes réseaux internationaux que son visa et MasterCard »²

Il existe plusieurs types de cartes selon leurs fonctions : paiement, retrait, ou crédit.

1-3-4-2 Les types de cartes bancaires

A. Les cartes de paiement

Sont des cartes qui permettent à leurs usagers d'effectuer les paiements de leurs achats auprès des commerçants qui disposent de terminaux de paiement électroniques (TPE)

B. Les cartes de retrait

Sont des cartes qui permettent aux porteurs d'accéder aux distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB/GAB) pour interroger leurs comptes, connaître leurs positions et retirer des espèces.

C. Les cartes de crédit

Sont des cartes qui permettent à leurs usages (détenteur) d'effectuer des achats auprès de certain commerçant avec un paiement différé (débit fin de mois par exemple).

Ces cartes sont adossées à des lignes de crédit avec un montant plafond et un taux négocié.

Ce dernier constitue un moyen de règlement émis par un établissement commercial et offert par les banques.

¹/ Régie BOUYALA « *Le monde des paiements* » édition : Revenu banque, paris 2005 page 32.

²/ OPCIT

1-3-4-3 Les avantages et les inconvénients des cartes bancaires

A. Les avantages

La carte présente des avantages pour le titulaire, le commerçant et la banque :

➤ **Pour le titulaire :**

- Le règlement de ses achats sans manipulation d'espèces ou d'établissement de chèque.
- La possibilité de l'utilisation de la carte a l'étranger c'est-à-dire « la carte international ».
- Se couvrir contre les risques de retraits frauduleux avec un code dit « le code confidentiel ».
- La faculté d'utilisation de la carte pour retrait d'espèce dans les distributeurs automatiques des banques (DAB).

➤ **Pour le commerçant :**

- Eviter la manipulation d'espèces.
- Eviter le risque de chèque sans provision.
- Garantie de paiement : le montant de transaction est effectué par la banque du bénéficiaire de la carte.

➤ **Pour la banque :**

- Les cartes délivrées sont toutes frappées d'une redevance annuelle fixe.
- Les commerçants payent des commissions proportionnelles au montant des factures réglées.

B. Les inconvénients

Pour ce qui concerne les inconvénients de la carte, elle est exposée à certains risques tels que la perte et le vol.

1-3-5 Les portes monnaie:

Définie selon la Commission européenne comme « *toute valeur monétaire représentant une créance qui est stockée sur un support électronique ; cette valeur monétaire doit être émise contre la remise de fonds d'un montant dont la valeur n'est pas inférieure à la valeur monétaire émise* ». ¹

1-3-5-1 Formes de monnaie électronique:

➤ Selon le type de support électronique utilisé:

La monnaie électronique est véhiculée à travers deux nouveaux instruments de paiement:

A. Le principe du porte-monnaie électronique (PME):

Il repose sur l'utilisation du microprocesseur d'une carte, sur lequel sont enregistrés des signes électroniques représentant un pouvoir d'achat transférable à un nombre élevé de bénéficiaires potentiels, a pour objet l'automatisation des paiements de petits montants dans le commerce de proximité par le biais d'une carte à microprocesseur chargée de valeurs électroniques réelles qui peuvent être transférées directement entre les agents économiques.

Ce nouvel instrument de paiement est conçu comme un substitut des pièces et des billets de banque et vise à réduire les coûts de collecte et de stockage des monnaies divisionnaires.

Les applications directes de ce nouvel instrument de paiement concernent les distributeurs automatiques, les horodateurs, les péages, les publiphones,

A.1 Fonctionnement du porte monnaie électronique:

La mise en place du porte monnaie électronique peut se traduire par l'utilisation d'une nouvelle génération de cartes, ces cartes portant une bande magnétique au recto, mais présentent également une puce électronique au verso.

L'idée est d'offrir aux clients la possibilité d'acheter leurs biens de consommation courants.

¹ / PIFFARETTI Nadia, « *MONNAIE ELECTRONIQUE, MONNAIE ET INTERMEDIATION BANCAIRE* », Thèse présentée à la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), le 6 juillet 2000, p 32.

sans pièces de monnaie, ils auront enfin une carte à puce codée, valable dans tous les distributeurs automatiques et les terminaux électroniques de paiement.

Les titulaire n'auront qu'à glisser leur carte dans le distributeur et introduire leur numéro et le montant de la somme à retirer, s'il s'agit d'un achat avec la carte, la contre valeur se chargera sur leur carte à puce et déminera à chaque achat ou à chaque opération.

Le client ayant un pouvoir d'achat égal au solde de sa carte devra dès l'épuisement de son stock monétaire, s'il désire à nouveau s'en servir, procéder au rechargement de la carte soit par l'opération de retrait par carte bancaire ou par la carte porte monnaie électronique elle même, si elle contient le numéro d'identification du client, par opération de chargement de la carte porte monnaie électronique.

B. Le principe du porte-monnaie virtuel (PMV):

Est sensiblement le même que le porte-monnaie électronique à la différence près que des unités électroniques sont chargées sur un logiciel – porte-monnaie virtuel – stocké sur le disque dur de l'ordinateur.

Le porte-monnaie virtuel a alors pour objet le paiement de petits montants à distance sur internet. Ces valeurs électroniques sont alors transmises sur le réseau pour le règlement des obligations financières entre les internautes et les e- marchands.¹

B-1 Fonctionnement du porte monnaie virtuel

Le porte monnaie virtuel contient une monnaie électronique portant la signature numérique de l'établissement émetteur, qui a utilisé à cette fin une clé de cryptage confidentielle.

Cette monnaie est transmise au client, qui peut s'en servir pour payer électroniquement les biens et services par tout dans le monde.

Aux moyens d'Internet à partir de son ordinateur personnel, l'utilisateur demande de la monnaie électronique en entrant en communication avec sa banque en certifiant qu'il est bien le titulaire de compte, en lui présentant les informations confidentielles.

¹ AGLIETTA Michel et SCIALOM Laurence, « les défis de la monnaie électronique pour les banques centrales », REVUE Economies et sociétés, N°4, 2002, P 241-268.

Chapitre 1: généralités sur les moyens de paiement

Une fois cela est fait, l'utilisateur présent à sa banque "virtuel" sa demande, à l'aide d'une clé de cryptage aléatoire, il émet un billet virtuel vierge dans une enveloppe numérique protégée.

La banque "appose" sa signature numérique authentifiant ainsi la monnaie électronique pour le bénéficiaire éventuel et l'utilisateur reçoit la confirmation.

L'utilisateur peut, alors, télécharger la monnaie électronique de sa carte intelligente à l'aide d'un périphérique semblable à un guichet automatique, ou bien il peut transférer ou dépenser cette monnaie sur Internet avec d'autres cybers clients de la banque virtuelle, comme il le fera pour un message transmis par courrier électronique.

Les bénéficiaires n'ont qu'à mémoriser la monnaie électronique, et à ajouter au moyen de leur ordinateur le code d'identification de leur compte, ils peuvent alors télécharger dans une "carte intelligente" ou la transférer dans leurs comptes bancaires.

D'après son fonctionnement, le porte monnaie virtuel paraît très intéressant et très efficace puisque qu'il permet pour les clients d'effectuer des paiements de toutes sommes, petite ou grosse à domicile à toute heure sans avoir à se déplacer contrairement au porte monnaie électronique qui se réalise pour les faibles montants.

➤ **Selon le mode d'utilisation:**

A. carte prépayée:

La valeur monétaire est enregistrée sur un microprocesseur d'une carte, il existe plusieurs formes de cette carte. Les cartes à puce sont des véhicules idéaux pour contenir les pièces et pour effectuer les calculs cryptographiques nécessaires à leur fabrication. Elles sont utilisées hors réseau (Off line E.cash) la transaction se fait sans la présence de la banque ce qui revient à une transaction monétaire courante.

B. La monnaie réseau:

La « monnaie réseau » est une forme de monnaie électronique qui, grâce à des logiciels spécialisés intégrés aux ordinateurs personnels, peut être transférée pour s'acquitter de paiements via des réseaux de télécommunication comme internet.

Cette forme de monnaie électronique est caractérisée par le prépaiement des valeurs monétaires stockées et l'utilisation de la cryptographie pour l'authentification et la protection de la confidentialité et de l'intégrité des données. ¹

1-3-6 Les prélèvements automatiques et les titres interbancaires de paiement :

1-3-6-1 Les prélèvements automatiques

C'est un moyen de paiement moderne, il permet au titulaire d'un compte d'autoriser un créancier à prélever sur son compte toute somme due à se dernier.

Ils sont utilisés principalement pour le règlement des quittances d'électricités ou de téléphone d'une manière générale pour les dettes à caractères répétitifs.

1-3-6-2 Les titre interbancaires de paiement (TIP)

Le titre interbancaire de paiement est un instrument de paiement qui représente les mêmes caractéristiques qu'un ordre de prélèvement pour lequel le client débiteur donne son accord lors de chaque règlement. Il a la forme d'un chèque et comporte en code toutes les références de l'opération.

1-4- Les objectifs des moyens de paiement

La monnaie sous sa forme fiduciaire (billet), chèque, virement, avis de prélèvement , titre interbancaire de paiement, carte bancaire et effet de commerce, ainsi que les nouveaux instrument de paiement, simples et efficaces qui ont un ensemble d'objectifs.²

Le développement de nouveaux instruments de paiement totalement utilisée comme les cartes magnétiques permet la diminution du nombre de traitement et l'augmentation de la sécurité qui en résulte.

¹/ NICOLAS A. Cuhe, « *La monnaie électronique: réalité et fiction* », La Vie économique Revue de politique économique 4-2001, p 50.

² / OPCIT Régie BOUYALA ,page 28

L'utilisation de l'information au service de transfert de l'offre de paiement sur un compte a donné naissance à la monétique, un ensemble des moyens informatiques et électronique utilisés comme mode de paiement.

1-4-1 Les objectifs pour les institutions financières

"Avant toute délivrance de chéquiers à leurs clients, les banques et les institutions financières dument habilitées doivent consulter immédiatement le fichier des incidents de paiement de la centrale des impayés de la banque d'Algérie ".¹

Pour les banques et les institutions financières, les instruments de paiement sont des moyens de retrait des fonds déposé à la banque par le client afin de les utiliser dans les différents projets d'investissement.

La carte bancaire représente le moyen de paiement le plus moderne permettant de payer ses achats de biens et services, les objectifs de cette carte sont:²

- La lutte contre la fraude (tremperie).
- la satisfaction rapide de la clientèle.
- le développement du commerce électronique (monnaie électronique).

1-4-2 Les objectifs des moyens de paiement pour les utilisateurs

- La facilité de tirer ou de transformer des sommes d'argents auprès de la banque par le client en tout ou en partie.³
- Sont des moyens utilisés pour faciliter les transactions commerciales en particulier les échanges du commerce international.
- la sécurité: les moyens de paiement de l'information qui interviennent aux différents niveaux de réseau sont équipés de programme sophistiqués de détection et de correction des erreurs. les messages échangés entre les concentrations et les centres de

¹ / Mouloud DIDANE« *le droit a la propriété et au service de tous* » du code du commerce Algérien, édition dar el Beida, ALGER page 158

² /OPCIT,Régie BOUYALA, page 49

³ / www.google.fr/ « *objectifs des moyens de paiement* », consulté le 30/05/2015

traitement sont cryptées par ordinateur, le réseau est ainsi protégé contre les écoutes pirates.¹

- L'objectif principal est de mettre en place un ensemble de mécanismes de paiement régionaux, nationaux et même internationaux, pour la satisfaction des besoins dans tous les secteurs: le secteur des consommations, du commerce, de l'industrie, du gouvernement, des marchés financiers nationaux et internationaux.²

1-5- Les critères d'efficience

Chaque moyen de paiement représente un arbitrage entre les différentes caractéristiques. Des préférences des usagers et des banquiers répond un certain rapport qualité/prix.³

➤ **La maîtrise des termes de paiement :**

Dans la mesure du possible; les parties a la transaction veulent connaitre les termes de paiement et les délais de recouvrement (entre le débit du compte du débiteur et le crédit du compte du bénéficiaire).⁴

➤ **La sécurité de la transaction:**

La sécurité s'exprime au moyen de deux critères: la confidentialité de la transaction et de son contenu et l'intégrité des informations contenues dans le message qui véhicule l'ordre de paiement.⁵

➤ **Les couts de transaction:**

Le cout des instruments de paiement comprend les couts d'émission, de transmission, de traitement, d'amortissement des infrastructures et éventuellement le cout des produits et services annexes a valeur ajoutée quand le support le permet (les cartes).⁶

1 / www.google.fr/ « *objectifs des moyens de paiement* », consulté 30/05/2015

2 / OPCIT, www.google.fr

³ / Dominique RAMBURE « *les systèmes de paiement* » édition ECONOMICA paris, 2005 page 48.

4/ OPCIT, Dominique RAMBURE

5/ OPCIT, Dominique RAMBURE

6/ OPCIT, Dominique RAMBURE

➤ **La traçabilité des transactions:**

La fonction de traçabilité est indispensable pour valider un ordre de paiement. Les participants qui interviennent à chaque étape du processus doivent être en mesure de localiser à tout moment un paiement dans la chaîne de traitement (tout le monde a vécu cette situation où la banque du débiteur affirme que les fonds sont "partis", alors que la banque du créancier déclare qu'ils ne sont pas "arrivés»). Les erreurs de destination sont particulièrement coûteuses dans le système automatisé.¹

1/ OPCIT, Dominique RAMBURE

Conclusion

En guise de conclusion, chacun des instruments de paiement précités présente un avantage dans le règlement des transactions entre opérateur économique.

Néanmoins, certains sont plus modernes et plus sécurisés tant pour le tireur que pour le bénéficiaire.

En Algérie les instruments de paiement moderne sont en voie d'utilisation, mais plusieurs procédures doivent être élaborées, d'une part la préparation d'un cadre juridique régissant l'utilisation de ces nouveaux moyens pour la protection des utilisateurs et la punition de toute falsification, d'autre part la mise en place des moyens humains et matériels nécessaires au développement des systèmes de paiement.

Introduction

Pour faire face à un paiement ou un règlement, plusieurs moyens de paiement ont été mis en place. Cependant, leurs mécanismes de circulation diffèrent l'un de l'autre et leur gestion nécessite l'intervention des établissements bancaires.

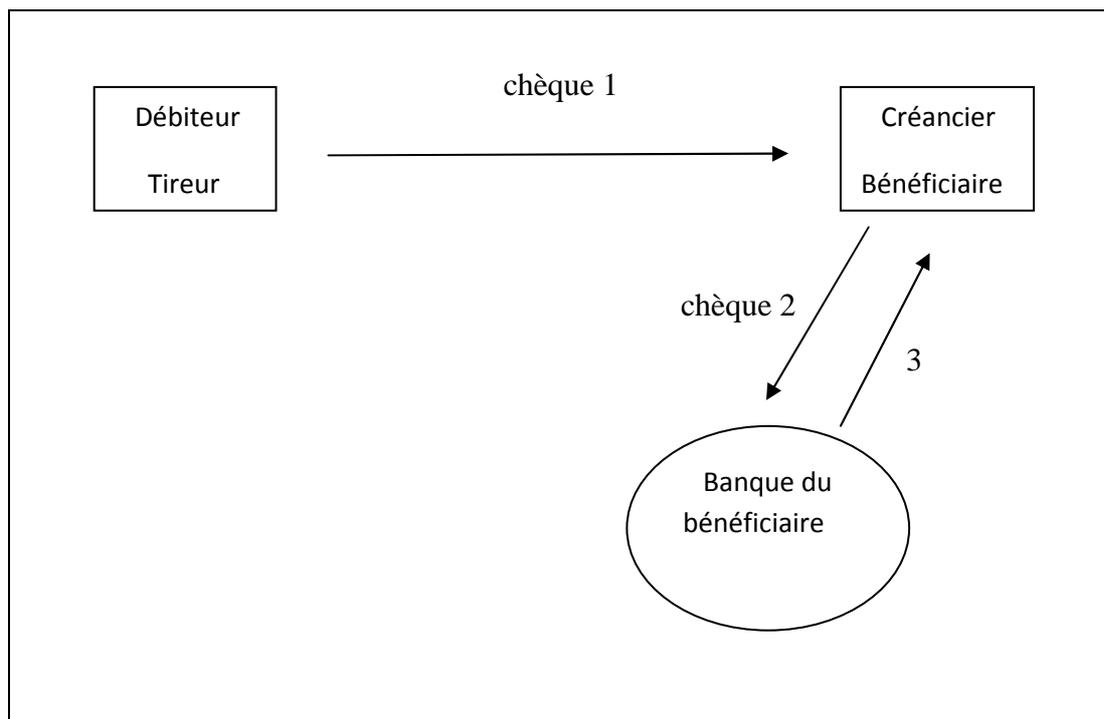
2-1 La gestion et les mécanismes de circulation des chèques

2-1-1 Le circuit du chèque

Le déroulement d'un paiement par chèque fait intervenir trois personnes:

- **le tireur**
C'est celui qui donne l'ordre à la banque dont il est client de régler la somme.
- **le tiré**
C'est celui qui exécute l'ordre comme il peut être une banque.
- **le bénéficiaire**
C'est celui qui reçoit la somme d'argent.¹

¹ / LALALI Rachid: " contribution à l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie". Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003, p32

Schéma 01: circuit du chèque

Source: LALALI RACHID: " contribution a l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie". Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.

A. Procédure d'encaissement du chèque

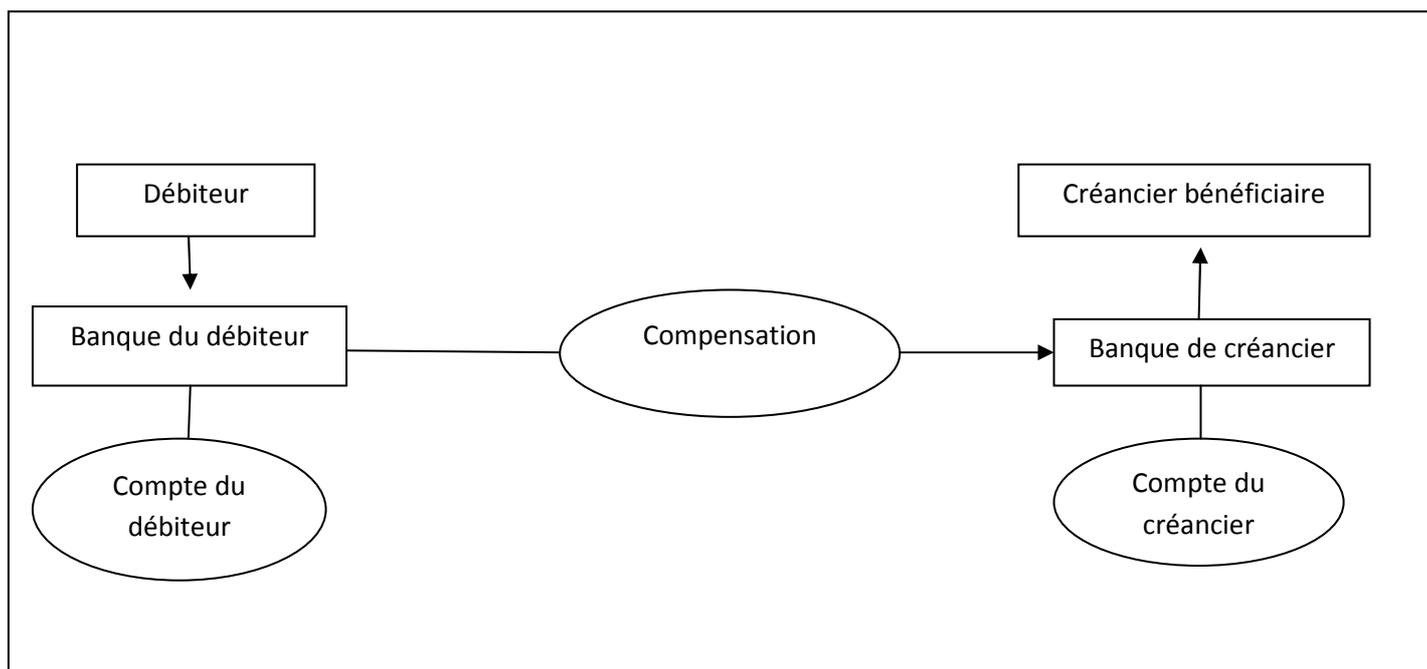
- Le tireur établit un chèque a l'ordre du bénéficiaire, le signe et le remet au bénéficiaire.
- Le bénéficiaire remettra le chèque pour encaissement auprès de sa banque, cette dernière encaissera au bénéficiaire le chèque auprès de la banque tiré.
- Pour l'endossement d'un chèque, la banque doit prendre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

par un compte ouvert à la banque centrale. Les banques procèdent à la sous compensation si elles n'ont pas l'accès à la compensation. ¹

2-2 La gestion et le mécanisme de circulation des versements

Le virement comme il a été déjà défini est un transfert de fonds d'un compte à un autre, le mécanisme de l'opération est le suivant:

Schéma 02: circuit de virement



Source: LALALI RACHID: " contribution a l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie". Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.

- Le tireur donne l'ordre de débiter son compte à sa banque ensuite d'en créditer un autre si ses comptes sont tenus dans une même banque. Par ailleurs, si ses comptes sont tenus dans deux banques différentes l'opération se fera par le biais de la compensation.
- L'opération du virement se fait par l'inscription de la somme au débit du compte du donneur et au crédit du compte du bénéficiaire, le montant de la somme à virer, le nom du bénéficiaire, son numéro de compte et la

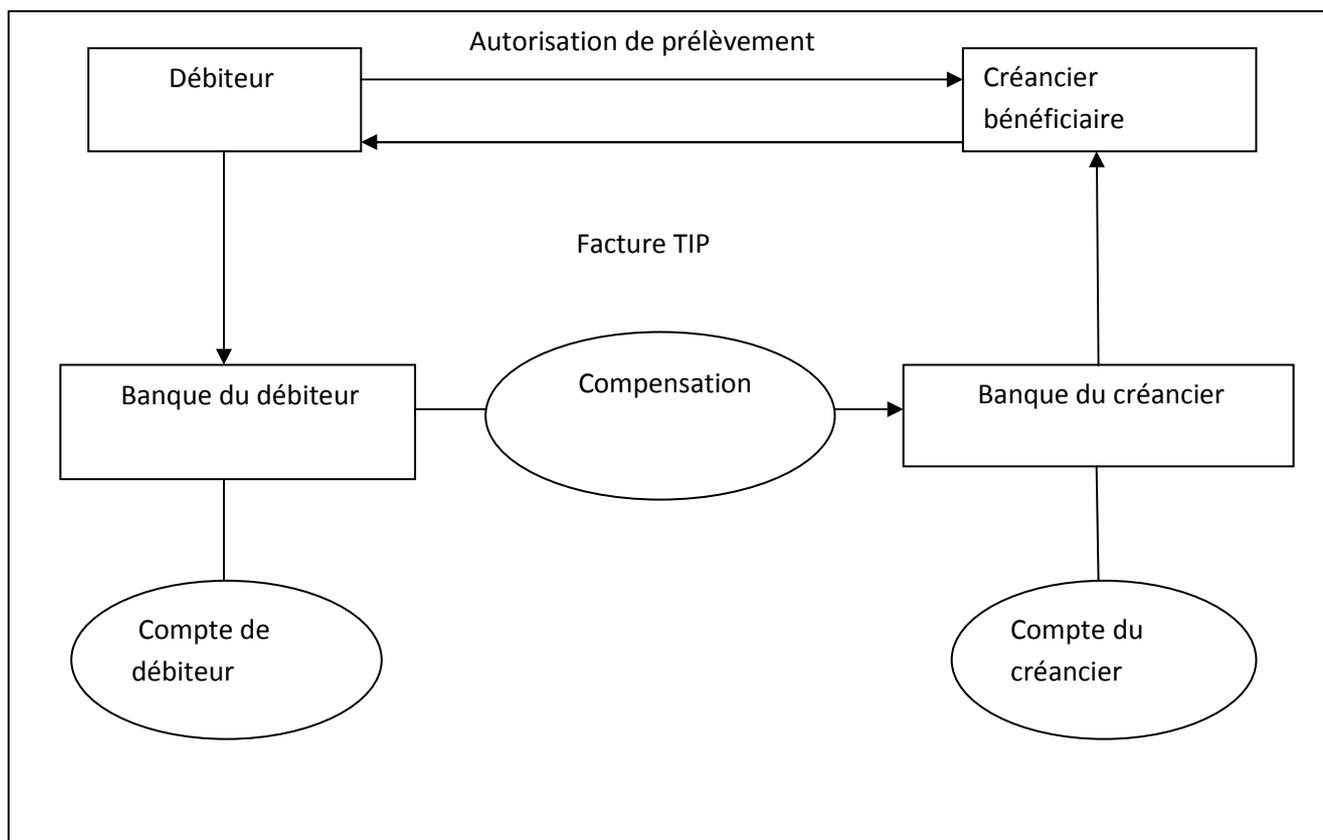
¹/ OPCIT, LALALI Rachid, page 33.

banque, doivent être indiqués par le donneur d'ordre. La banque doit vérifier la signature du client et la provision de son compte. ¹

2-3 la gestion et le mécanisme de circulation des prélèvements

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement qui permet de régler des créances régulières et son mécanisme est résumé dans ce schéma :

Schéma 03 : le circuit de prélèvement



Source: LALALI RACHID: " contribution a l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie". Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.

Le créancier donne l'ordre à sa banque de prélever une somme du compte du client, et le tireur doit obtenir l'accord du débiteur. Cette opération se fait en débitant le compte du

¹ / OPCIT, LALALI Rachid, page 34.

débiteur et en créditant celui du créancier soit directement si les deux comptes tenus dans une même banque ou bien par le biais de la compensation s'ils ne sont pas dans la même banque.¹

2-4 La gestion et mécanisme de circulation des effets de commerce

Les effets de commerce sont des instruments de paiement plus anciens, utilisées dans les règlements commerciaux et leurs mécanisme est comme suit :

2-4-1 La lettre de change

Le porteur doit présenter la lettre de change pour le tiré le jour de l'échéance. Si le paiement est effectué d'une manière régulière le tiré sera libéré de la dette dont il était tenu de payer.²

2-4-2 le billet a ordre

Le billet à ordre est utilisé pour reconnaître une dette dont la date de remboursement est bien établie. Il peut faire l'objet d'un endossement pour garantir un paiement, mais lorsque la provision n'existe pas l'endossement du billet ne porte pas le transfert de la propriété de la provision et peut aussi faire l'objet d'un endossement à titre de procuration.³

2-4-3 Le warrant

Le paiement par le warrant s'effectue par voie d'endossement au porteur du warrant par le propriétaire de la marchandise disposée au jour de l'échéance.⁴

2-5 La gestion et mécanisme de circulation de la carte bancaire

Le paiement par la carte nécessite préalablement la réunion de deux clauses :

¹ / OPCIT, LALALI Rachid, page35.

² / PIFFARETTI Nadia, « *MONNAIE ELECTRONIQUE, MONNAIE ET INTERMEDIATION BANCAIRE* », Thèse présentée à la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), le 6 juillet 2000, p54

³ / OPCIT, PIFFARETTI Nadia

⁴ / OPCIT, PIFFARETTI Nadia

Une entre le porteur et sa banque émettrice l'autre entre le commerçant et la même banque.

Le porteur de la carte doit avoir un compte auprès de la banque émettrice qui lui transmet un code secret afin de retirer l'argent dans les DAB et GAB et /ou effectuer des paiements selon le type de la carte.

Afin d'effectuer un paiement par carte, le porteur de celle-ci doit la présenter au commerçant qui établira la facture en utilisant une machine spéciale qui lira la carte et vérifiera le code secret du titulaire de la carte, puis imprimera la facture en deux exemplaires :

L'une sera remise au client et l'autre sera conservée par le commerçant qui sera automatiquement crédité au montant des ventes journalières par télétransmission à sa banque des opérations effectuées sur sa machine.¹

2-5-1 Les guichets automatiques de billets (GAB)

Les GAB sont des automates aménagés à l'intérieur des agences bancaires ou des locaux, ils acceptant l'accès aux clients au moyen de l'entrée de la carte dans le versement d'argent, la remise des chèques, la consultation des comptes et l'acquisition des relevés d'identités bancaires.²

2-5-2 Les distributeurs automatiques de billet (DAB)

Les DAB sont des appareils installés par les établissements du crédit, les centres du chèque postaux (PTT) ou par les grands émetteurs de carte au niveau de leurs sièges ou en d'autres endroits (grandes banques, les endroits public...)³

¹ / OPCIT, PIFFARETTI Nadia, page55.

² / OPCIT, PIFFARETTI Nadia, page55.

³ / OPCIT, PIFFARETTI Nadia, page55.

2-6 La gestion et le mécanisme de circulation des prélèvements automatiques

Le paiement peut être réglé en espèce ou par chèque au guichet de l'organisme intéressé, ou encore envoyé par poste. Pour éviter cette lenteur du paiement, le débiteur autorise la banque à prélever automatiquement sur son compte la somme qu'il désire payer au créancier avant la date de l'échéance, le créancier adresse au débiteur un avis indiquant la somme due et la date du prélèvement sauf si le prélèvement est de même montant périodiquement. Les avis de prélèvement émis par un créancier ayant une banque autre que celle du débiteur se règlent par la voie de compensation.¹

2-7 la gestion et le mécanisme de circulation des TIP

Le mécanisme du fonctionnement du TIP se fait comme suite :

- Le créancier adresse à son débiteur sa facture accompagnée du TIP en informant également le centre de traitement des TIP.
- Le débiteur peut payer en signant le TIP auquel il joint un relevé d'identité bancaire (RIB) et en tournant ce TIP endossé et le RIB à son créancier. ce dernier présente le TIP à la banque pour qu'elle lui paye si elle a provision.
- Le traitement du TIP se fait également par voie de compensation.²

¹ / OPCIT, PIFFARETTI Nadia, page56.

² / OPCIT, PIFFARETTI Nadia, page56.

Conclusion

Les moyens de paiements ont connu un développement assez important par l'introduction de la monnaie électronique ou la monétique, et la bonne gestion de ces moyens assure le bon fonctionnement des banques en lui permettant de renforcer la confiance avec les clients. La monétique tend à faire disparaître progressive les chèques et les règlements en espèce.

Introduction

Le risque de non-paiement est présent dans toutes les activités économique, surtout dans les opérations financières ou commerciales, car le recouvrement des créances n'est pas certain, donc la banque est dans l'obligation d'éviter ces nombreuses problèmes de non-paiement, En effet pour limiter ce risque d'impayé, il faut appliquer une couverture contre ce risque de non-paiement à condition que cette technique de couverture soit bien maîtrisée dans le temps précis.¹

3-1 Les risques de non-paiement

Le risque de non-paiement est généralement une exposition à une créance impayée quand elle n'a pas été réglée à la date exacte initialement convenu. Dans un premier temps il est très important de bien évaluer le degré de ce risque dans toutes les opérations commerciales et financières, pour choisir une meilleure technique de couverture pour assurer les créances aux bénéficiaires dans les dates prédéterminés.²

3-1-1 Les risques des non paiement financières

On les dénomme ainsi pour les distinguer des autres catégories de risques, particulièrement des risques de natures opérationnelles. Cela ne doit pas induire l'idée que seule la sphère des marchés de capitaux en soit à l'origine, ni bien sur que seule cette catégorie de risques aurait des conséquences financières est qu'ils sont directement liés aux processus et systèmes de règlement entre banque. Tous ces risques ont comme point de références l'impossibilité temporaire ou non d'un participant a un système de règlement interbancaire de s'acquitter de ses obligations de payer ses confrères.³

Les risques financiers regroupent deux types de risques, à savoir : le risque de liquidité et le risque de crédit.

3-1-1-1 Le risque de crédit

A : Définition du risque de crédit

¹ /www.memoireonline.fr/ « techniques de couvertures contre les risques de non paiements », consulter le 15/05/2015.

²/OPCIT, www.memoireonline.fr

³/ OPCIT Régis BOUYALA pages 137 et 138.

Le risque de crédit est le risque de perte inhérent au défaut d'un emprunteur par rapport au remboursement de ses dettes. Ce risque est (appelé aussi risque de contre partie) il se produit lorsqu'une partie participante se trouve défaillante et ne remplit pas entièrement ses engagements financiers, ni à la date d'échéance ni ultérieurement. Le payeur se trouve donc dans une situation d'insolvabilité qui fait perdre au bénéficiaire l'intégralité ou une partie du montant du principal.

Généralement, le risque de crédit survient durant toute la durée qui va de l'acceptation d'un paiement jusqu'au moment convenu pour le règlement définitif, et il augmente lorsque les échéances sont éloignées. ¹

B : Les types de risque de crédit

Selon l'institution financière divers types de crédits peuvent être distingués

B-1 : Instruments où des mécanismes de remboursement sont prévus dans le contrat

L'exemple le plus simple est celui du crédit classique, le risque se relève en cas de non exécution d'un paiement prévu : non exécution d'un paiement partiel à la date d'échéance, ou report d'un paiement prévu, ou de défaut d'une contrepartie : incapacités d'une contrepartie à respecter certains de ses obligations, nécessite d'une contrepartie de reporter certains de ses obligations, ou encore incapacité de continuer à émettre des produits de crédit. ²

B-2 : Instrument dont les dates de paiement et (ou) les montants ne sont pas connus a priori

Le risque peut exister pour des instruments à vue, des crédits à variable, les instruments ne portant que sur l'intérêt, des instruments rachetables. ³

¹ /www.UBIFRANCE.fr « évaluation des risques de non paiement » guide des affaires ubifrance 2012.

² /Christian GOURIEROUX, André TIOMO « économie et statistique avancé, risque de crédit » Edition Economica 2007, page 13 et 14.

³ OPCIT, Christian GOURIEROUX

B-3 : Produit dans le paiement est fonction de certaines conditions

De tels actifs sont par exemple les options, les swaps de crédit relatifs à des entreprises, ou le crédit bail. Le risque provient du risque de défaut d'une contrepartie, et non du risque de défaut sur l'instrument lui-même.¹

B-4 : Devise

La dévaluation d'une devise peut être considéré comme une forme de risque de crédit. Lorsqu'un émetteur promet de verser à un prêteur des montants précis dans une devise déterminé à des dates futures prédéfinies, on suppose de façon implicite que la devise conservera sa valeur. Cependant, compte tenu de la période parfois longue d'application de produit de crédit, on peut assister à une détermination soutenu de la valeur de la devise dans les pays les moins développés, mais aussi dans les pays industrialisés, ceci au détriment des créances. La dévaluation de devise constitue une question complexe, qui est habituellement abordée de façon distincte dans le cadre du risque de taux de change.²

B-5 : Décotes

Les décotes, bien qu'elles ne constituent pas un défaut au plan technique, ont un effet négatif sur la valeur marchande de l'instrument rendant le placement moins attrayant au plan commercial et laissant supposer une probabilité accrue de défaut à une date ultérieure. Au niveau du portefeuille, une décote peut, théoriquement, être composée par une appréciation simultanée d'un autre instrument.³

Cependant, il peut exister une forte contagion des décotes rendant très probable la survenance simultanée des décotes multiples. Au niveau du portefeuille, la diversification peut atténuer, mais éliminer complètement ses risques. Sur les marchés financiers ou les instruments du crédit sont cotés régulièrement, le risque de défaut est souvent évalué par les

¹ / OPCIT, Christian GOURIEROUX

²/ OPCIT, Christian GOURIEROUX

³/ OPCIT, Christian GOURIEROUX

différentiels du taux, qui traduisent en termes monétaire la vraie semblance de non-remboursement.¹

L'évaluation incertaine de ces différentiels constitue aussi une forme du risque de crédit, qui influe sur la valeur du marché de ces titres. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire que le défaut se réalise pour que le risque du crédit affecte négativement la valeur d'un actif ou d'un portefeuille d'actifs.²

B-6 : Ligne de crédit

Signalons pour terminer le risque associé à une ligne de crédit accordée à une entreprise ou à un particulier et non encore pleinement utilisée. Dans une mauvaise situation financière, l'emprunteur peut accroître l'utilisation de sa ligne et donc l'exposition à la date de défaut. Le risque passe par l'augmentation endogène de cette expression.³

3-1-1-2 : Le risque de liquidité

La liquidité est la caractéristique d'un actif qui peut être transformé rapidement et sans coût de transaction en monnaie. La monnaie en ce sens strict est donc la liquidité par excellence, les autres actifs étant plus ou moins liquide. On parle de la liquidité des banques désigner leurs disponibilités en monnaie banque centrale. Une banque en situation d'illiquidité est donc conduite à se refinancer soit sur le marché interbancaire, soit auprès de la banque centrale.⁴

A-Définition du risque de liquidité

¹/Christian GOURIEROUX, André TIOMO « *économie et statistique avancé, risque de crédit* » Edition Economica 2007, page 13et14.

²/ OPCIT, Christian GOURIEROUX

³/ OPCIT, Christian GOURIEROUX

⁴/www.memoireonline.fr/ Ibrahim GONDA ZADA « *gestion des risque de non-paiement* »,2010 consulter le 18/05/2015

Le risque de liquidité, est le risque qu'une contrepartie ou un participant à un système de paiement se trouve dans l'impossibilité de s'acquitter en totalité d'une obligation à son échéance.¹

Sur le marché financier le risque de liquidité est le risque auquel s'expose un opérateur, dont la situation économique peut être saine, mais qui n'est pas en mesure de faire face à ces obligations en raison d'une perturbation du marché ou d'une profondeur insuffisante de ce marché. Par exemple, un opérateur qui s'est engagé à livrer une certaine quantité d'une devise à une échéance déterminée, peut-être dans l'impossibilité de le faire, soit par ce que cette quantité de devise n'est pas disponible sur le marché (profondeur insuffisante) soit par ce que le cours de la devise a beaucoup monté et que l'opérateur n'est pas en mesure d'acheter au comptant la quantité qu'il doit livrer (perturbation du marché).²

Le risque de liquidité n'existe pas que sur le marché financier, les agents économiques sont exposés à ce risque lorsque leurs avoirs liquide ne leur permettent pas de faire à leurs engagements.³

Le système RTGS est l'exemple type du système qui est exposé au risque de liquidité puisqu'elle exécute les paiements sur une base brute et en temps réel, ce qui contraint chaque participant au système à disposer les liquidités nécessaires au bon moment sur son compte auprès de l'agent de règlement pour que tous les paiements soient acceptés par le système. A défaut, le système pourra connaître des risques de blocage.⁴

3-1-2 : Les risques structurels

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

3-1-2-1 : Le risque opérationnel

A : Définition du risque opérationnel

¹/ OPCIT, Régis BOUYALA 2005 page 139.

²/Alain BITONE, Antonie GAZORLA, Christine DOLLO, Anne-Marie DRAI « *Dictionnaire des sciences économiques* » 4^{ème} Edition ARMAND COLIN, Paris 2013.

³/OPCIT, Alain BITONE

⁴ www.Memoireonline.Fr/BELKHEIR Sid Ahmed, université de Mostaganem 2009, "Les systèmes de paiement et les risques encourus " consulter le 18/05/2015.

Le risque opérationnel est causé par la défaillance des infrastructures informatique et opérationnelles, des mécanismes du contrôle interne ou du management ; comme il peut survenir, tout simplement des erreurs humaines. Ces défaillances peuvent ainsi réduire l'efficacité et la crédibilité du système causant, en conséquence, un risque de perte.¹

Certains risques sont largement liés au risque opérationnel, tel que : le risque de fraude qui expose une partie à des pertes financières, le risque qu'un tiers entre illégalement en possession de renseignements confidentiels sur les paiements, et qui sont susceptible de lui permettre d'exploiter la situation financière de quelqu'un d'autre. Pour éviter ces risques, les systèmes de paiement son conçus de telle sorte à répondre à deux élément clés, a savoir :

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

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

B-Exemples de crises opérationnelles dans les moyens de paiement

On peut classer les crises opérationnelles dans les métiers de paiement en deux types principaux :

➤ **La crise d'origine interne**

Elle se caractérise par la survenance, au sein d'une banque de donnée, d'un incident administrative ou informatique qui dégénère. Ces dernières années, ce sont principalement l'incident d'informatique dans les systèmes d'informations des moyens de paiement qui ont été à l'origine des crises interne dans les banques, pour deux raisons :

- Les filières de traitement des moyens de paiement dans les banques se sont très largement automatisées, et la place des processus informatique y est désormais prépondérante par apport au processus administratif.
- L'automatisation a pour corollaire le traitement de masse souvent de nuit pour des raisons d'optimisation de l'utilisation du l'outil de production informatique

¹/ Dominique RAMBURE, Christian de Boissieu, "*les systèmes de paiements*" Edition Economica, Paris 2005 pages 108 et 109.

ce qui a pour effet, en cas d'incendie, d'accroître de manière spectaculaire le nombre d'opérations touchées ou d'empêcher de traiter l'incident dès son surgissement, favorisant ainsi des phénomènes de contagion.

Ainsi vers le milieu des années quatre-vingt-dix, les banques ont mis au point des nouvelles applications informatiques pour traiter les paiements de masse.

Il s'agissait de passer d'une logique de session qui conduisaient à fabriquer une à deux fois par jour une bande magnétique avec les opérations à échanger permettant ainsi la vérification après les traitements automatisés de nuit, et la réalisation des corrections éventuelles, avant l'échange avec les confrères à une logique d'échange.¹

• **La crise d'origine interbancaire**

Comme son nom l'indique, il s'agit de crise opérationnelle qui trouve son origine dans un dysfonctionnement de la sphère des relations d'échange et de règlement entre banques. Elle peut concerner une partie significative des acteurs du système de paiement, et s'étendre même parfois au-delà de cette sphère.²

Pour tenter de caractériser et comprendre le fonctionnement de ce type de crise, on en présentera deux exemples récents :

- ✓ Un exemple européen, avec les dysfonctionnements dans les paiements intra-européens, entre banques, à la suite du lancement de l'euro en janvier 1999 ;³
- ✓ Un exemple français, avec les dysfonctionnements qui ont accompagné la fin de la montée en charge de l'échange d'images chèques, à partir de Janvier 2002.⁴

3-1-2-2 : Le risque juridique

A-Définition de risque juridique

Risque de perte résultant de l'application imprévisible d'une loi ou d'une réglementation, voire de l'impossibilité d'exécuter un contrat. Risque qu'une partie subisse une perte par ce

¹ / OPCIT, Régis BOUYALA, pages 145 et 152.

² / OPCIT, Régis BOUYALA page 134.

³ / OPCIT

⁴ / OPCIT

Chapitre 3 : les risques de non paiement et les techniques de couverture

que le droit et la réglementation ne cadre pas avec les dispositions du système de règlement de titres, l'exécution des accords de règlement correspondants ou les droits de propriétés ou autre droit conférés par le système de règlement. Le risque juridique est également présent si l'application du droit et de réglementation n'est pas claire.¹

Le risque juridique couvre toutes les faillites et dysfonctionnements susceptibles du cadre juridique qui sont en mesure de provoquer des incertitudes et des interprétations divergents de la part des parties concernées et de laisser place à des litiges. Afin de maîtriser ce risque et ne pas rencontrer d'autres risques qui en résultent, il est essentiel que les règles et procédures du système ainsi que les lois et règlement relatifs aux paiements et aux droits et obligations des parties soient clairement définis.²

Deux domaines sont particulièrement concernés par cette forme du risque :

- L'utilisation des moyens de paiements.
- L'échange interbancaire des moyens de paiement.

On rajoutera le cas particulier de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

A-1 :L'utilisation des moyens de paiements

Dans ce domaine, les litiges « en cas d'intervenir » concernent essentiellement les relations entre les banques et leurs clients, qui relèvent en générale :

- ✓ Soit de la législation commerciale classique (chèque, effet de commerce en particulier) ;
- ✓ Soit des droits des contrats-comme en matière de cartes bancaires en France.

Le mode de résolution dès les tiges dans les domaines n'est pas différent de celui d'autre activités commerciales et relève des tribunaux compétents.³

A-2 :l'échange interbancaire de moyen de paiement

¹/[www.memoire online.Fr](http://www.memoire.online.Fr)/ Ibrahim GONDA ZADA" *gestion des risque de non-paiement*",2010 consulter le 18/05/2015

²/ D .E Williamson, The economics of the transaction Costs, 1999.

³/OPCIT,Régis BOUYALA, page 152.

Bien qu'un certain corpus de textes réglementaire et contractuels se soit constitué (responsabilité des banques centrales dans le domaine des paiements, supervision des systèmes de droit privé, substitution d'une contrepartie centrale), il existe encore peu de dispositions juridiques spécifiques aux systèmes de paiements.¹

Au-delà des dispositions juridiques régissant le fonctionnement normal de ces systèmes, une mention particulière doit être faite de la question de la « finalité des règlements ».

En effet pour le bon fonctionnement des systèmes de paiement il est essentiel, en cas de faillite d'un participant, de savoir à quel moment précis la législation a prévu de considérer une créance comme définitivement réglée et elle est incluse dans la masse, avec un risque de remboursement tardif et partiel. La difficulté à longterm réside en ce que les législations de nombreux pays prévoyaient une clause. Appliqué au contexte des systèmes de paiement, ce type de clause a pour effet de ne rendre nulle toute transaction effectuée par participant en faillite, à partir du début de la journée de la faillite.

A-3 : Le cas particulier de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Ce sujet couvre un champ plus large que celui des seuls moyens de paiement, comme en témoigne le texte de la loi de 1996 qui introduit le délit générale du blanchiment en France : « Le blanchiment est le fait, de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des fonds ou des revenu de l'autre d'un crime d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit directe ou indirect. Constitue aussi un blanchiment la fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion de produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit ».²

Avant d'accepter une opération, les banques doivent donc s'assurer qu'elle n'est pas liée à un crime ou délit, que ce soit directement ou indirectement. Cependant du faite qu'ils servent à véhiculer les échanges monétaires, les moyens de paiement constituent un gisement crucial du risque qui pesé ainsi sur les banques. On a pu mesurer qu'il ne s'agissait pas d'un risque théorique, lorsqu'au début de l'année 2002 de haut dirigeants de plusieurs banques françaises, ont été mis en examen par la justice nationale, sur le fondement de la loi de 1996,

¹/ OPCIT, Régis BOUYALA, pages 153

²/ OPCIT, Régis BOUYALA, pages 153

pour « blanchiment aggravé » dans l'affaire dite du « sentier », portant sur un présumé circuit du blanchiment s'appuyant sur des chèques frauduleux entre la France et Israël.¹

A l'occasion de cette affaire, qui eut à l'époque un retentissement médiatique significatif, le ministre de l'économie et de finances décidait la création d'un groupe de travail réunissant l'Etat, les banques et la commission bancaire, afin d'établir un code de bonne conduite concernant le contrôle des transactions par chèque.²

Les conclusions des travaux de ce groupe ont donné lieu à la mise en place d'un dispositif spécifique, qui a été mis en force au moyen d'un règlement du comité de la réglementation bancaire et financière.³

Les virements internationaux présentent aussi des risques importants, puisqu'ils constituent le principale moyen de paiement utilisé en transfrontière. La difficulté dans ce domaine est de parvenir à une véritable harmonisation, c'est-à-dire les règles uniques et identiques pour tous, si l'on veut donner à la lutte contre les activités criminelles une réelle efficacité.

3-1-3 : Les risques systémiques

Le risque systémique peut être le résultat de tous les risques évoqués précédemment. Il se manifeste lorsque la défaillance d'un participant entraîne la défaillance d'autres participants (même ceux qui ne sont pas liés par une transaction avec la banque défaillante), créant ainsi un risque multilatéral sous l'effet d'une réaction en chaîne qui affecte de proche en proche l'ensemble du système et le met en péril. En effet une banque, ne peut pas approvisionner son compte de règlement auprès de la banque centrale, provoquerai des modifications des positions de trésorerie des autre banques, ce qui ne leurs permet pas, à leur tour, d'honorer leurs obligations vis-à-vis de leurs confrères et les banques de règlement. Cette réaction en chaîne peut provoquer des problèmes de solvabilité qui touche tous les participants au système et menace la stabilité du marché financier.⁴

Le cas de la faillite de la banque allemande HERSTATT en 1974 en est une parfaite illustration de ce type de risque. En effet la défaillance de cette banque est intervenue suite

¹/ OPCIT, Régis BOUYALA pages 154,155.

²/ OPCIT, Régis BOUYALA pages 154,155.

³/ OPCIT, Dominique RAMBURE, Christian de Boissieu, pages 122,123.

⁴/OPCIT, Dominique RAMBURE, Christian de Boissieu, pages 122,123.

Chapitre 3 : les risques de non paiement et les techniques de couverture

aux positions qu'elle avait prises sur le marché de change, provoquant ainsi de graves perturbations au sein de CHIPS¹ (utilisé pour le volet dollars des transactions). Les contractants, qui attendaient des paiements libelles en dollars de la part de la banque HERSTATT, ont été exposés à un défaut de règlement, perturbant le fonctionnement de CHIPS et donnant lieu à une perte généralisée chez les opérateurs. Les banques new-yorkaises ont alors refusé d'effectuer les paiements pour leurs propres comptes ou pour celui de leurs clients déclenchant une réaction en chaîne dans l'ensemble du système.²

Il y'a dans ce cas un risque multidevises³ provenant de l'absence de simultanéité dans le règlement de deux volets des transactions, autrement dit, le décalage horaire entre Francfort et New York et les délais d'usage (deux jours ouvrés) font que les banques new-yorkaises qui avaient traité avec HERSTATT n'avaient pas reçus leurs dollars alors qu'elles avaient livré leurs marks, par l'intermédiaire de leur correspondant local, à la banque HERSTATT. Cette dernière s'est vue retirer son agrément le 26 juin 1974.

Les différents risques évoqués précédemment peuvent être la source de perturbations majeures générées par les systèmes de paiement, et notamment les systèmes de paiement d'importance systémique.

3-2 : les techniques de couverture contre les risques de non paiement

Un des risques principaux que les entreprises exportatrices courent lors de leurs opérations de commerce international est que leur client n'exécute pas ses obligations, en tout ou partie, alors qu'elles-mêmes se sont engagées vis-à-vis de fournisseurs ou supportent des coûts internes liés à la réalisation du contrat.⁴

Ce risque se présente lorsqu'un laps de temps sépare les exécutions des obligations des différentes parties : le vendeur supporte les coûts au fur et à mesure de la fabrication du produit alors que l'acheteur ne paie qu'après la livraison avec un certain délai de paiement. Il

¹ : Clearing House Inter Banque paiement system créé en 1970, ce system relie électroniquement les banques américaines et 113 banques étrangères présentes sur le marché américain.

²/www.memoireonline.fr/ « techniques de couvertures contre les risques de non paiements », consulter le 15/05/2015.

³/Appelé également risque Herstatt.

⁴/www.memoireonline.fr/ « techniques de couvertures contre les risques de non paiements », consulter le 15/05/2015.

Chapitre 3 : les risques de non paiement et les techniques de couverture

ne faut jamais négliger le risque de rupture ou de suspension du contrat avant livraison ou exécution qui aura un impact faible sur l'exportateur si l'acompte verse par l'acheteur est important mais élevé dans le cas contraire qui pourra être sécurise via un volet de l'assurance.¹

Après l'exécution de la prestation, le risque fondamentale est le non-paiement dont l'origine est peut-être soit le débiteur, client lui-même ou une cause externe comme la puissance publique (embargo), la guerre, l'émeute ou la révolution, une catastrophe naturelle.²

Face a ces risques, il est vivement conseille aux entreprises actives a l'international, d'une part d'évaluer le degré de risque auquel elles sont confrontées, d'autre part de choisir une couverture appropriée, ce dernier, dont le paiement a la commande, l'affacturage³

3-2-1 : les techniques de couverture internes

Cette couverture contiens le paiement anticipé, et la lettre de crédit de stand by

3-2-1-1 : le paiement anticipé(le remboursement anticipé)

A : Définition du paiement anticipé

Le remboursement anticipé d'un emprunt peut être total ou partiel .il est total lorsque l'opération consiste à solder complètement l'emprunt, ou, partiel,

Lorsque le remboursement ne concerne qu'une partie des sommes encore dues au prêteur. Le remboursement peut être utilise en cas de vente d'un bien, de rachat de crédit ou tout

^{1/} www.memoireonline.fr « les techniques de couvertures contre les risques de non paiement », consulter le 15/05/2015.

^{2/}OPCIT, www.memoireonline.fr

^{3/} OPCIT, www.memoireonline.fr

simplement en cas de rentrée d'argent.les frais de ces remboursement anticipés sont strictement encadrés par la loi.¹

A compter du 1^{er} mai 2011, des pénalités de remboursement anticipé pourront être appliquées, sur crédits à consommation amortissables, au-delà d ; un seuil de 10.000 euros de remboursement anticipé par période de 12 mois. Lire à ce propos : la mise en place des pénalités de remboursement anticipé sur crédit conso prévues par la loi Lagarde.²

Les remboursements anticipés sont des versements pour régler une partie ou la totalité des sommes empruntées qui n'ont pas encore été remboursées par des échéances, que l'on appelle le capital restant du.³

Les banques ne peuvent s'opposer à un remboursement anticipé total, quelle que soit la somme des frais qui sont parfois appliqués, ils correspondent en partie au manque à gagner de la banque en ce qui concerne les intérêts qui ne seront pas perçus. Fixes à la signature du contrat de prêt, les frais pour le remboursement anticipé, qu'il soit total ou partiel, sont aussi appelé IRA (indemnité de remboursement anticipé) ou PRA (pénalités de remboursement anticipé).⁴

3-2-1-2 : la lettre de crédit

A- Définition de la lettre de crédit

La lettre de crédit stand by est une garantie bancaire payable à la première demande sur présentation des documents désignés : le document minimum requis est la déclaration du bénéficiaire la défaillance du donneur d'ordre.⁵

B- Avantages de la lettre de crédit

¹/www.memoireonline.fr « les techniques de couvertures contre les risques de non paiement », consulter le 15/05/2015.

²/OPCIT

³/OPCIT

⁴/OPCIT

⁵/Yves CROZET, Bernard BELLETANTE, Pierre Yves GOMEZ, Bernard LAURANT «Dictionnaire de banque et bourse», Edition ARMOND COLIN, PARIS 1993.

B-1 : Garantie contre les défaillances de vos partenaires commerciaux

B-1-1 : Exportateur

La lettre de crédit stand by a une garantie de paiement des opérations commerciales.

B-1-2 : Importateur

La lettre de crédit stand by fait garantir la livraison ou l'exécution des prestations selon les conditions prévues au contrat.¹

B-2 : Couverture universelle

Au même titre que les garanties bancaires classiques, la lettre de crédit stand by couvre de nombreux cas : garantie de soumission, de restitution d'acompte, de bonne exécution, de dispense de retenue aux cedis documentaires, la lettre de crédit stand -by est également soumise aux règles internationales.²

B-3 : Rapidité d'exécution

Vous gagnez du temps dans vos échanges commerciaux internationaux car vos documents ne sont vérifiés qu'exceptionnellement (en cas de défaillance de votre donneur d'ordre).³

3-2-2 : Les techniques de couverture externes

3-2-2-1 :L'assurance crédit et l'affacturage

¹/www.memoire online.com « *risque de non-paiement dans le secteur bancaire* », Mikael LEVY 2009, consulter le 20/05/2015.

²/OPCIT

³/OPCIT

A : L'assurance crédit

Un crédit immobilier engendre de nombreux frais annexes, auxquels on ne pense pas forcément, et qui pourtant viennent alourdir les mensualités de remboursement .c'est le cas notamment des assurances.¹

Le taux d'un crédit immobilier s'entend généralement hors assurances. Pour connaître le cout total du prêt, il faut ajouter le prix de ces assurances, Décès, invalidité, perte d'emploi...²

A-1 :L'assurance décès invalidité

Contrairement aux idées reçues, l'assurance décès invalidité n'est pas obligatoire. Mais en pratique, contracter un crédit immobilier sans souscrire une telle garantie est mission impossible, en effet, son rôle est de protéger la banque en prenant en charge le remboursement du capital restant si l'emprunteur venait à mourir ou était frappé d'invalidité (reconnue par la sécurité sociale comme définitive et permanente).³

A-2 :L'assurance perte d'emploi

D'autres assurances sont réellement facultatives, la plus répondue est l'assurance perte d'emploi. Comme son nom l'indique, elle assure la prise en charge de vos mensualités, en totalité ou en partie, lorsque vous êtes salariés, onéreuse et soumise a de très nombreuses restrictions (elle n'entre pas en action si vous Démissionnez, si vous êtes licencié pour faute grave...), l'assurance perte le d'emploi est peu plébiscitée par les emprunteurs .faire baisser le prix des assurances. Depuis le 1^{er} septembre 2010, conformément à la loi Lagarde, la banque ne peut plus refuser en garantie un autre contrat (délégation d'assurance) d'assurance que le sien (contrat groupe).

Mais attention, il faut que les clauses offrent un niveau de garantie équivalent a celles du contrat d'assurance de groupe proposer par la banque.par ailleurs, la banque ne peut modifier les conditions de taux du prêt prévues dans l'offre en contrepartie de l'acceptation en garantie

¹/Nadia ISAAC « *risques de non-paiement et techniques de couverture* », édition revue lecture Bruxelles 2002 page 25, 26,27.

²/OPCIT

³/OPCIT

d'un contrat d'assurance autre que celui proposer par ses soins. Toutes ces dispositions auront un impact non négligeable sur le taux effectif global du crédit.¹

B : L'affacturage

L'affacturage est la cession des créances d'un exportateur a une société d'affacturage qui se charge d'en opérer le recouvrement.il s'agit donc d'une protection pour l'exportateur contre le risque de non paiement ,contre le risque de change et représente également un mode de financement des opérations commerciales ce système présente donc l'avantage d'être rapide ,de transférer le risque d'impayé et de simplifier la gestion des comptes clients.²

3-2-2-2 :l'escompte a forfait

Oui permet a l'exportateur d'être dégagé de tout recours par la banque en cas de défaillance de l'acheteur.

Cependant, en principe de globalité. Cette technique est relativement couteuse. Le transfert des créances doit donc reposer sur une stratégie réfléchie de l'entreprise, ayant pris en compte les avantages et les inconvénients de ces techniques³ présentent dans le tableau ci –dessous :

¹/ OPCIT, Nadia ISAAC, page 27.

²/OPCIT ,Nadia ISAAC , page 30.

³/www.memoireonline.fr« *les techniques de couvertures contre les risques de non paiement* », consulter le 15/05/2015.

Chapitre 3 : les risques de non paiement et les techniques de couverture

Tableau n°1 : « Avantages et inconvénients des techniques de couverture contre les risques de non paiement »

Techniques De couverture	Avantages	Inconvénients
Couverture interne : l'entreprise couvre son risque de non-paiement, au cas par cas si elle le désire.		
Le paiement A la commande	<ul style="list-style-type: none">• Technique de paiement la plus simple et le plus sûre pour l'exportateur (des risques limités subsistent néanmoins comme le risque de non-transfert des fonds).• Technique de financement pour l'exportateur	<ul style="list-style-type: none">• Technique commercialement mauvaise car elle traduit un sentiment de méfiance de la part de l'exportateur. De plus, l'exportateur supporte tout le poids financier de l'opération.• L'importateur demandera souvent une garantie de remboursement d'un montant équivalent au paiement effectué.

Source : www.google.fr /les techniques de couverture contre les risques de non paiement, consulter le 15/05/2015.

Chapitre 3 : les risques de non paiement et les techniques de couverture

<p>La lettre de crédit stand-by</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Technique moins lourde administrativement que le crédit documentaire. • Technique supplétive a La carence de l'importateur-ne sera mise en jeu que si celui-ci ne paye pas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Technique qui n'offre pas le même équilibre dans les obligations des deux parties que le Credoc, au détriment de l'acheteur. • Technique récente : risque de vides juridiques liés a une jurisprudence limitée.
<p>Couverture externe : l'entreprise transmet les risques d'impayés sur un organisme financier moyennant rémunération</p>		
<p>L'assurance-crédit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de recourir a des services annexes tels que la surveillance de la santé financière des clients et l'analyse de la solvabilité de nouveaux clients. • Technique qui peut convenir pour des factures de petits montants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Principe de globalité : l'exportateur est obligé de couvrir toutes les factures répondant aux critères établis par l'assureur-crédit, et pas seulement les mauvais risques. • En cas de litige commercial avec l'acheteur, l'assureur-crédit pas, risque de mauvais foi. • Indemnité qui ne couvre pas la totalité du sinistre.
<p>L'affacturage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion administrative comptable et juridique simplifiée : la société d'affacturage les prend en charge. • Couverture totale du 	<ul style="list-style-type: none"> • Cout relativement élevé. • Principe de globalité : obligation de transmettre toute les créances répondant aux critères établis par la société

Chapitre 3 : les risques de non paiement et les techniques de couverture

	<p>risque d'impayés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peut constituer une technique de financement (85 du montant des factures) et de protection contre le risque de change 	<p>d'affacturage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dépersonnalisation de la relation avec le client : vous ne pouvez pas octroyer de conditions de paiement pour des clients particuliers comme vous l'entendez. • Gestion du recouvrement des factures parfois brutales.
--	---	---

L'escompte a forfait	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion administrative, comptable et juridique simplifiée. • Paiement avant l'échéance de la créance. • Aucune obligation de globalisation des créances. • Suppressions des risques de crédit. • Constitue une technique de financement et dans une certaine mesure de protection contre le risque de change. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cout très élevé. • Technique non utilisable pour les créances sur des acheteurs dans des pays à très haut risque.
----------------------	---	--

Source : www.google.fr /les techniques de couverture contre les risques de non paiement, consulter le 15/05/2015.

Conclusion

Le risque est une exposition à un danger dont on ne sait pas s'il se produira mais dont on sait qu'il sera susceptible de se produire, inhérent à une situation ou une activité. Les risques de non paiement sont généralement une exposition à une créance impayée quand il n'a pas été réglée à la date exacte initialement convenue, pour y faire face à ses risques chaque société doit avoir un dispositif interne de prévention des risques de non paiement.¹

¹/www.memoireonline.fr « les techniques de couvertures contre les risques de non paiement », consulter le 15/05/2015.

Conclusion a la première partie

Les moyens de paiement ont connu un développement assez important par l'introduction de la monnaie électronique ou la monétique ensuite la carte d'épargne, et la bonne gestion de ces moyens assure le bon fonctionnement des banques en lui permettant de renforcer la confiance avec les clients. Les nouveaux instruments de paiement tendent à faire disparaître progressivement les moyens de paiement dite traditionnelle.

En outre, on doit mettre en évidence les principaux défis que doit affronter le monde des paiements en matière de risque et leurs couvertures qui sont très variés dans l'intensité, et qui ont plutôt tendance à accroître au fil du temps.

Introduction a la deuxième partie

Le stage étant une période de confrontation des théories apprises a l'université et des réalités du terrain, il aide l'étudiant a faire l'apprentissage et la professionnalisation de la vie pratique.

La conciliation des théories acquises a l'université et la pratique professionnelle exige un stage professionnel qui permet au stagiaire de se familiariser de plus en plus aux pratiques de la sociétés ou de l'entreprise au sein de laquelle il a passé son stage.

Ainsi, nous venons de passer deux mois a la CNEP banque de Tizi-Ouzou, en qualité de finalité du master en Monnaie Finance et Banque dans la faculté des sciences économique de gestion et commercial, ou nous avons découvert les réalités au terrain des notions acquises au long du cycle.

Cependant, la CNEP banque, présente une grande importance dans la vie socio-économique, elle a pour mission de l'épargne et l'octroi des crédits a ces clients.

Le terrain nous a été favorable pour une bonne compréhension, la disponibilité et les soucis de nos encadreurs pour notre formation ont pallié à nos lacunes pour ce qui concerne la carte d'épargne et sa modernisation.

La présente partie sera subdivisée en trois grands chapitres :

- Le premier portera sur la présentation de la CNEP banque ;
- Le second sera focalisé sur la modernisation de la carte d'épargne au niveau de la CNEP banque.
- Le troisième sera consacré a une étude empirique du comportement des clients bancaires envers la carte épargne.

Introduction :

Le paysage bancaire algérien est marqué depuis les années 1990 par une mutation rendue possible par l'application de la loi 90/10 du 14/04/1990 sur la monnaie le crédit.

Les banques ont connu une évolution plus au moins palpable dans la mesure où elles étaient libres de choisir la gamme des produits à offrir à la clientèle puisque la spécialisation qui avait prévalu avait disparu plus au moins nettement.

Dans ce paysage bancaire, la CNEP-banque a évalué au gré des réformes et de l'environnement tant réglementaire qu'économique.

Ce chapitre sera consacré à la présentation de la CNEP-banque (T-O).

1-1 Aperçu historique sur la CNEP-banque de (T-O)

La caisse nationale d'épargne et de prévoyance a été créée par la loi 64-227 du 10/08/1964. Elle a remplacé la caisse de solidarité des départements des communes d'Algérie (C.S.D.C.A) et du réseau postal; néanmoins elle n'a commencé à exercer ses fonctions qu'en 1966.

Elle avait pour principales mission : ¹

- La collection de l'épargne;
- Le financement du logement;
- La promotion immobilière.

En fonction de changements politiques et économiques qu'a connus l'Algérie, la CNEP-banque a dû s'adapter et est donc passée par les étapes suivantes :

1-1-1 Période 1966-1970

Durant cette période la CNEP s'occupait de :

- La collecte de l'épargne;
- L'action de crédit pour l'Achat de logement.

Le réseau était composé de deux (02) agences, celle d'Alger et celle de Tizi-Ouzou, ouvertes en 1967, et de 575 points de collecte implantés dans le réseau de P.T.T.

1-1-2 Période 1971-1979

Cette période se caractérise par :

- La mise en place du système d'épargne logement (arrêté du 19/02/1972 qui a permis à la CNEP d'encourager la promotion de l'habitat et de développer sa présence sur le marché de l'épargne;
- Le financement de l'habitat urbain (instruction N° 08 d'article 1971);
- La mise en œuvre du “compte d'épargne devise” (l'instruction du 11/05/1971).

Ce compte n'existait pas dans la période précédente, le réseau s'est intensifié pour atteindre en 1979 le nombre de 46 agence et bureaux de collectes opérationnels.

¹ / Document interne de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, année 2013.

1-1-3 Période 1980-1997

Cette période constitue une transition de l'économie vers l'économie du marché. Dans ce contexte, la CNEP a dû subir des changements pour se préparer à devenir une banque en vue de répondre aux nouveaux besoins économiques du pays.

Ses nouvelles missions sont :

- Le suivi des crédits de constructions octroyés aux particuliers;
- Le financement des secteurs hors habitat (professions libérales, transport, coopératives et cela à partir de 1995);
- L'augmentation du nombre d'agence à partir de 1995 pour atteindre 172.²

1-1-4 Bancarisation de la CNEP en 1997

Cette période est celle de la bancarisation de la CNEP. En effet, cette dernière a bénéficié du statut de banque par la décision N° 01-97 du 09/06/1997 délivrée par la banque d'Algérie.

Ainsi, à coté des fonctions traditionnelles d'une caisse, la CNEP remplit désormais les fonctions propres à une banque, ce qui lui permet de financer des entreprises et des particuliers au titre de crédit à la consommation.

La CNEP-banque est érigée sous forme de société par action (SPA) au capital de 14 milliards de DA. La CNEP-banque était une banque publique dont le seul actionnaire est l'Etat.

1-1-5 Période 1997 à nos jours

L'assemblée générale ordinaire relatif au repositionnement stratégique de la banque décrite que son activité l'autorise à accorder des crédits aux particuliers.

Les crédits hypothécaires prévus par les textes particuliers en vigueur au sein de la banque à l'exclusion de prêts pour l'achat des locaux, la construction, l'extension et l'engagement des locaux à l'usage commercial ou professionnel.

La CNEP-banque finance des opérations relatives à promotions immobilières.

Les principales opérations qui sont autorisées sont les suivantes :

- Le financement des programmes immobiliers destinés à la vente ou à la location y compris les locaux à usage commercial ou professionnel;
- Le financement de l'acquisition ou l'aménagement de terrains destinés à la réalisation de logements;

² / Document interne de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, année 2013.

- Le financement des entreprises dans les segments qui sont autorisés;
- Le financement des opérations d'acquisition, d'extension et/ou de renforcement des moyens de réalisation (équipement intervenant dans le secteur du bâtiment);
- Le financement de projets d'investissement dans les secteurs de l'énergie, de l'eau, de la pétrochimie.

1-2 Organisation de la CNEP-banque

1-2-1 Organisation et activités principales de la CNEP-banque

1-2-1-1 Organisation

Le réseau de la CNEP-banque comprend 201 agences bancaires (l'agence BABA HASSAN a été inaugurée le 20 novembre 2006), réparties à travers le territoire national.

Les activités commerciales et administratives de ces agences sont soutenues et encadrées par douze (12) directions de réseau à compétence géographique déterminée sur la base d'un découpage du territoire national et d'implantation des agences.

L'autorité de la direction générale s'exerce par l'intermédiaire de cinq (5) directions générales adjointes (crédit, administration, recouvrement, développement, épargne et réseau), auxquelles sont rattachées des directions centrales.

1-2-1-2 Les activités principales

A travers son propre réseau d'agences informatisées et les bureaux de postes (présentation de service pour collecte de l'épargne), la CNEP-banque draine ses ressources principalement de l'épargne des ménages.

Les crédits qu'elle distribue portent essentiellement sur le financement de l'habitat, sous toutes ses formes :

A- Collecte de l'épargne

Les produits de placement offerts à la clientèle sont :

- Le livret d'épargne logement (LEL);
- Le livret d'épargne populaire (LEP);
- Les placements à terme (bon de caisse, dépôt à terme);
- D'autres ressources proviennent des comptes courants et de chèques ouverts aux entreprises et aux particuliers.

B- Les crédits à la clientèle

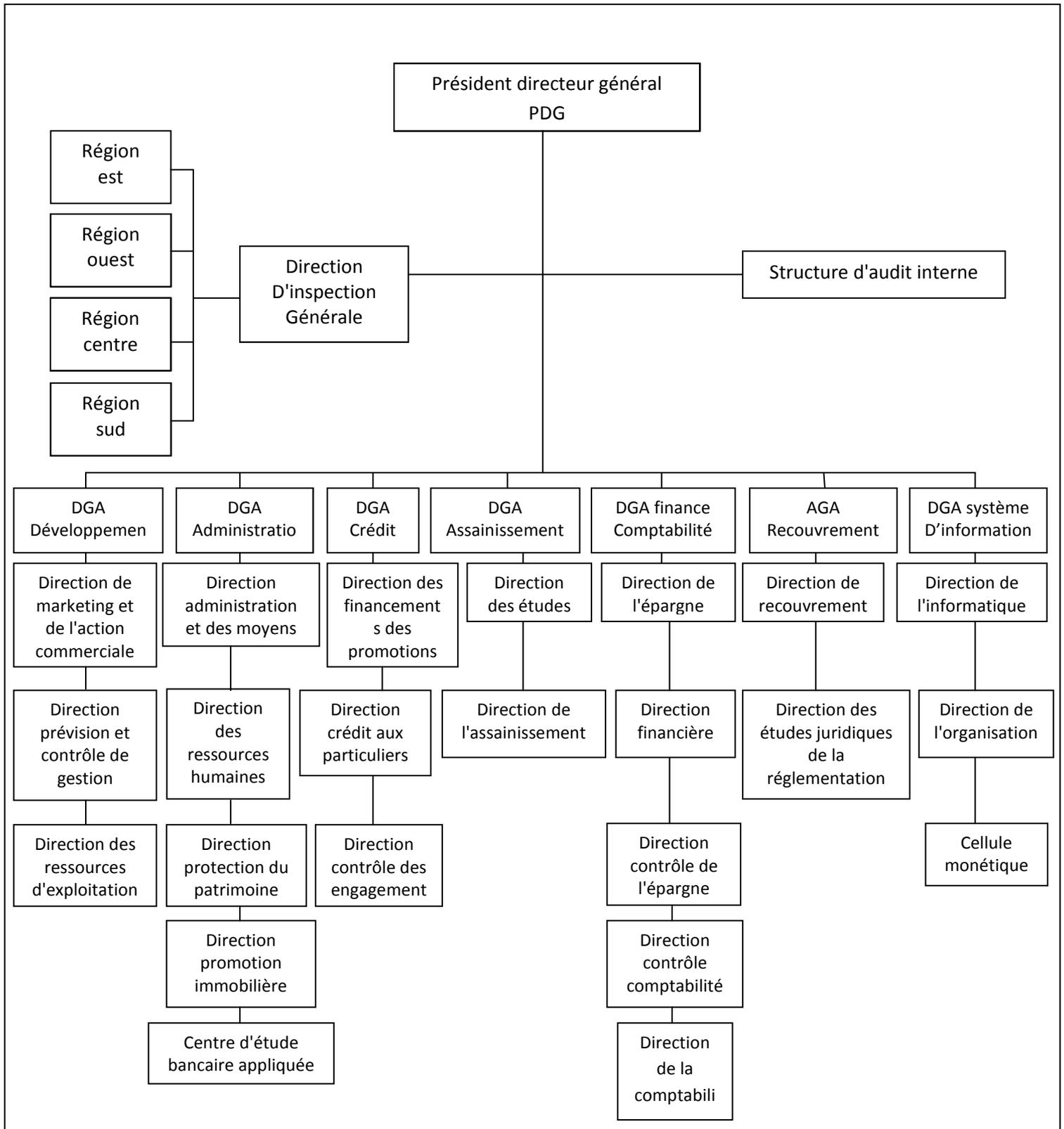
Le financement de la CNEP-banque provient d'origines diverses. Elle octroie des crédits aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises de part son expérience dans le financement de l'immobilier et de la qualification de ses équipes. La CNEP-banque assure la quasi-totalité des financements bancaires consacrés au secteur de l'habitat.

1-3 Organisation de la CNEP-banque

La CNEP-banque est dirigée par un président directeur général (PDG) qui est assisté par sept (7) directeurs généraux adjoints. Une direction du réseau est implantée dans chaque région (est, ouest, centre, sud afin de soutenir les agences qui se trouvent sur son territoire. Les agences sont implantées aux chefs lieux de wilayas ou de daïras. Seules les agences "A" sont habilitées à accorder des crédits.

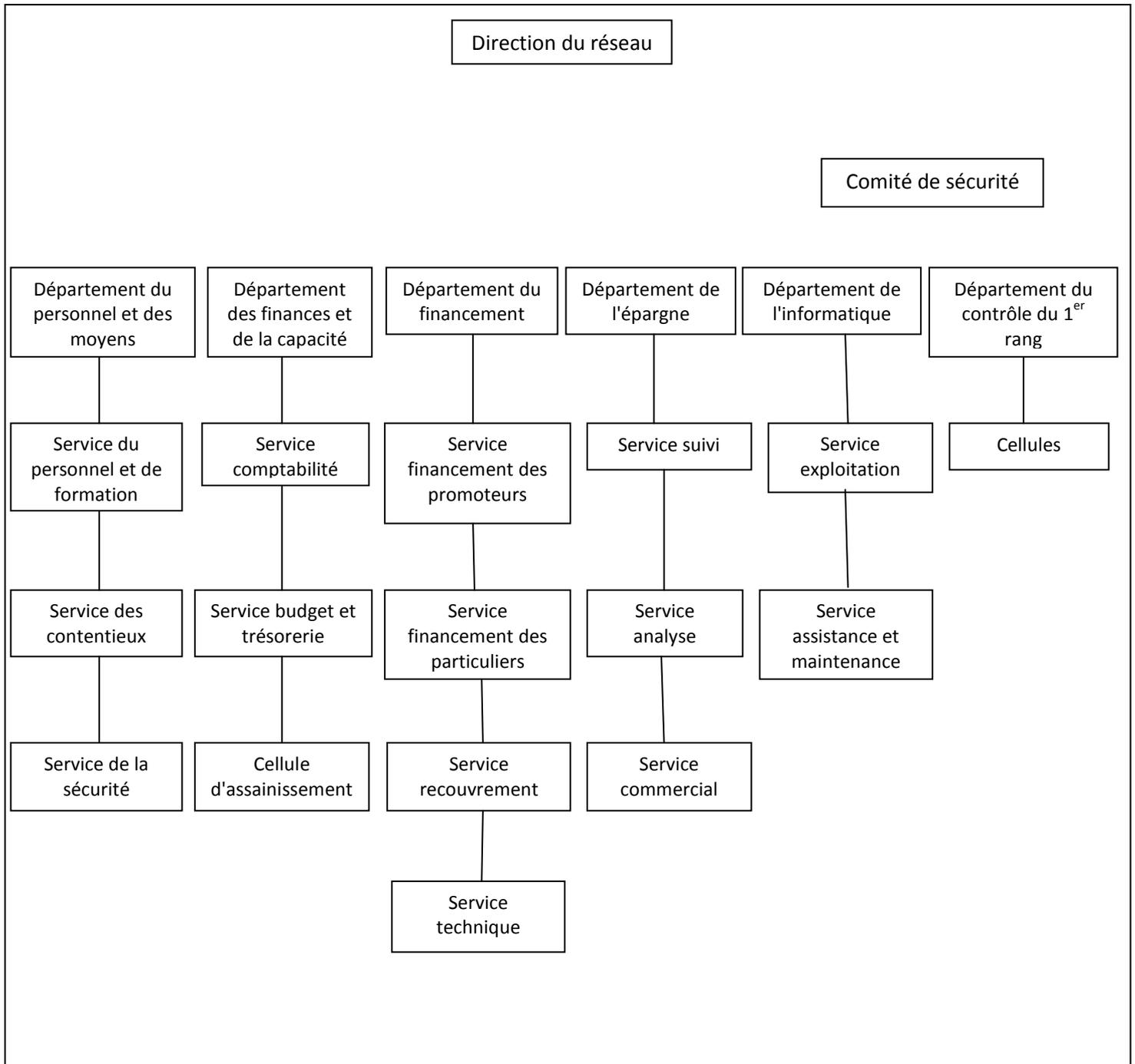
Les schémas suivants permettent de prendre connaissance de son organigramme général.

Graphique N° 1: Organigramme de la CNEP-banque.³



³ / Document interne de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, année 2013.

Graphique N° 2 : Organigramme de la direction générale. ⁴



⁴ / Document interne de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, année 2013.

1-3-1 Les réseaux

La direction du réseau est une structure hiérarchique de soutien aux agences implantées sur son territoire

Elle exerce, au niveau régional, toute fonction déléguée par la direction régionale, ses missions sont prises en charge par un directeur général assisté de six (06) chefs de département.

1-3-2 Les agences

L'agence est la structure d'exploitation décentralisée au niveau local. Ces agences sont classées en trois (03) catégories dont une agence principale :

1- Les agences A :

Ce sont des agences implantées aux chefs-lieux des wilayas. Ce sont les seules agences habilitées à octroyer des crédits aux promoteurs et l'accèsion aux logements auprès des promoteurs.

2- Les agences B:

Elles sont habilitées à l'activité de crédit sauf celles qui sont du ressort exclusif de l'agence (A). En fonction de l'importance de la localité de point de vue de la clientèle et de l'activité. On trouve ce type d'agences aux chefs-lieux de wilayas ou de daïras.

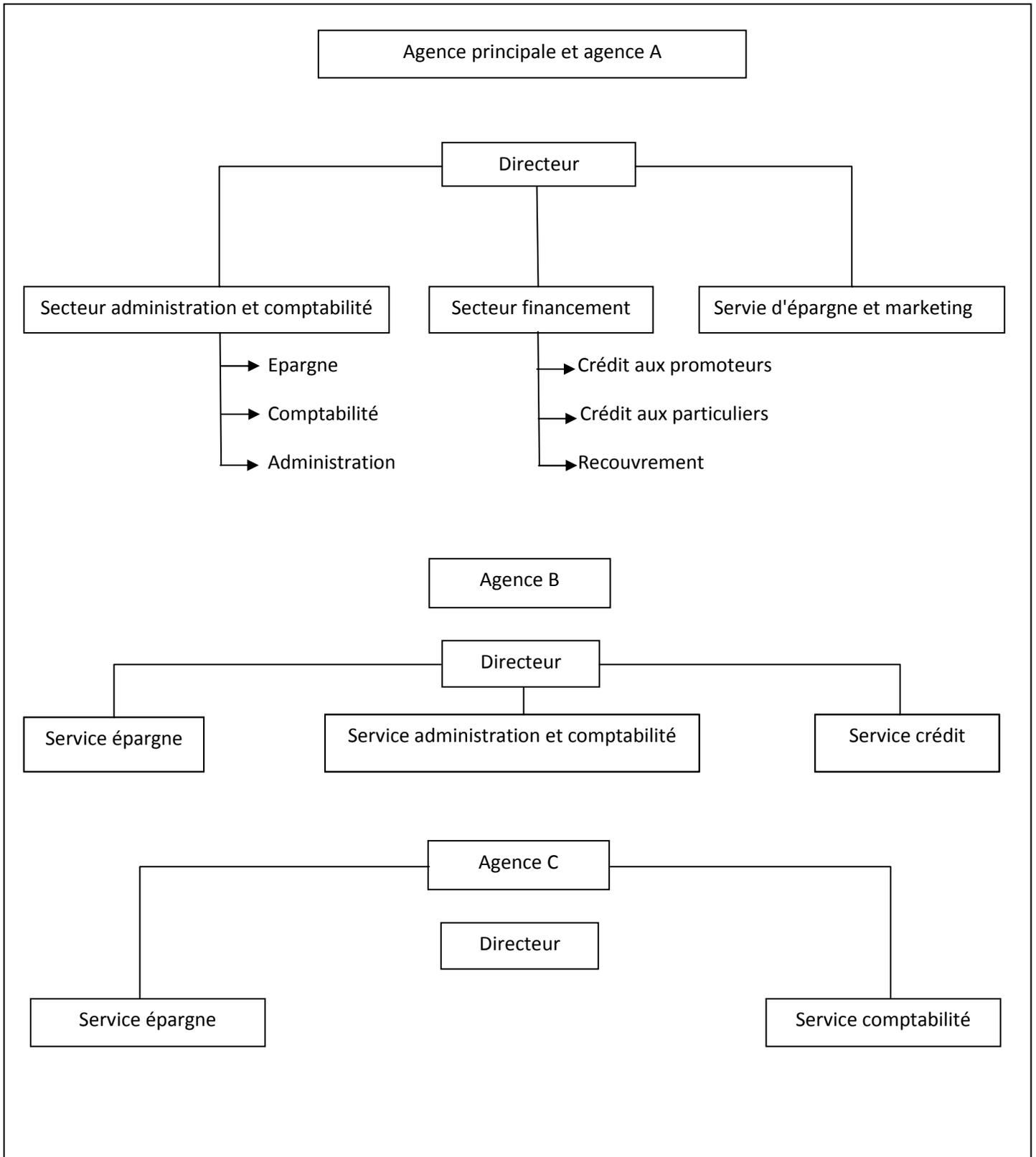
3- Les agences C:

Ce type d'agence est un véritable bureau de collecte bancaire.

1-3-3 L'agence principale

Elle est dirigée par un ordinateur assisté d'un chef de service et de deux (02) chefs de secteur chargés, l'un de l'administration et de la comptabilité, et l'autre du financement.

Graph N° 3: Organigramme des agences. ⁵



⁵ / Document interne de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, année 2013.

Conclusion

Par son activité de l'immobilier par excellence, la CNEP-BANQUE permet à un nombre important de ses clients de devenir propriétaire d'un logement et de s'offrir une place de choix dans le secteur des banques et des finances.

Cependant le succès d'une telle activité ne peut être accompli sans un environnement de confiance entre la banque et ses clients. La relation banque / client doit être renforcée par une plus grande diffusion de l'information et l'application de nouvelle technologie et les techniques de commercialisation et de marketing.

Les principales missions de la CNEP se résument dans la collecte des ressources auprès des ménages et des entreprises afin de les mettre à la disposition des demandeurs de financement sous les différentes formes à l'exception du crédit à la consommation et pour les entreprises pour leurs besoins d'investissement, d'extension et de modernisation de leurs activités.

Introduction

La CNEP/Banque a lancé depuis le mois de Mai 2013, la carte épargne, pratique, facile à utiliser et avec une sécurité renforcée (puce aux normes internationales).

La carte épargne permet aux clients de faire des versements et des retraits, en vertu de la réglementation suivante :

Vu les statuts de la CNEP-Banque du 2 juillet 1997.

Vu la décision n° 34/DG/2012 du 12 mars 2012, portant nomination TAREK ASSOUL, en qualité de Directeur Général Adjoint Chargé des Systèmes d'information.

Et vu la décision réglementaire n° 1306/2012 du 07 février 2012, portant mise en place de la carte d'épargne, signée et entrée en vigueur le 22 janvier 2013.

2-1 Définition et caractéristiques de la carte épargne

La carte épargne « CE » est un support adossé à un compte épargne logement « LEL » ou populaire « LEP ». Elle comporte les caractéristiques suivantes:

A. Un visuel (fond de carte) unique de couleur bordeaux, blanche grise, pour toutes les cartes adossées aux comptes épargne logement ou populaire.

Au recto :

- Logo CNEP/BANQUE.
- Nom du produit carte épargne « CE »
- Catégorie du produit « LEL », (000) « LEP », (034).
- Label commercial « CE ».
- Chipset (puce) ainsi que la position d'entrée de la carte visa lecteur ou automate.
- Numéro de la carte (PAN).
- Nom et prénom du client.
- Date d'expiration de la carte.

Au verso :

- Signature du titulaire.
- Recommandations destinées au client.

- Raison sociale.
- Email CNEP/BANQUE.
- Adresse du siège social.

B. La carte épargne comporte une puce répondant aux normes internationales (EMV)

« Europay Mastercard Visa ». Celle-ci est utilisée pour les transactions (retrait/versement) au niveau des lecteurs installés dans les guichets des agences CNEP/Banque.

Elle est aussi utilisée pour effectuer des retraits sur tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) et le guichet automatique de billets (GAB) du réseau.

C. La carte épargne comporte une piste magnétique.

D. Un code confidentiel unique pour toutes les opérations en agence et sur DAB.

E. Une durée de validité de cinq (05) ans renouvelable automatiquement à échéance.

Exemplaire d'une carte épargne (recto-verso)



2-2 Fonctions de la carte épargne

En plus des opérations classiques effectuées actuellement sur les comptes épargne, la carte épargne (CE) permet a son porteur d'effectuer au niveau des distributeurs automatiques de billets (DAB), les opérations de :

- Retrait (DAB sur place).
- Consultation de solde (DAB CNEP/Banque).
- Edition d'un mini-relevé de compte (DAB CNEP/Banque).

2-3 Modalités de délivrance de la carte épargne

2-3-1 Nouvelles ouvertures de comptes épargne

Toute ouverture de compte épargne (logement ou populaire) conformément aux textes réglementaire en vigueur régissent l'ouverture des comptes épargne, doit être opérée au moyen d'une carte épargne « CE ».

Pour ce faire, le préposé à l'opération est tenu de respecter les étapes énumérées ci après :

2-3-1-1 Commande de la carte épargne

Dés l'ouverture du compte épargne suivi d'un premier versement et la réception de la demande de carte épargne « CE » formulée par le client voir « annexe 1 », le proposé a l'opération procédera le lendemain (j+1) a :

- La saisie de la commande de la carte : elle se fait sur le « browser select system » par l'introduction de l'identifiant client « ID », qui est composé du code agence en cinq (05) positions et le numéro particulier du client en sept (07) position.
- La validation de la commande par un suspenseur de l'agence dument habilité (Directeur d'agence, directeur d'agence adjoint ou le chef de service épargne).

Deux cas peuvent se présenter :

Cas d'acceptation : la commande passe automatiquement à la personnalisation.

Cas de déclination : le suspenseur agence peut rejeter la commande en cas d'erreur de saisie de la commande.

La commande rejetée doit faire l'objet d'une ressaisie, une fois le motif de déclination est levé.

2-3-1-2 Personnalisation de la carte

Après génération du fichier commande par le serveur select system, ce dernier sera transmis via le serveur de personnalisation centrale au centre de personnalisation régional qui procédera à :

1-La personnalisation de la carte comme suit :

-La personnalisation de la puce ;

-La personnalisation de la piste magnétique ;

-L'impression sur la carte :

- Du numéro de la carte « PAN » de 16 positions numériques, comme suit :
 - BIN en six positions et qui est de 628149 ;
 - Code produit carte en deux position de 01 à 05 ;
 - La clé en une seule position.
- Du code produit compte de trois positions numériques ;
 - 000 pour les comptes épargne logement (LEL) ;
 - 034 pour les comptes épargne populaire (LEP) ;
- Du nom et prénom du client ;
- De la date d'expiration (mois /année)

2-Edition du code confidentiel « Pin Maller »

3- L'envoi par le biais de l'agence de messagerie express « AME » à chaque agence, les cartes ainsi personnalisées avec statut « inactif » avec les codes confidentiels dûment scellés, accompagnées du listing des remises des cartes épargne et les codes confidentiels en deux exemplaires.

Toutefois l'agence peut mandater des éléments, contre décharge, pour la récupération des cartes et des codes confidentiels auprès du centre régionale de la personnalisation.

2-3-1-3 Réception et conservation des cartes et codes confidentiels

La livraison des cartes et des codes confidentiels aux agences ce fait dans un délai maximum de sept jour après la commande des cartes.

Dès la réception des cartes ou des codes confidentiels, l'agence doit procéder a des contrôle d'usage et de transmettre au centre de personnalisation régional, le deuxième exemplaire de listing et du bordereau de remise des cartes et des codes confidentiels après en avoir accusé réception.

Toute erreur d'impression de carte et écart physique doit être mentionné sur le bordereau de remise et signalé au centre de personnalisation régional. Cette réception physique de la carte est répercutée sur le browser select system, par mesure de sécurité, l'agence est tenu de :

Conserver les cartes et les codes PIN par deux personnes dument habilitées dans des coffres forts et les ranger dans deux compartiments différents,

Ne pas adresser la carte au client par pli postale ou la remettre par procuration ;

Assurer une conservation sécurisée de tous les documents qui ont accompagné l'octroi de la carte.

2-3-1-4 Délivrance de la carte

L'agence invite le client par l'envoi d'une invitation ou par appel téléphonique, a prendre possession de sa carte et son code confidentiel, voir « annexe 2 ».

A la présentation du client, le préposé à l'opération procède comme suit :

- Vérifie l'identité du client en l'invitant a présenter une pièce d'identité officielle et originale, en cours de validité.
- Remet au client le contrat en deux exemplaires portant sa signature en la faisant précéder de la mention « lu et approuvé » voir « annexes 03 », et de le faire signer par le directeur d'agence ou la personne habilitée.
- Remet au client la carte « CE », un exemplaire du contrat de la carte et sous plis fermé le code confidentiel.
- Une fois la carte et les codes réceptionnés par le client, ce dernier signe sur le verso de la carte au niveau de la zone réservé à cet effet, et sur un registre dédié.

Ce registre doit comprendre :

- Le nom et le prénom du porteur.
- Le numéro de la pièce d'identité.
- Le numéro de la carte.
- Le numéro de compte.
- Le numéro du contrat.
- La date d'établissement du contrat.
- La signature de client.

2-3-1-5 Activation des cartes

Le proposé a l'opération présentera le dossier au directeur d'agence ou a la personne habilitée pour activation de la carte sur « select system » et le module livret a piste magnétique.

2-3-2 Remplacement des livrets par la carte

L'opération de remplacement des livrets par la carte se fera d'une manière progressive.

2-3-2-1 Critères de remplacement

Un premier lot, de livrets sera remplacés par des cartes épargne « CE », les critères de sélection sont arrêtés comme suit :

- Clients âgés de plus de 18ans et moins de 65ans (Age entre 18ans et 65ans).
- Ayant passé plus de quinze (15) opérations durant les années 2011 et 2012.
- Les comptes épargne logement et populaire a piste magnétiques actifs.

La génération du remplacement des livrets par carte sera définie ultérieurement par un texte réglementaire.

2-3-2-2 Modalités de remplacement

Le proposé a l'opération de remplacement des livrets d'épargne a piste magnétique par des cartes épargne « CE » doit :

- S'assurer de son identité.
- Faire renseigner par le client le formulaire de la demande de carte épargne « CE » voir « annexe 3 ».
- S'assurer du positionnement de l'ensemble des intérêts antérieurs sur le livret.
- Saisir la commande de la carte sur « select système ».

Dès réception de la carte, dument personnalisée et invitation du client pour la récupération de sa carte, le préposé à l'opération doit :

- Vérifier que le solde sur livret est identique avec le solde comptable figurant sur le système d'information à la date de remplacement.
- Editer en doubles exemplaires la fiche signalétique et l'attestation de reconnaissance de solde et de le faire signer par le client, précédé par la mention « lu et approuvés ».
- Après confirmation des points ci-dessus, le préposé a l'opération procéder :
 - Au remboursement ou annulation des pages vierges et la perforation de la piste magnétique du livret objet de remplacement.
 - A la présentation du dossier de base, composé des pièces énumérées ci-dessus ainsi que du livret dont la piste dument perforée , au directeur d'agence ou a la personne habilitées pour validation et signature.

2-4 Processus d'utilisation de la carte épargne « CE »

L'utilisation de la carte épargne « CE » pour les divers opérations nécessaire au préalable l'authentification du porteur et ce, par l'introduction du code confidentiel au niveau des lecteurs installés aux guichets de l'agence ou DAB.

2-4-1 Utilisation de la carte épargne « CE » en agence

Le porteur de la carte épargne peut effectuer au niveau des guichets de l'agence les opérations suivantes :

A. Versement

Après avoir procédé au versement des espèces au niveau de la caisse ainsi que l'insertion de la carte et l'introduction du code confidentiel au niveau du lecteur par le client, le préposé à l'opération (guichetier) procédera à la saisie du montant mentionné sur le bulletin de versement.

L'opération de versement donnera lieu à l'édition d'une pièce comptable et d'un avis D'opéré dont une copie de ce dernier est remise au client.

B. Retrait

B.1 Retrait online

Dans le cas de disponibilité de la connexion entre l'agence et le service central, et après authentification du porteur, le préposé à l'opération procédera à la saisie du montant sur le bulletin de retrait.

L'opération de retrait donnera lieu à l'édition d'une pièce comptable et d'un avis d'opéré dont une copie de ce dernier est remise au client.

B.2 Retrait offline

Dans le cas où l'agence est déconnectée du serveur central, et après authentification du porteur, le préposé à l'opération procédera à la saisie du montant demandé par le porteur dans la limite du plafond cumulé et du nombre d'opérations pouvant être effectuées successivement en mode offline, comme stipulé dans le contrat à la création de la carte.

L'opération de retrait donnera lieu à l'édition d'une pièce comptable et d'un avis d'opéré dont une copie de ce dernier est remise au client.

C. Consultation du solde

À la demande du client, le préposé à l'opération peut communiquer le solde du compte épargne au titulaire de la carte.

2-4-2 Utilisation de la carte épargne « CE » au niveau du distributeur automatique de billets

Le porteur peut effectuer les opérations suivantes :

A. Retrait

Après insertion de la carte et authentification grâce au code confidentiel, le porteur saisit le montant désiré. Les retraits sont effectués à hauteur du plafond mensuel (150000 DA) cité dans le contrat et ce, sur tous les DAB de la place.

B. Consultation

Le porteur procède à l'édition d'un mini relevé au niveau des DAB CNEP/Banque uniquement pour un historique des dix (10) dernières opérations

2-5 Renouvellement de la carte

La carte épargne « CE » est renouvelée automatiquement à l'échéance.

2-6 Opposition sur la carte

L'opposition d'une carte permet d'empêcher l'utilisation de celle-ci pour des opérations de retraits au niveau des guichets de la CNEP/Banque et sur l'ensemble des DAB du réseau monétique interbancaire (RMI).

La procédure de mise en opposition de la carte intervient dans le cas de perte ou vol de celle-ci.

Dans le cas de perte ou de vol de la carte, le porteur doit immédiatement demander la mise en opposition de cette dernière par téléphone, et de confirmer cette décision en se présentant au niveau de son agence dans les meilleurs délais afin de remplir le formulaire de mise en opposition, « voir annexe 04 ».

L'opposition sera immédiatement répercuté sur le serveur monétique CNEP/Banque, afin qu'aucune opération ne puisse être effectuée par le biais de cette carte, à l'exception des opérations de versement.

La carte mise en opposition, est remplacée par une nouvelle carte portant un nouveau numéro, un nouveau code confidentiel, et un nouveau contrat.

Dans le cas d'une annulation d'opposition par le client (exemple : carte retrouvée après une perte), le formulaire de levée d'opposition doit être renseigné par le porteur et le directeur d'agence, ou la personne habilité, « voir annexe 05 ».

La levée d'opposition sera immédiatement saisie au niveau du select system.

2-7 Blocage de la carte

Il existe deux types de blocage :

2-7-1 Le blocage initié par l'agence

Cette action consiste à bloquer temporairement la carte, elle est effectuée par l'agence lorsqu'il ya :

- Un incident de paiement (absence de provision au compte).
- Opposition sur le compte épargne (saisie arrêt, et autres).

Pour bloquer temporairement une carte, le préposé a l'opération doit renseigner le formulaire du blocage de la carte, « voir annexe 06 » et le faire signer par le directeur d'agence.

Il sera immédiatement répercuté sur le serveur monétique CNEP /banque, afin qu'aucune opération ne puisse être effectué par le biais de cette carte, à l'exception des opérations de versement.

La carte bloquée peut faire l'objet d'une levée de blocage lorsque les raison ayant engendré celui-ci sont levées.

Dans ce cas, le formulaire de levée du blocage doit être renseigné et signé par le directeur d'agence, « voir annexe 07 ».

2-7-2 PIN bloqué :

Suite a trois (03) introductions de code confidentiel erroné, la carte est bloquée automatiquement, le client ne pourra effectuer d'opérations de versement ou de retraits qu'auprès le déblocage de sa carte et ce, par l'insertion de la carte au niveau du lecteur de son agence puis la saisie de la demande de déblocage par le préposé via select system.

2-8 Remplacement de la carte

Le rebroussement de la carte peut être effectué par les clients dont les cartes sont signalées perdues ou volées, l'existence d'une erreur sur le nom, le prénom et le titre, ou lorsque l'état de la carte est détérioré.

Dans le cas d'une carte perdue ou volée, un nouveau numéro de carte « PIN » et un code confidentiel seront attribués ainsi qu'un nouveau contrat.

Le client doit demander par écrit le remplacement de sa carte appuyé du justificatif approprié.

Hormis le cas de remplacement pour erreur sur le nom, le prénom et le titre, les frais de remplacement de la carte (1200 de DA) sont directement débités sur le compte client, conformément aux conditions de banque en vigueur.

2-9 Capture de la carte par un distributeur automatique de billets

Une carte est capturée par le distributeur automatique de billets pour les motifs suivant :

- Carte en opposition.
- Trois (03) introductions de code erroné.
- Retard d'entrée du code.
- Oublie de la carte a la fin de la transaction.

Dans ce cas, le préposé a l'opération renseigne et transmet par fax, a la direction des instruments de paiement, le formulaire de contrôle de carte capturés, « voir annexe 08 » en joignant la photocopie de la carte capturée.

Après vérification, le directeur des instruments de paiement donne instruction a l'agence, selon le formulaire prévu en « annexe 09 » soit de restituer la carte au titulaire soit d'oblitérer cette carte (cas de carte en opposition).

Dans le cas d'une carte capturée par un DAB, celle-ci peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (02) jours après sa capture au guichet ou est situé l'appareil au terme de l'accord du centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence bancaire de domiciliation.

2-10 Résiliation de la carte

La résiliation de la carte signifie résiliation du contrat porteur et elle se passe si l'un des cas est prévenu :

- A la clôture du compte épargne.
- Au transfert du compte épargne vers une autre agence.
- Au décès du client.
- A la constatation de l'incapacité juridique du client.

Dans ce cas, une lettre de résiliation de contrat doit être adressé aux quelle ayant droits dans le cas de décès « annexe 10 » et ce après résiliation de la carte.

Le préposé a l'opération, procède a la saisie de la résiliation sur laquelle sera immédiatement répercutée sur le serveur monétique, qui est celui de la SATIM, afin qu'aucune opération ne puisse être effectué avec cette carte.

La clôture du compte doit se faire cinq (5) jours après réception de lettre de résiliation afin d'effectuer toutes les vérifications concernant le positionnement en instance (sur DAB, inter agence).

2-11 Oblitération de la carte

Toute carte résiliée doit impérativement faire l'objet d'oblitération.

La procédure d'oblitération de la carte exige les actions suivantes :

- Couper la carte au niveau de la puce et de la piste a l'aide des ciseaux en prenant soin de garder intactes les parties ou sont mentionnés le nom du client et le numéro de la carte ;
- Etablir un PV obligatoire, ce dernier doit être signé par le préposé et le directeur de l'agence ;
- Transmettre les PV et les cartes ainsi oblitérées a la direction du réseau et ce, pour des fins de contrôle et de conciliation ;
- Détruire les cartes oblitérées en présence d'une commission de destruction des cartes monétique dument désignée.

2-12 Réédition du code confidentiel « PIN »

Le recalcul du code confidentiel peut être demandé par le client en cas d'oubli, illisibilité du code, en formulant une demande pour le recalcul du code « PIN ». Le compte du client sera débité du coût du calcul à nouveau du code confidentiel, conformément aux conditions de banque en vigueur.

2-13 Contestation d'une transaction par le porteur de carte

Au cas où un client se présente à son agence pour contester une transaction monétique (exemple : débit à tort ou ravalement des billets par le distributeur), le préposé renseigne et transmet, par voie de fax, à la direction des instruments de paiement, le formulaire de contestation conçu à cet effet.

Après confirmation de la véracité de l'incident par la SATIM, le compte du porteur sera crédité via un virement émanant de l'agence acquéreur.

2-14 Incident de paiement par carte

C'est le cas des porteurs qui effectuent des opérations de retrait sans avoir au préalable, une provision suffisante aux comptes. Dans ce cas, la carte doit immédiatement faire objet d'un blocage temporaire et ce, à l'initiative de l'agence.

Le client est ensuite invité par l'agence à régulariser sa situation dans un délai de trois jours, passer ce délai la procédure de récupération de cette créance est enclenchée conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le compte connaîtra des prélèvements de commissions relatives au compte débiteur conformément aux conditions de banque en vigueur.

2-15 Commission et frais

Les opérations et les événements sur les cartes épargne sont soumis à des commissions et des frais, conformément aux conditions de banque en vigueur.

2-16 Positionnement des opérations sur les comptes clients

Les opérations effectuées par les porteurs de carte épargne sont positionnées au niveau du compte client comme suit :

A. Pour les opérations effectuées en agence

- Les opérations effectuées par les porteurs de carte épargne « CE » au niveau des guichet de l'agence de domiciliation, sont positionnées sur les comptes clients d'une manière instantanée.
- Les opérations inter-agences effectuées par les porteurs de carte épargne « CE » au niveau des guichets agences hors celle de domiciliation, sont positionnées sur les comptes clients au plus tard à « J+1 ».

B. Pour les opérations effectuées sur DAB

- Les opérations effectuées par les porteurs de carte épargne « CE » au niveau des DAB de la place, sont positionnées le lendemain « J+1 » au niveau des comptes clients appropriés.

2-17 Suivi et contrôle

Trois niveaux de suivi et contrôle sont prévus afin de prévenir et de détecter des éventuelles anomalies :

A. Suivi et contrôle en agence

Le contrôle en agence doit être effectué rigoureusement de manière permanente, par des personnes habilitées, ces dernières devront :

- Procéder a un rapprochement entre les états de commande et les bons de livraison avec les cartes reçues.
- Vérifier les procès verbaux d'entrée et de sortie de coffre et les comparer avec l'état existant en coffre pour les cartes et les codes.
- Vérifier la conformité et la bonne personnalisation de la carte (impression sur carte, bon état du support plastique).
- Contrôler et suivre la comptabilité matière relative à la gestion des cartes.
- Rapprocher périodiquement les commandes avec cartes reçues.
- S'assurer de la saisie de la réception de l'ensemble des cartes reçues sur select système.
- Contrôler l'identité du client lors de la remise de la carte.
- Contrôler l'identité dans le cas de retrait.

- Contrôler les opérations sur pièces par le superviseur agence avant validation.
- S'assurer de la récupération, résiliation et oblitération des cartes à l'occasion de la clôture des comptes.
- S'assurer des bonnes conditions d'archivage.

B. Suivi et contrôle au niveau de la direction du réseau

Le département épargne est chargé du contrôle et suivi des :

- Remplacements des livrets par cartes pour les clients répondant aux critères arrêtés.
- Commandes de carte en instance de personnalisation.
- Carte en instance de réception en agence.
- Carte en instance d'activation.
- Demandes de remplacement de cartes.
- Demandes de réédition de codes confidentiels.

C. Suivi et contrôle au niveau central

La direction de l'épargne est chargée du contrôle et suivi des :

- Remplacements des livrets par carte pour les clients répondant aux critères arrêtés.
- Commandes de cartes en instance de personnalisation.
- Carte en instance de réception en agence.
- Carte en instance d'activation.
- Demandes de remplacement de cartes.
- Demandes de réédition de codes confidentiels.

2-18 Edition et archivage des états

Après le contrôle de fin de journée, l'agence est tenue d'éditer quotidiennement les états ci-après :

- Etat des comptes épargne ouverts non suivi de commandes de cartes.
- Etat des cartes reçus non activées dont les comptes ont enregistré des opérations.
- Etat des cartes remplacées.

Au terme des vérifications effectuées, toute anomalie constatée doit faire l'objet d'un suivi particulier par le directeur d'agence et le chef de Département Epargne et réseau, et de prendre toute disposition nécessaire a sa régulation.

Les états ainsi édités sont signés et archivés dans la journée comptable de l'agence.

2-19 Les avantages et les inconvénients de la carte épargne

2-19-1 Les avantages :

A. Pour le client :

- Réduction des délais d'attente aux guichets pour les opérations courantes.
- Possibilité a terme a des retraits a partir des DAB 7jour/7, 24Heur/24H.
- Retirer et verser votre argent dans n'importe quelle agence CNEP/Banque.
- De faire des versements et retrait sur les lecteurs de carte installés au niveau des guichets des agences CNEP/Banque, un avis d'opéré est établi et remis au client.
- Editer un relevé le compte des 10 dernières opérations (DAB- CNEP/Banque)
- Consulter son solde.
- Positionnement instantané des intérêts dus au titre de leur épargne.
- Facilité d'avoir un crédit auprès de la CNEP/Banque autant que client bancaire.
- Commodité, simplicité et rapidité de mise en œuvre de la transaction.
- Une sécurité totale grâce au code confidentiel.
- Une fiabilité accrue dans la mesure où la carte limite les risques de vol, de perte ou de falsification.

B. Pour la banque :

- Sécurisation des données par l'enregistrement automatique des opérations sur le livret, permettant de supprimer les rapports manuelles, sources d'erreurs potentielles.
- Gain de temps important pouvant être consacré aux autres activités.
- Mise à jour du fichier clientèle permettant d'entreprendre des actions marketing appropriées envers les différents segments.

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

2-19-2 Les inconvénients :

A. Pour le client :

- Commissions élevées sur certaines catégories d'opérations.

B. Pour la banque :

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

Conclusion

Les premières réformes financières engagées au cours des années 1990 sont accompagnées de défaillance de petites banques privées, voire la faillite de certain d'entre elle, débouchant sur des retraits d'agréments entre le deuxième semestre de l'année 2003 et le début de l'année 2006 et l'indemnisation des déposants au moyen des ressources du fonds de garantie des dépôts.

C'est dans un tel contexte d'assainissement du secteur bancaire et en application des dispositions de nouvelle loi bancaire (ordonnance du 26 aout 2003) que les réformes additionnelles ont été entreprises. Ces réformes, engagés dans une situation macroéconomique favorable et visant la stabilité et l'intégrité du système bancaire, ont porté notamment sur :

Le renforcement de la supervision des banques et établissements financiers et la mise en place des indicateurs d'alerte précoce.

La modernisation et le développement des systèmes de paiement.

L'amélioration des systèmes d'information des banques et la mise en place d'un réseau de télécommunication d'abonnés privés sur, et fiable et sécurisé entre la banque d'Algérie et les banque ont permis une amélioration significative des services bancaire de base.

La télé compensation qui est un procédé qui facilite le paiement et l'encaissement entre toutes les banques. Il est surtout réputé pour sa rapidité dans les opérations.

Le développement de différents segments de marché du crédit (crédit hypothécaire, crédits aux PME, crédit bail immobilier...) et l'amélioration du fonctionnement des centrales des risques d'impayés.

De plus, un projet de modernisation intégré des centrales, y compris la centrale des crédits aux particuliers, en tant que nouveau compartiment des centrales intégrées, est en cours de mise en œuvre et visant l'amélioration de la gestion des risques par les banques et établissements financiers.

Introduction :

L'économie Algérienne traverse depuis le début des années 1990, une phase de transition sur son système bancaire. Cette période se caractérise par des transformations, des mutations, nouvelle réglementation et la réorganisation de tout le système bancaire.

Tous les secteurs, en plus du secteur bancaire, sont en phase de réforme. Cependant, la stabilisation du cadre macro-économique et des équilibres financiers facilite la mise en œuvre effective de ces réformes. En effet, la loi 1990 a permis l'ouverture du secteur bancaire aux capitaux privés et étrangers.

D'ailleurs, pour faire face à ces multiples changements de nature concurrentielle, technologique, institutionnelle ou autre, les banques doivent s'organiser, innover et être à l'écoute de leur environnement qui est devenu très fluctuant et leur clientèle exigeante.

Ces derniers temps, plusieurs initiatives sont prises par plusieurs banques. Parmi celles-ci nous citons le nouveau produit CARTE EPARGNE (CE) et l'expérience initiée en 1997, l'année de lancement du premier projet monétique interbancaire sous l'égide de la société d'automatisation des transactions interbancaire et de monétique (SATIM), qui permet à ces porteurs de retirer et de payer dans la limite du montant autorisé, sur tout le territoire national. Bien qu'elle soit toujours opérationnelle.

3-1 Méthodologie d'enquête

Le progrès technique, qui ouvre de nouvelles perspectives économiques, donne naissance à de nouveaux produits, services, et méthodes de travail, aujourd'hui les grandes banques ont compris que la pérennité et la survie de leurs activités, repose sur la maîtrise et l'adaptation de ces nouvelles technologies à leurs stratégies.

Cependant, la CNEP banque a mis en Mai 2013, a la disposition de ses clients une carte d'épargne qui a remplacé le livret, il s'agit d'une carte magnétique personnalisée, pratique, universelle, et répandant aux normes internationales, dotée d'une double sécurité : une puce et une piste magnétique avec un code confidentiel communiqué au seul détenteur de la carte, elle procure ainsi aux clients plus de confort et d'autonomie, ainsi une meilleur qualité de services. Elle leur a délivré aussi 66 300 de carte magnétiques, dont 53 000 ont été destinés aux nouveaux clients et 13 000 en remplacement des anciens livrets.

En effet, notre étude empirique est menée d'un échantillon de 100 individus dont 20 questions posé à ces derniers. 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 porteurs de la carte épargne en distribuent un questionnaire. Et l'échantillon est composé de 100 individus interrogés aux niveaux de Tizi-Ouzou.

La première étape on a fait regrouper les informations recueillis après avoir homogénéisé les repenses obtenues. Par la suite, les informations relevant du même thème ont été regroupées ensembles et synthétisées.

En fin, notre enquête s'est limitée dans la région Tizi-Ouzou, or on aurait du élargir le cadre d'échantillonnage pour pouvoir généraliser les résultats obtenues, mais nous n'avions pas les moyens nécessaires pour accéder aux grandes villes d'Algérie.

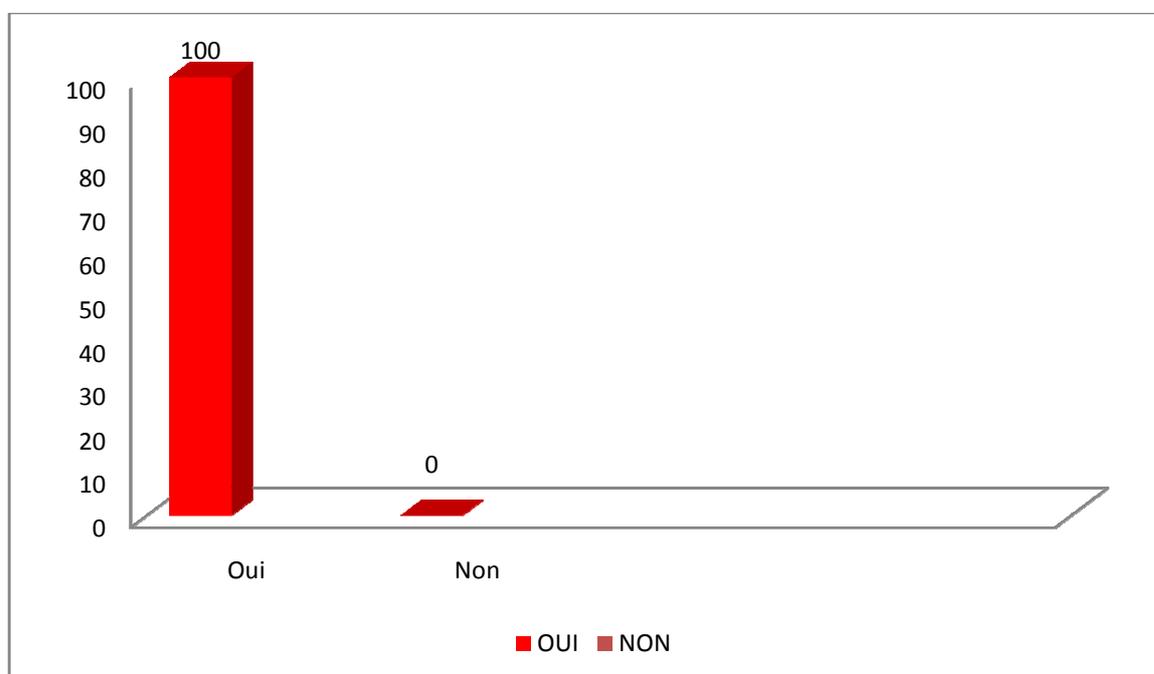
3-2 Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destinée aux détenteurs de la carte épargne (CE)

Nous rappelons que notre échantillon est composé de 100 détenteurs de la carte d'épargne au niveau de l'agence CNEP/Banque de Tizi Ouzou

Question N°1 : avez-vous entendu parler de la carte de paiement et de retrait (CE) ?

Tableau N°1 : connaissance de la (CE)

Banque	CNEP/Banque	%
Oui	100	100%
Non	0	0%
TOTAL	100	100%



Le résultat de la première question concernant la connaissance si oui ou non, la population interrogée a eu connaissance de la carte de retrait et de paiement se résume ainsi :

Toutes les personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit, ce qui indique que le questionnaire a été distribué aux personnes qui se trouvent à l'intérieur de l'agence bancaire, ainsi que devant les DAB et que toutes sont domiciliées auprès de l'agence.

De toute évidence, les personnes domiciliées lient des relations d'affinité avec le personnel en contact qui les informe des nouveaux produits : fidélité oblige. Bien plus, certains clients dignes d'intérêt sont informés durant sa phase de préparation et de lancement.

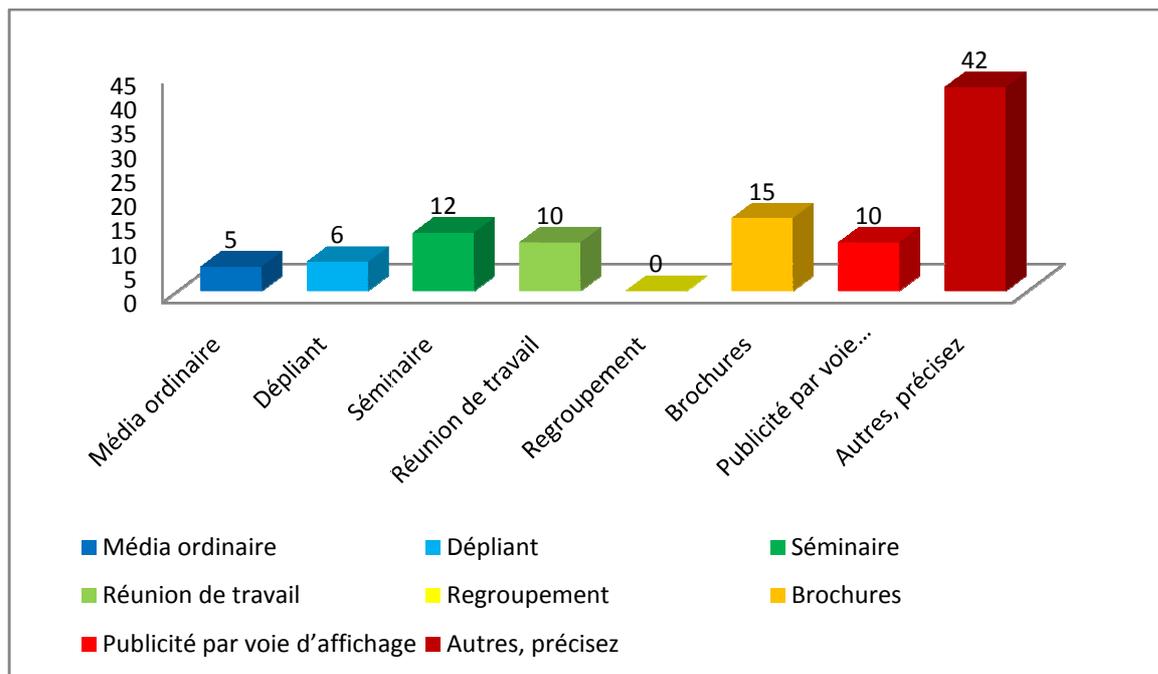
Les relations d'affinité entre clients personnel de contact (guichet) engendrant de part et d'autre flux d'informations d'ordre professionnel, amical et d'affaires qui met au diapason le client pour les produits bancaires nouveaux.

La présence de supports visuels de publicité à l'intérieur de l'agence bancaire (affichage, brochures et dépliants) constitue l'atout majeur dans la fluidité de l'information auprès de la clientèle à l'égard des nouveaux produits.

Question N°2 : si oui, en quelle circonstance ?

Tableau N°2 : mode de connaissance de la (CE)

banque	CNEP/Banque	%
Média ordinaire	5	5%
Dépliant	6	6%
Séminaire	12	12%
Réunion de travail	10	10%
Regroupement	0	0%
Brochures	15	15%
Publicité par voie d'affichage	10	10%
Autres, précisez	42	42%
TOTAL	100	100%



Il ressort du tableau N°2 qui traite les supports d'information écrits, visuels et sonores que le « bouche à oreille » semble être le meilleur moyen d'information et de communication, 42% des personnes interrogées ayant été informées par le biais de banquiers, amis, et collègues.

Quant aux brochures distribuées à l'intérieur de l'agence, le score est de 15% des personnes interrogées ayant été informées du nouveau produit.

Dans ce créneau ou vecteur de communication, les brochures sont un support visuel de communication important qui exclut les risques d'incompréhension et de désinformation en comparaison avec le circuit informel du « bouche à oreille ».

Les personnes en générales et les clients de la banque en particulier s'intéressent peu aux supports écrits mais préfèrent questionner le personnel de guichet et les chargés d'études pour les opérations bancaires qui les préoccupent.

Les séminaires par contre permettant de communiquer et d'échanger des informations relatives aux nouveautés dans les différents domaines de la vie économique et sociale, surtout de discuter des expériences acquises, mais le taux de 12% requis est relativement faible.

S'agissant des réunions de travail, 10% des personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit lors de ces séances de travail.

Pour les dépliant, 6% des personnes interrogées qui ont eu connaissance de ce nouveau produit par ce biais est relativement faible en comparaison a la population totales domiciliée sachant lire et écrire.

La publicité par voie d’affichage a l’intérieur et l’extérieur de l’agence bancaire ne semble pas avoir suscité un engouement de la part de la clientèle, car un taux de 10% de la population interrogées ayant pris connaissance de nouveau produit, nous semble apparemment un fait anodin.

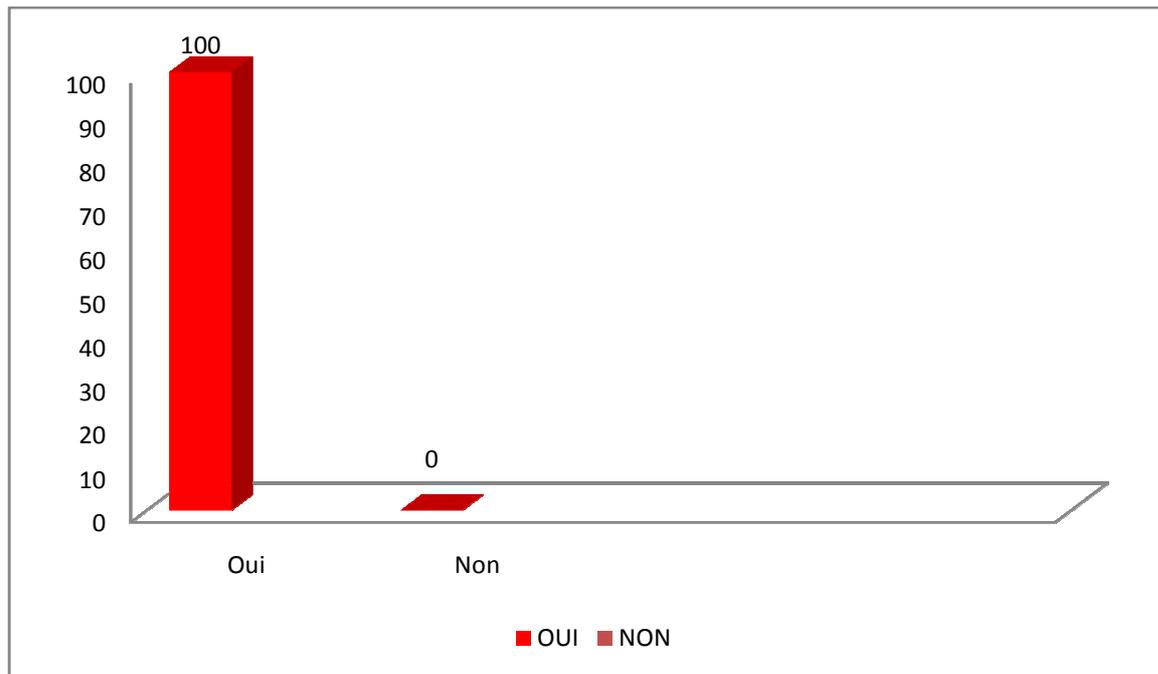
Enfin, le score le plus faible soit 5% est celui des personnes informées par voie de média ordinaire essentiellement les quotidiennes d’information non spécialisés. Il est toutefois certain que la publicité est réalisée sous formes des articles d’information de style journalistique peu attrayante et difficilement compréhensible par les lecteurs, ou sous forme d’interview avec les responsables de banque qui utilisant un jargon bancaire incitant les lecteurs a passer sous silence les articles.

Les remarques ci-dessus nous font découvrir que le « bouche a oreille » demeure le support d’information qui a le plus d’audience, très efficace mais souvent dangereux.

Question N°3 : êtes-vous titulaire de la carte de retrait et de paiement ?

Tableau N°3 : détenteurs de la carte épargne

	Banque	CNEP/Banque	%
Oui		100	100%
Non		0	0%
TOTAL		100	100%



La totalité des clients questionnés sont porteurs de la carte de paiement et de retrait (CE).

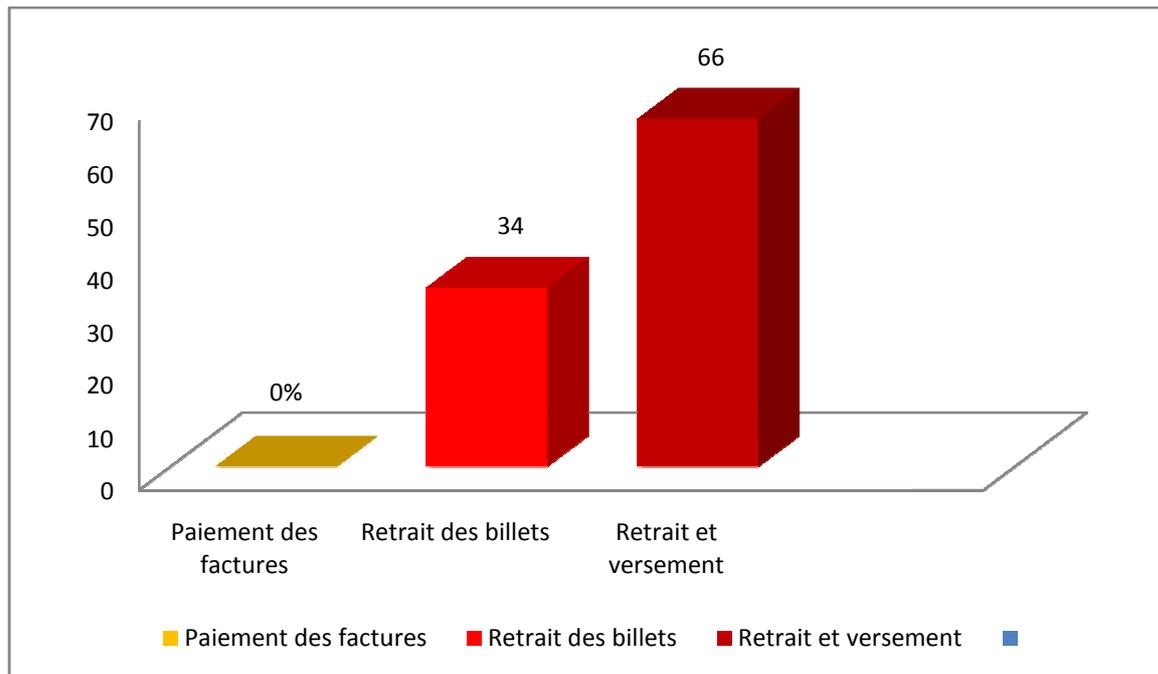
Cette situation est comparable à celle qui a permis l'utilisation à grand échelle du téléphone mobile (portable) et qui a séduit une grande partie de la population, toute catégorie socioprofessionnelle confondue sans que l'utilité ne soit un préalable à son utilisation.

L'usage de la carte épargne comme le cas du téléphone mobile fait partie intégrante du standing de vie des populations (surtout les clients bancaires) et prend une dimension sociale nouvelle caractérisée par un phénomène de société.

Question N°4 : a votre avis la carte d'épargne sert à effectuer les opérations de :

Tableau N°4 : les fonctions de (CE)

Banque	CNEP/Banque	%
Paiement des factures	0	0%
Retrait des billets	34	34%
Retrait et versement	66	66%
TOTAL	100	100%



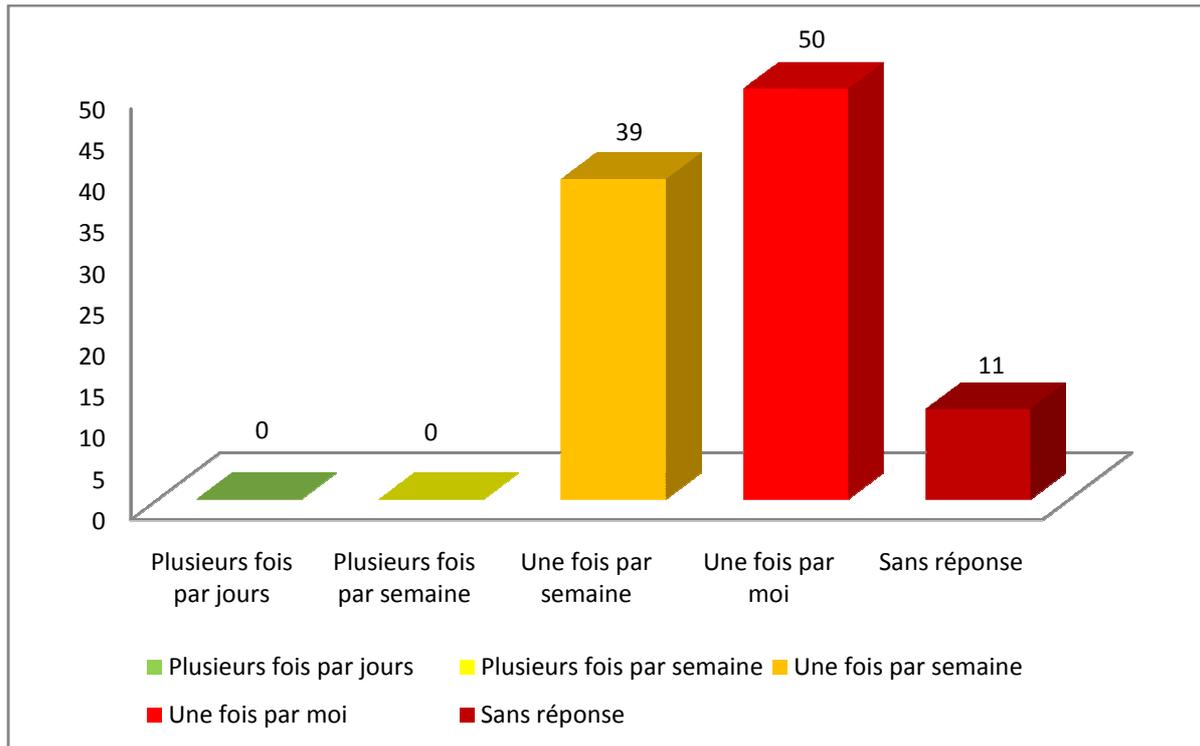
Parmi les 100 personnes interrogés, on a 34% des clients qui pensent que la carte épargne sert seulement au retrait des billets de banque auprès des DAB, tandis que 66% pensent qu'elle sert à la fois au retrait et au versement.

Il est à remarquer que le sondage relatif à la généralisation de la carte épargne (CE) s'est effectué, auprès des clients aient disposé de leur carte, ce qui laisse apparaître certaines ambiguïtés dans les réponses des clients.

Question N°5 : avec quelle fréquence utilisez-vous votre carte ?

Tableau N°5 : rythme ou fréquence de d'utilisation de la carte

banque	CNEP/Banque	%
Plusieurs fois par jours	0	0%
Plusieurs fois par semaine	0	0%
Une fois par semaine	39	39%
Une fois par mois	50	50%
Sans réponse	11	11%
TOTAL	100	100%



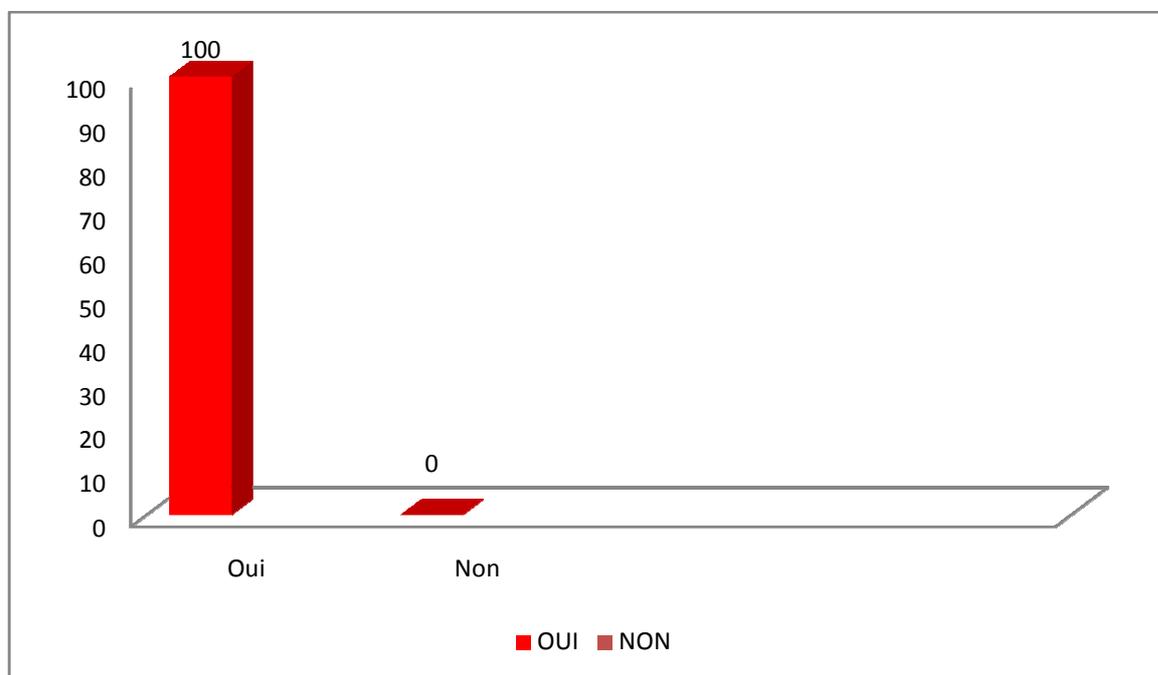
Nous remarquons dans le tableau de la question N°5 que 39% des clients interrogés utilisent la carte une fois par semaine, soit une moyen de quatre fois par mois ce qui implique en règle générale l'obligation de mise a jour des comptes bancaires des clients qui doivent alimenter leurs comptes soit par versement au guichet car les seuils son fixés et plafonnés pour chaque opération de retrait auprès des distributeurs automatiques bancaires (DAB), soit que des virements ou mise a disposition qui leur soient versés en compte, s'il s'agit de commerçant dont les comptes sont continuellement en mouvement, donc continuellement alimentés .

50% des personnes interrogées utilisent la carte une fois par mois, et les 11% personnes sont sans opinion a propos d'utilisation de la carte.

Question N°6 : le montant a retiré est il plafonné pour chaque opération de retrait auprès des DAB?

Tableau N°6 : connaissance du plafond de retrait

	Banque	CNEP/Banque	%
Oui		100	100%
Non		0	0%
TOTAL		100	100%



En ce qui concerne la question N°6 relative au retrait autorisé et plafonné pour chaque opération de retrait de billets de banque auprès des DAB a concurrence de l'avoir en compte suivant une grille préalablement établie par la banque domiciliaire et générés par le système (automate).

Lorsque le montant plafonné est atteint le seuil, la carte est rejetée par le DAB, le retrait n'est pas accepté, le client doit alimenter son compte pour procéder de nouveau au retrait.

L'ambiguïté de la facilitation de retrait demeure posée puisqu'il faut procéder au versement, ou remettre un chèque à l'encaissement au guichet pour retirer auprès de DAB.

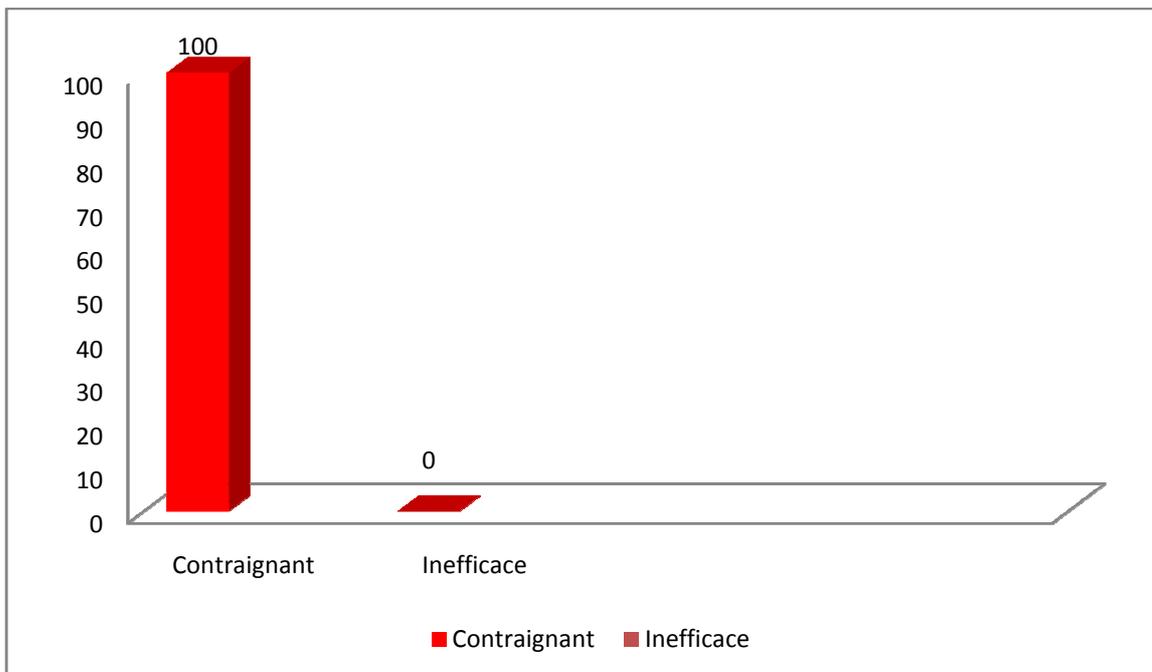
Pourquoi donc ce détour inutile et couteux (perte de temps, frais de versement, frais de tenu de compte, frais de retrait et de gestion du compte) que les autorités bancaire doivent y remédier.

S'il faut réduire les couts d'exploitation et de prestation au niveau des guichets, les autorités bancaires doivent également épargner la clientèle ce cette corvée et lui faciliter la tache pour qu'une relation de symbiose d'établisse dans les relations banque-clients.

Question N°7 : si oui, trouvez-vous ce mode opératoire de retrait d'argent :

Tableau N°7 : appréciation du retrait d'argent par les DAB

Banque	CNEP/Banque	%
Contraignant	100	100%
Inefficace	0	0%
TOTAL	100	100%



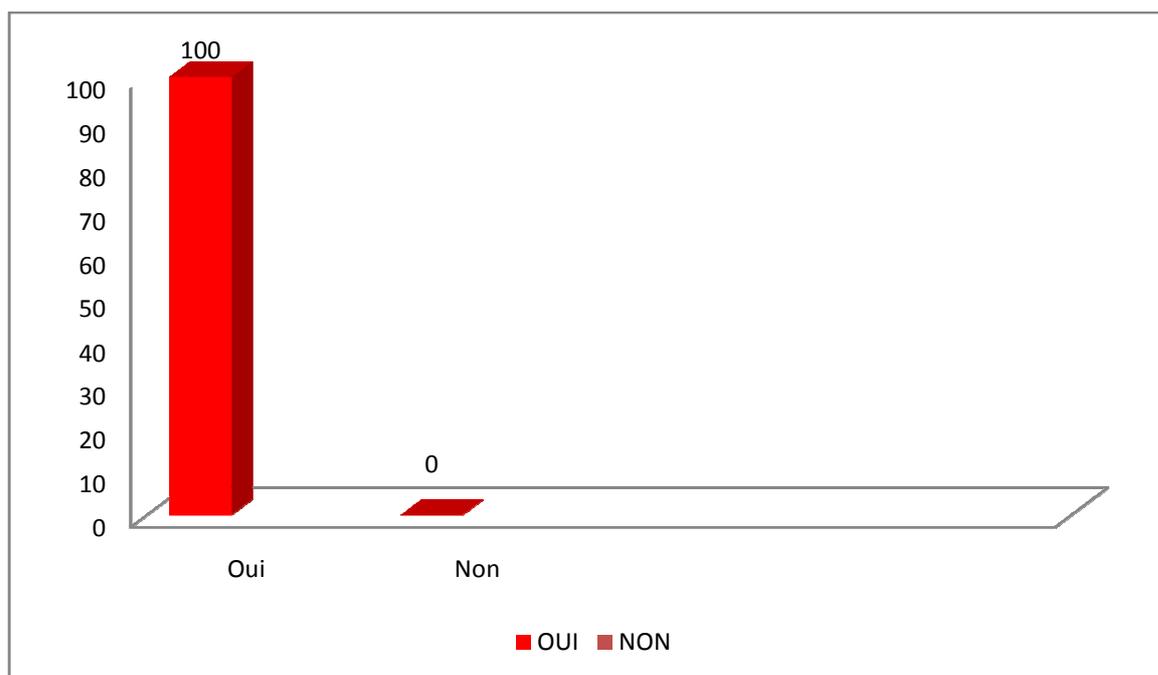
Le mode opératoire généré par le système est contraignant pour diverses raisons, car il fixe un plafond autorisé à ne pas dépasser lors de retrait d'argent auprès des DAB, tandis que le retrait d'argent auprès des GAB n'est pas plafonné.

Toute fois le titulaire du compte est contraint de laisser une certaine somme pour permettre le paiement des frais de tenue de compte et de gestion, des opérations bancaires (versement, retrait, agios et frais de clôture du compte si le client le souhaite etc....)

Question N°8 : Si ce mode de retrait est contraignant, le retrait auprès des guichets peut-il s'avérer avantageux à tout égard ?

Tableau N°8 : appréciation du retrait effectué auprès des guichets

	Banque	CNEP/Banque	%
Oui	100		100%
Non	0		0%
TOTAL	100		100%



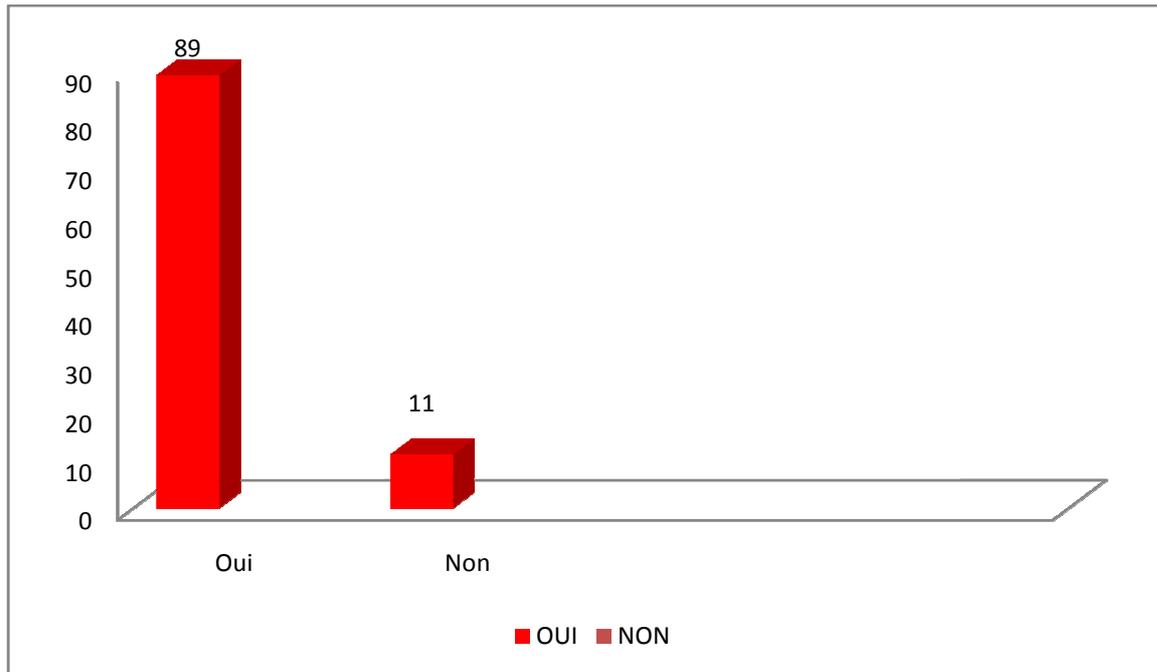
Bien entendu, le retrait auprès des guichets s'avère avantageux à tout égard pour l'ensemble des clients :

- Le retrait d'argent auprès des guichets n'est pas plafonné comparativement au retrait des DAB à condition de laisser en compte une petite somme d'argent 500.00 A 1000.00 DA pour les frais de gestion et frais de tenue de compte.
- Gratuité des opérations de retrait.
- Permet de connaître le solde en compte.
- Demander le relevé bancaire.
- Procéder immédiatement à la rectification de l'erreur qui peut résulter d'une manipulation ou erreur d'appréciation avant confirmation sur micro ordinateur et ce avant la clôture de la journée comptable (comptabilisation de l'opération).
- Egard, conseil, considération, confidentialité, convivialité autant de qualificatifs que le DAB ne peut procurer.
- Retrait des sommes très importantes d'argent en une seule fois à la condition d'aviser le banquier 48 Heures à l'avance.

Question N°9 : pensez-vous que le retrait auprès des guichets bancaires peut revêtir un caractère sécurisant, de discrétion, d'information et de convivialité ?

Tableau N°9 : appréciation de la discrétion d'information et de convivialité des retraits auprès des guichets bancaires

Banque	CNEP/Banque	%
Oui	89	89%
Non	11	11%
TOTAL	100	100%



Sans doute, puisque 89% des porteurs de carte pensent qu'effectivement le guichet revêt un caractère sécurisant parce que situé à l'intérieur de l'agence bancaire, en plus de l'emplacement des caméras de surveillance et la présence des agents de la sécurité et de vigiles sont des atouts sécurisants.

La convivialité pour les clients est aussi un acquis à l'exception de certains clients qui chicanent et rouspètent continuellement, évoquant le clientélisme et le favoritisme.

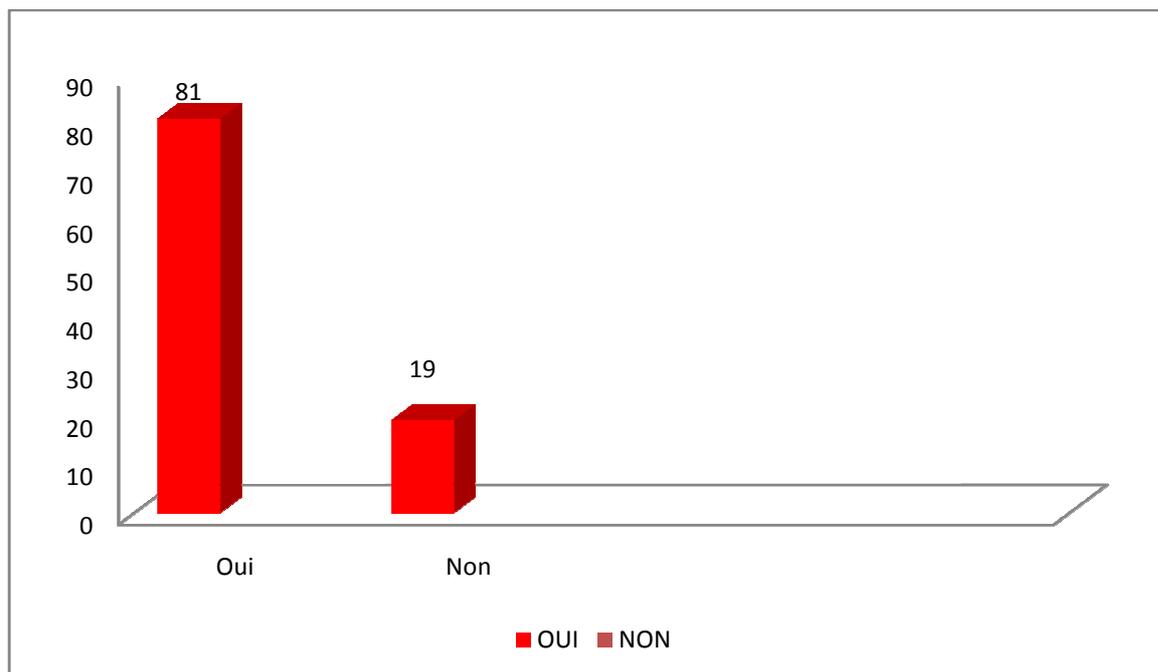
La discrétion est le crédo de toute agence bancaire tandis que l'information est omniprésente.

Le taux de 11% de clients insatisfaits est un taux acceptable qu'on trouve au niveau des agences postales, CCP... leur comportement et leur tempérament justifiant leur action à l'égard de toute action, manifestation et déploiement dans les relations en société.

Question N°10 : pensez-vous que la carte épargne induit des couts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets, cette situation peut elle influencer le comportement des clients ?

Tableau N°10 : appréciation du cout du retrait par la carte épargne par rapport au retrait auprès des guichets

Banque	CNEP/Banque	%
Oui	81	81%
Non	19	19%
TOTAL	100	100%



D'après le tableau cité ci-dessus, nous remarquons que 81% des clients n'estiment que la carte épargne induit des couts excessifs par comparaison aux prestations de service des guichets fournis à titre gratuit.

Selon le prospectus émis par la CNEP/Banque relatifs aux conditions de banque, les prestations fournis à titre gratuit sont ci-dessus indiquer :

- Versement espèces.
- Retrait d'espèces.
- Paiement de chèque a l'ordre du titulaire ou a l'ordre de tiers.
- Virement reçu en faveur d'un client d'une agence CNEP.
- Constitution de provision pour caution.
- Remise de chéquiers.
- Virement de compte a compte.
- Virement compensation...

Cette liste des opérations gratuites influe considérablement sur le comportement de la clientèle de manière favorable à l'adresse des retrait/versement au niveau des guichets.

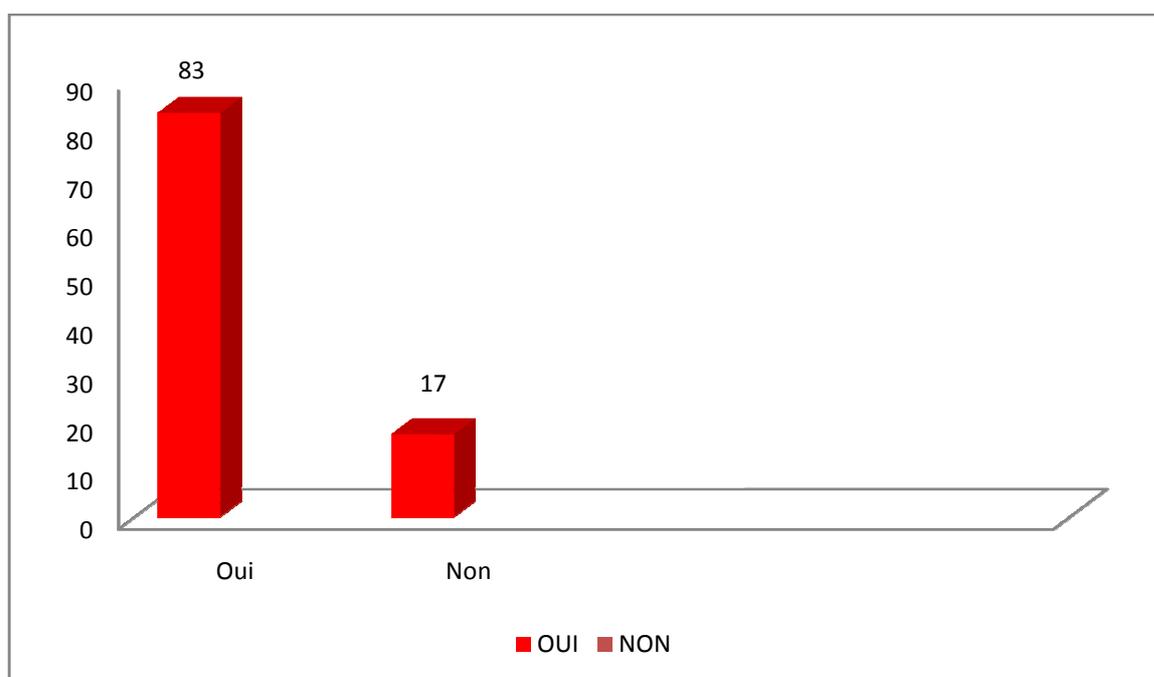
L'absence de culture bancaire et le désintéressent de certains clients qui procèdent aux opérations de versement/retrait et autres opérations qui génèrent des agios et frais excessifs notamment les versements télégraphique que le correspondant reçoit de son client en temps réel ou une mise a disposition télégraphique en temps réel en faveur d'un client dont le correspondant réside au sud de pays par exemple, mettent dans l'indifférence ce type de clientèle qui se souci peu ou pas du tout des frais et agios générés par ces opérations.

En effet 19% des clients pensent que les couts excessifs qu'engendre la carte épargne par comparaison aux prestations fournis aux niveaux des guichets n'influent pas sur leur comportement, car il ignorant les opérations bancaires fournis a titre gracieux, celle rémunéré de manier excessif.

Question N°11 : a votre avis, l'installation des distributeurs automatiques de billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?

Tableau N°11 : appréciation de l'emplacement des DAB a l'extérieur de l'agence bancaire

Banque	CNEP/Banque	%
Oui	83	83%
Non	17	17%
TOTAL	100	100%



Outre les difficultés de retrait de l'argent auprès des DAB installés a l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquente, les porteur de carte sont exposés aux agressions et vols, les agressions des mendiants qui guettent les clients, l'absence de discrétion etc..., nos différentes conversations avec les clients dont beaucoup d'entre eux assimilent ce geste a celui des sinistres organisée au file indienne quête d'aide humanitaire tout au moins dans les premiers phase de lancement du produit.

Un paysage analogue est constaté au niveau des DAB d'Algérie poste a travers le territoire national en raison du nombre très insuffisant de distributeur qui sont pris d'assaut par les retraités.

Beaucoup de client refusent cette manière de procéder au eu égard a leur rang sociale et a leur culture.

Des agressions ont eu lieu devant les DAB de l'agence CNEP/Banque en plein jours devant une foule passive qui observe le spectacle.

Effectivement, les DAB installé à l'extérieur de l'agence constituent une contrainte majeure, par contre l'installation des automates près du commissariat de sureté urbaine, regroupement de la gendarmerie, lieu publics très fréquentés pose moins de problèmes aux clients.

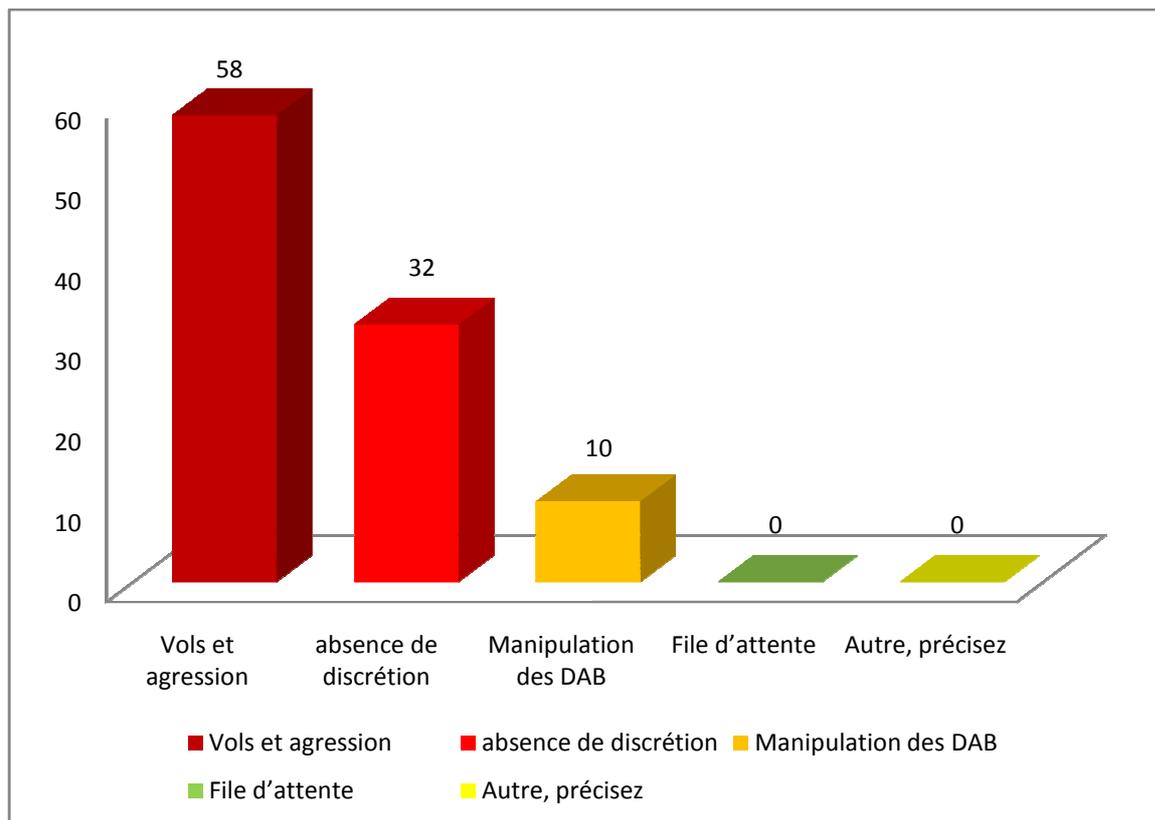
Tandis que d'autre clients pensent qu'il n'y pas de contraintes a l'installation des DAB a l'extérieur de l'agence pour différentes raison :

- Jeune âge des porteurs de carte épargne.
- Le porteur de carte est accompagné lors du retrait par ces copains, amis, ou parents, est donc escorté.
- Le porteur de carte est véhiculé, stationne son véhicule face au DAB.
- Le retrait s'effectue au moment de la présence des agents de sécurités de la banque.

Question N°12 : si oui, cette contrainte se matérialise t'elle d'âpre vous par les risques suivants ?

Tableau N°12 : les contraintes de l'emplacement des DAB à l'extérieur

Banque	CNEP/Banque	%
Vols et agression	58	58%
absence de discrétion	32	32%
Manipulation des DAB	10	10%
File d'attente	0	0%
Autre, précisez	0	0%
TOTAL	100	100%



L'analyse de la question N°12 précise clairement que 58% des clients questionnés affirment que les agressions et vols émanent de l'emplacement des DAB qui se situent à l'extérieur des agences bancaires, dont beaucoup se situent aux coins des Ruelles mal éclairées et fréquentés.

Comment dans telles conditions peut-on faire face aux agressions et aux vols. La presse écrite a fait écho de personnes ayant subi les agressions pour vol aux portes de l'agence bancaire CNEP/Banque, au vu de tout le monde.

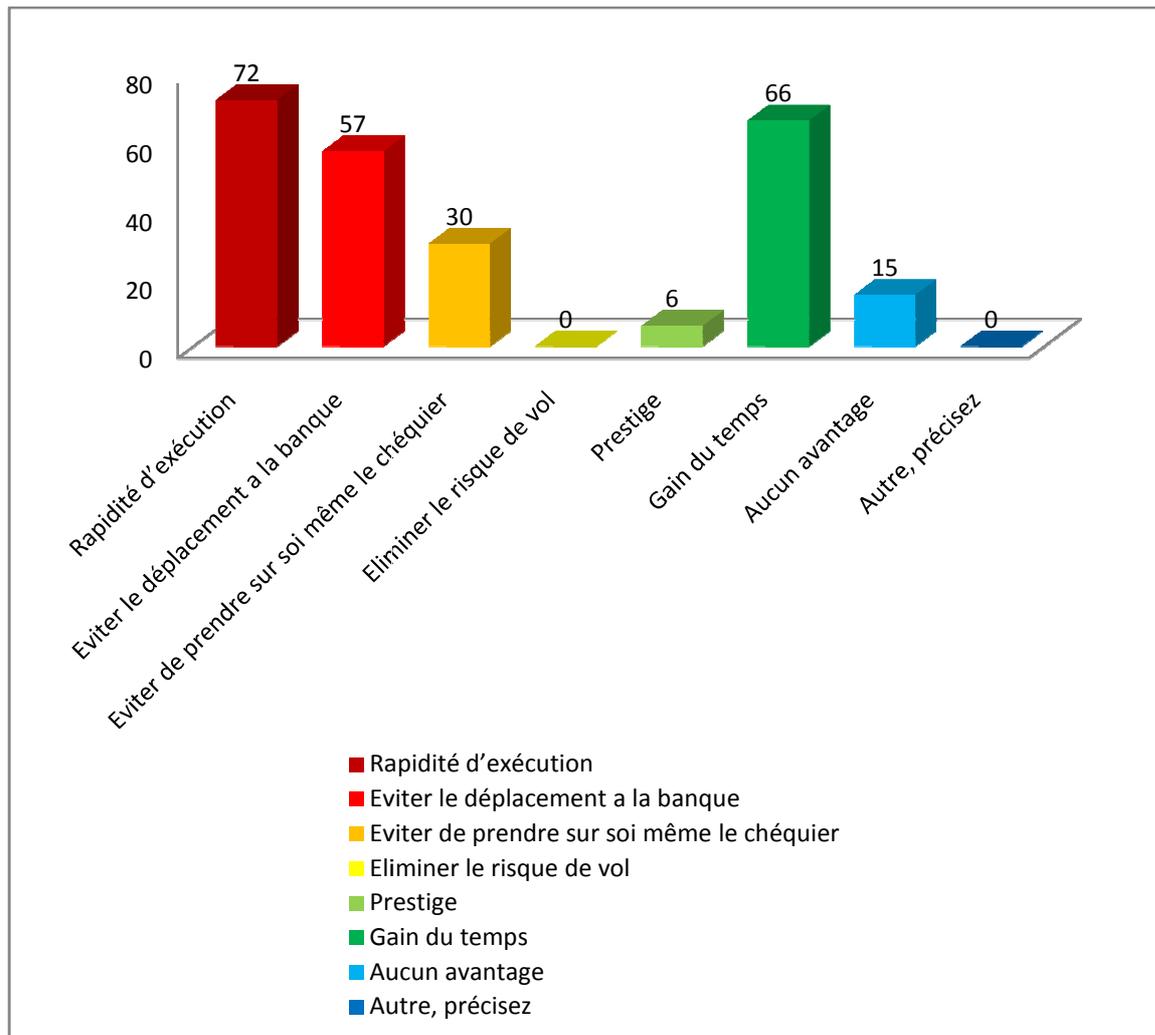
32% des personnes interrogées titulaires de carte épargne affirment l'absence de discrétion, surtout lorsque les files d'attente se constituent et que la fluidité est peu importante.

10% des clients soulèvent le problème de la manipulation difficile suivant l'état d'entretien des DAB (sales et poussiéreux).

Question N°13 : a votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation de la carte épargne (CE) ?

Tableau N°13 : les avantages de la carte épargne (CE)

BANQUE	CNEP/Banque	%
Rapidité d'exécution	72/100	
Eviter le déplacement a la banque	57/100	
Eviter de prendre sur soi même le chéquier	30/100	
Eliminer le risque de vol	0/100	
Prestige	6/100	
Gain du temps	66/100	
Aucun avantage	15/100	
Autre, précisez	0/100	



Rapidité d'exécution de l'opération et gains du temps sont acquis pour plus de la moitié des clients questionnés.

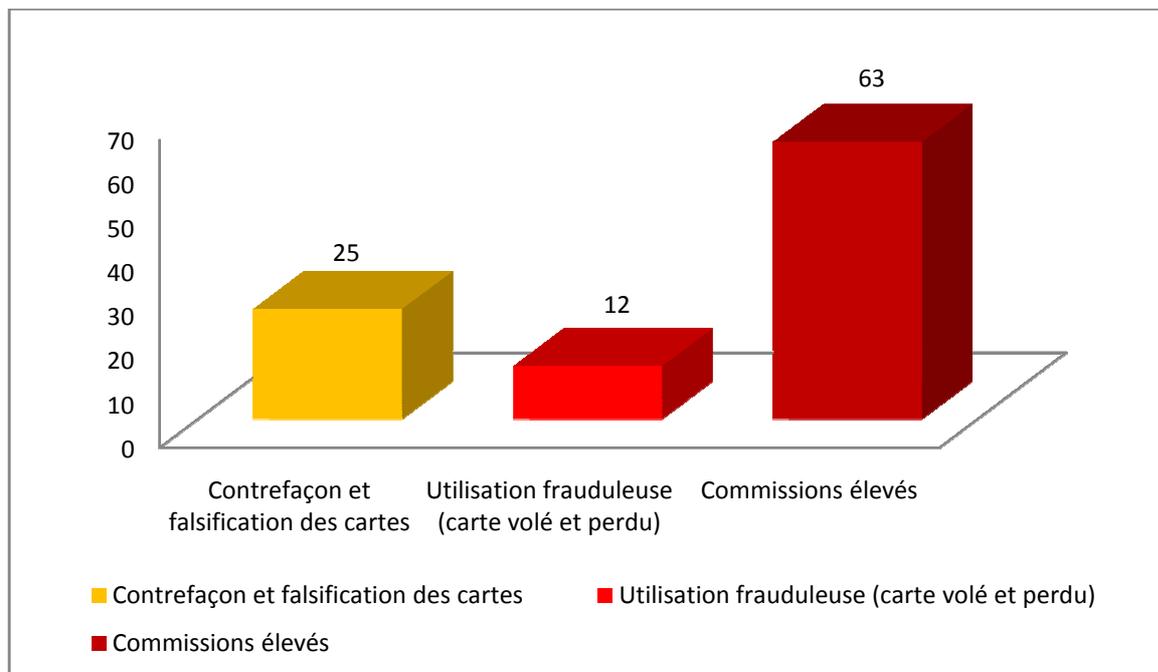
L'autre moitié de la population questionnés estime que l'utilisation de la carte fait éviter aux titulaires de carte épargne des déplacements à la banque et leur fait éviter de prendre de l'argent sur soi pour régler certains achats par exemple, car le chèque n'est plus souhaité ni admis pour les opérations de règlements auprès des commerçants.

Moins de 10% des titulaires de cartes de retrait et de paiement adhérant à ce mode de paiement par prestige uniquement.

Question N°14 : a votre avis quelles sont les inconvénients les plus confronter ?

Tableau N°14 : les inconvénients de la carte épargne

banque	CNEP/Banque	%
Contrefaçon et falsification des cartes	25	25%
Utilisation frauduleuse (carte volé et perdu)	12	12%
Commissions élevés	63	63%
Total	100	100%

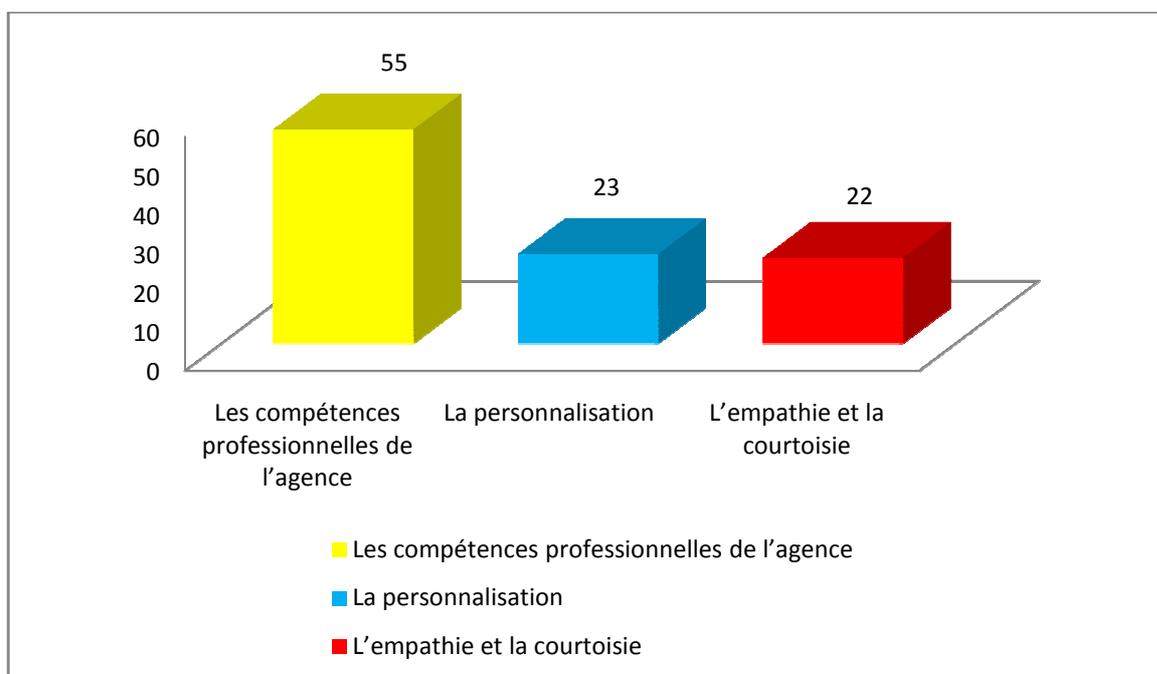


Parmi les personnes questionnés on a trouvé 63% qui disent que les commissions élevés sont les inconvénients qui diminuent l'utilisation de la carte épargne, quant a 25% ont peur de la contrefaçon et la falsification des cartes, par contre 12% ont peur de l'utilisation frauduleuse en cas de vole ou de perte de la carte, qui est rare.

Question N°15 : qu'elles sont les avantages de la CNEP banque ?

Tableau N°15 : les différents avantages de la CNEP banque

Banque	CNEP	%
Les compétences professionnelles de l'agence	55	55%
La personnalisation	23	23%
L'empathie et la courtoisie	22	22%
TOTAL	100	100%

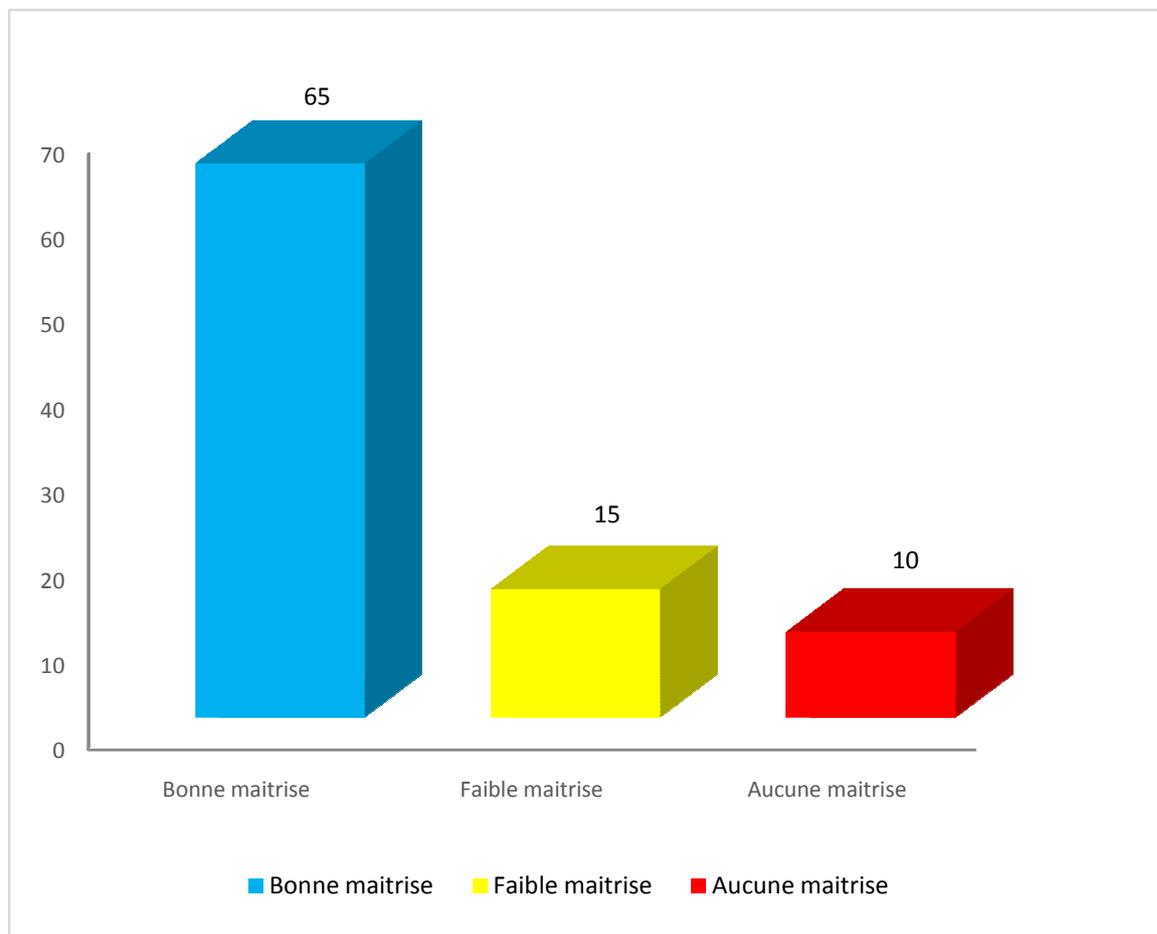


En remarque sur cette figure que la plus part des clients de la CNEP banque trouve que le personnel de l'agence est compétent avec un taux élevé de 55%, dont 23% estime la personnalisation de l'agence, ainsi 22% apprécie la courtoisie et l'empathie du personnel vis-à-vis les clients.

Question N°16 : s'avez-vous maitrisez le porteur DAB ?

Tableau N°16 : le taux de maitrise du porteur DAB

Banque	CNEP/Banque	%
Forte maitrise	65	65%
Faible maitrise	15	15%
Aucune maitrise	10	10%
TOTAL	100	100%



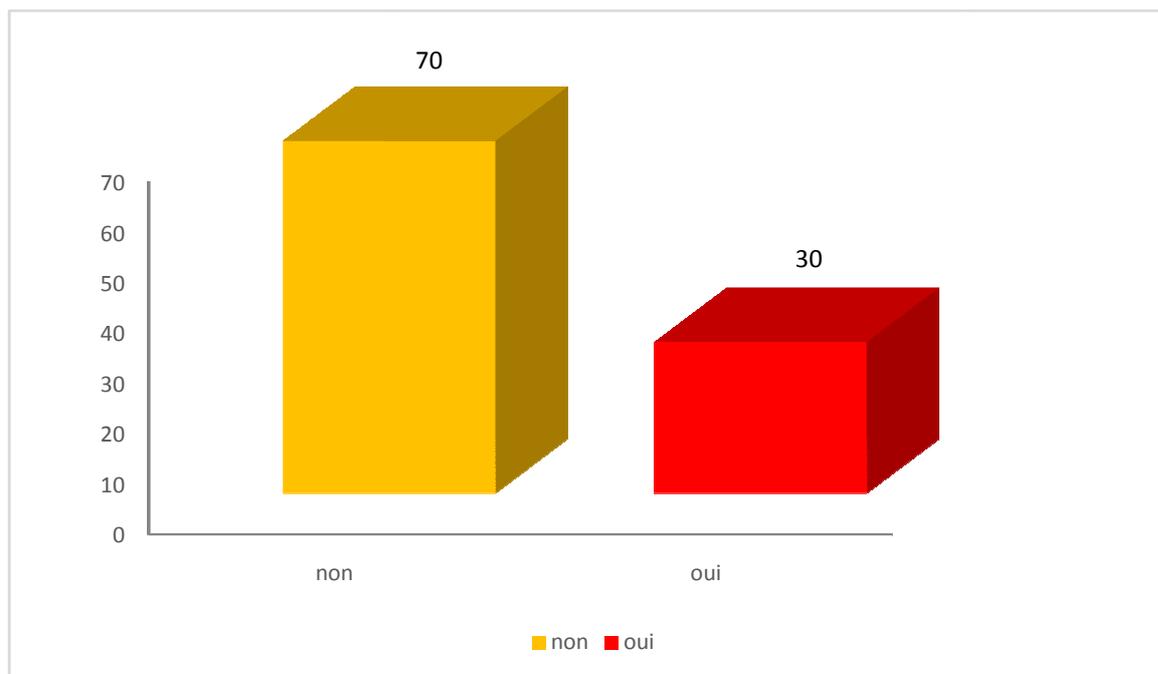
Parmi les personnes interrogées 65 % d'entre eux ont une bonne maitrise des outils technologique et l'ensemble des traitements électroniques, informatique nécessaires à la

gestion de cartes épargne ainsi que des transactions associées, dont 15% ont une faible maîtrise et 10% qui n'ont pas une culture technologique.

Question N°17 : Le porteur DAB a-t-il des risques ?

Tableau N°17 : les risques du porteur DAB

banque	CNEP/Banque	%
OUI	30	30%
NON	70	70%
TOTAL	100	100%



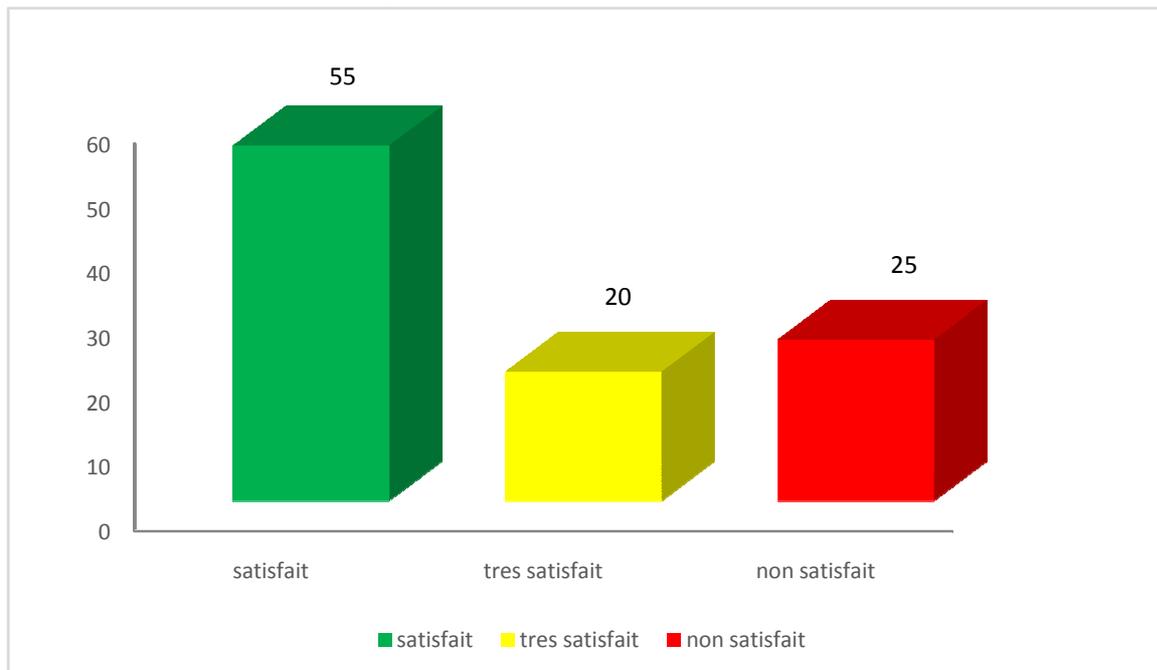
30% des détenteurs de la carte épargne trouve que le porteur DAB a des risque, en raison de l'immatérialité des services online, ils perçoivent un risque caractérisé par la peur de se trompé ou d'être trompé par la machine.

70% savent maîtriser les outils technologiques et acceptent d'y recourir pour réaliser des opérations online, avec une fiabilité et une facilité des opérations.

Question N°18 : êtes vous satisfait des prestations de services de la CNEP banque ?

Tableau N°18 : taux de satisfaction des clients de la CNEP vis-à-vis les prestations de service

Banque	CNEP/Banque	%
Satisfait	55	55%
Très satisfait	20	20%
Pas satisfait	25	25%
TOTAL	100	100%

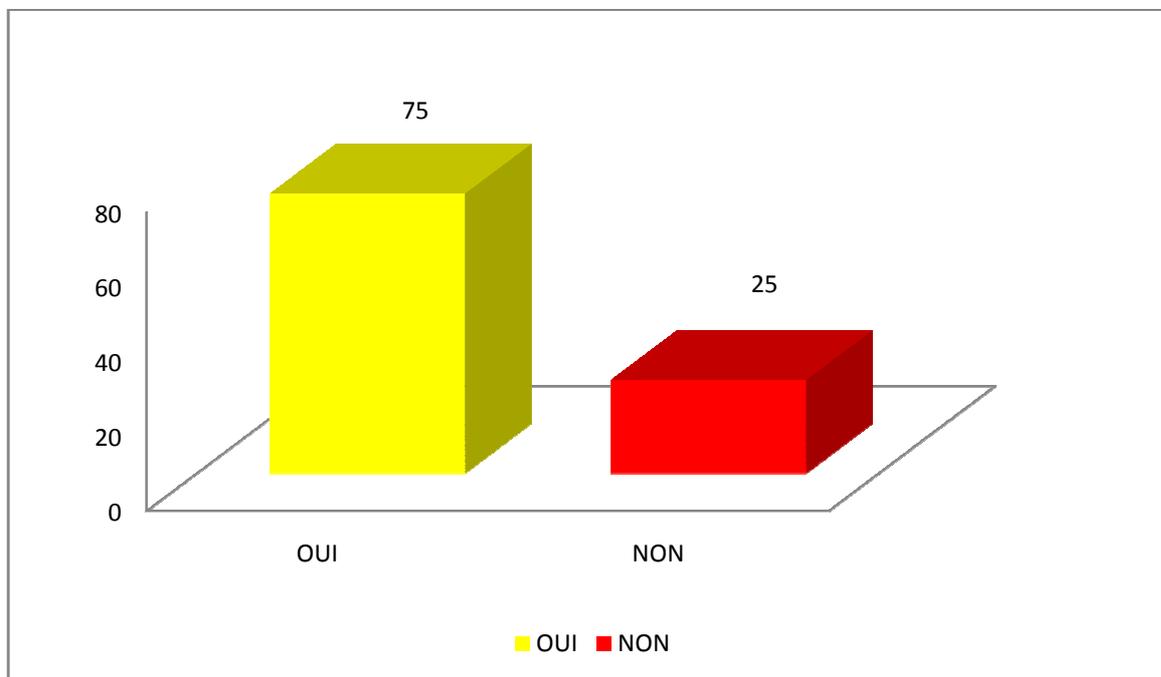


On note sur cette figure que le taux de satisfaction est élevé représente 55% de satisfaits chez les clients de la banque CNEP, Cependant il y'a 20% de taux très satisfaits, contre 25% des non satisfaits.

Question N°19 : est ce que vous êtes satisfait de l'accueil de la CNEP banque ?

Tableau N°19 : le taux de satisfaction des clients de la CNEP banque vis-à-vis l'accueil de l'agence

Banque	CNEP/Banque	%
OUI	75	75%
NON	25	25%
TOTAL	100	100%



On constate sur cette figure que la plus part des clients de la CNEP banque sont satisfait du bon accueil fourni par le personnel de l'agence, avec un taux de 75% contre 25% qui ne sont pas satisfait de l'accueil.

Conclusion

A la fin de ce chapitre, notre mérite est que nous avons pu aborder le sujet proposé de manière empirique et pu également apporter des analyses et quelques réponses sur le domaine de modernisation des systèmes de paiement, bien que ce soit un sujet qui demande encore d'autres investigations.

Cependant, des points qui n'ont pas fait l'objet d'étude de la présente enquête, peuvent être abordé en recourant a des échantillons plus large et plus représentatifs des porteurs de la carte épargne (CE).

Conclusion générale

L'accélération des mouvements de capitaux et le développement des innovations technologiques, notamment dans le domaine de l'information et des télécommunications requiert des systèmes de paiement et de règlement modernes et efficaces pour sécuriser et développer le transfert des flux financiers.

C'est dans ce contexte que des projets de modernisation et de développement des systèmes et moyens de paiement ont été lancés en Algérie. Ces projets induisent pour les banques a un certain nombre de modifications de leurs activités dans le but est d'améliorer leurs prestations de services et de se rapprocher de leurs clients pour leur offrir les produits les plus adaptés a leurs demandes.

L'objectif de cette recherche a été de définir et de déterminer la rentabilité et la sécurité du retrait et versement par carte épargne (CE), son adaptation au secteur bancaire et à l'économie national ainsi que son adoption par la population.

Aujourd'hui, même si le paiement par carte, se développe en assurant a ces détenteur de carte épargne la possibilité de procéder au retrait et au versement en temps réel, permettant ainsi l'utilisation de comptes en masse aussi bien de la part des particuliers que de la part des commerçants, des sociétés de services et d'autres, il reste que les banques assurent encore un retard par rapport à la couverture du territoire national de DAB.

Les banques, à travers leurs stratégies d'innovation, tendent à offrir à leurs clients de nouveaux produits dans les meilleures conditions de sécurité, grâce à la technologie de la puce magnétique.

Durant notre stage à la CNEP/Banque, on a eu la chance de recevoir beaucoup d'informations relatives au sujet de notre étude, les difficultés qu'on a rencontrées, étaient principalement autour des statistiques et chiffres récents, où il semble y avoir un manque de mises à jour des données.

Si le paiement par carte a connu un succès dans les autres pays, il n'en est encore qu'à ses débuts en Algérie. Ce nouveau mode de paiement tarde encore à décoller, la raison principale est quasiment l'inexistence d'une stratégie Marketing au sein des banques qui pousserait les clients à adopter la carte épargne.

Conclusion générale

Actuellement, les banques ne font aucune campagne de publicité pour ces produits, pourtant, il serait temps de commencer à développer cette culture au sein de la population, car proposer un service payant, disponible uniquement sur quelques zones, sans susciter le besoin ou l'intérêt du consommateur ne fera absolument pas décoller ce mode de paiement.

Cela dépendra sûrement des capacités organisationnelles et des capacités de gestion des banques, de leurs efforts pour encourager et attirer les consommateurs à utiliser leurs cartes pour des transactions quotidiennes, mais aussi de la rapidité du déploiement des moyens à mettre en œuvre pour assurer la couverture de tout le territoire national en DAB.

Dans ce contexte et suite au stage effectué au sein de la CNEP/Banque et aux recherches effectuées, on pourrait mettre le point sur la nécessité de prendre en considération les éléments suivants:

- L'installation de DAB près du commissariat de sûreté urbaine, regroupement de la gendarmerie, lieu publics très fréquentés afin de poser moins de problèmes aux clients et à l'intérieur des universités où les étudiants pourraient bénéficier d'une carte (au lieu de retirer leurs bourses avec un carnet de chèques) en plus d'une remise sur les transactions en prenant en considération que les étudiants seront de futurs clients potentiels pour cette banque, serait un premier moyen pour attirer les clients.
- Une actualisation de la réglementation et des lois qui régissent le monde des cartes bancaires est primordial, pour mettre en confiance les utilisateurs et traiter rapidement les litiges.
- L'utilisation de concepts novateurs pour la culture de la banque et de son environnement (études, analyses comportementales, segmentation du marché, système d'information marketing monétique), pour une meilleure approche.
- La création d'un service commercial au sein de la direction bancaire, ce dernier sera chargé de présenter ainsi que de promouvoir les nouveaux produits.
- En ce qui concerne le code confidentiel au lieu d'en avoir qu'un seul, chaque utilisateur pourrait en avoir deux en sachant que le premier servira à effectuer les transactions et le deuxième, il l'utilisera en cas de perte ou d'oubli du premier, cela réduira le temps de traitement et de remplacement du code.
- Proposer des avantages fiscaux aux commerçants, des réductions par exemples, améliorer les prestations de la banques, fidéliser les particuliers et les entreprises,

Conclusion générale

établir un plan de communication à long terme, ces éléments là seront le levier de réussite des moyens de paiement.

Et enfin, on espère que ce travail constituera un bon début d'analyse, de réflexion et de diagnostic, qui feront l'objet d'autres travaux de recherche.

Conclusion de la deuxième partie

En guise de conclusion, sur la base des informations collectées à travers l'enquête réalisée par le biais du questionnaire sur un échantillon de cent personnes sur le degré de satisfaction des clients envers la carte épargne au sein de la CNEP/Banque de Tizi Ouzou, nous pouvons aboutir à un certain nombre de conclusions majeures, ces dernières vont nous aider à mettre l'accent sur la réalité de la pratique de la politique marketing au sein des banques qui est l'objectif final de notre recherche.

Après avoir analysé les résultats obtenus, la CNEP/Banque est classée parmi les meilleures banques en matière de service, cela revient à ses bonnes politiques prises par ses directions, et surtout celles du marketing, qui ont pour objectif la fidélisation de leurs personnels et de les rendre très rentable.

Les stratégies mises en place par cette banque, dès l'amélioration et le développement de l'accueil au sein des agences, jusqu'à la distribution de ses produits, « carte d'épargne » les ont permis de gagner une grande confiance de ses clients et d'améliorer son image.

Brièvement, les spécificités de marché bancaire Algérien poussent les banques d'être plus attentives pour ne pas perdre sa place sur le marché, c'est pour cela elles s'efforcent de présenter des services qui sont plus convenables au pouvoir d'achat de la population.

Bibliographies

Ouvrages :

- AGLIETTA Michel et SCIALOM Laurence, « *les défis de la monnaie électronique pour les banques centrales* », REVUE Economies et sociétés, N°4, 2002.
- ANDREW Sheng, « *Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement BRI* » paris, 2003.
- BEITONE Alain, Antonie Gazorla, CHRISTIANE Dollo, Anne-Mary Draï « *dictionnaire des sciences économiques* », édition ARMAND COLIN 2001.
- BOUYALA Regie « *Le monde des paiements* » édition : Revenu banque, paris 2005.
- CHEHRIT Kamal « *dictionnaire des termes de finance, banque, bourse, assurance, impôt, fiscalité* », édition GRAND ALGER LIVRE 2006.
- DIDANE Mouloud « *le droit a la propriété et au service de tous* » du code du commerce Algérien, édition dar el beida, ALGER
- DOMINIQUE Rambure, Christian de Boissieu, « *les systèmes de paiement* » édition ECONOMICA paris, 2005.
- DRAGON C. & les autres, « *les moyens de paiement* » édition banque, paris 1997
- GOURIEROUX Christian, André TIOMO « *économie et statistique avancé, risque de crédit* » Edition Economica, paris 2007
- ISAAC Nadia « *risques de non-paiement et techniques de couverture* », édition revue lecture Bruxelles 2002

- NICOLAS A. Cuche, « *La monnaie électronique: réalité et fiction* », La Vie économique Revue de politique économique 4-2001.
- PEROCHON Françoise « *Entreprise en difficultés, instrument de crédit et de paiement* » 4^{ème} édition, année 1999.
- PIEDEL S. Viere « *instruments de crédit et de paiement* » Edition dalloz, année 1999 paris.
- PLIHON D. « *la monnaie et ces mécanismes* » édition la découverte, paris 2001
- TOERNIG J.P, BRION F « *les moyens de paiement* », édition que sais je, paris 1999
- YVES Crozet Bernard Belletane, PIERRE yves gomez bennard laurant « *dictionnaire des banques et bourses* », édition ARMAND COLIN, France 1993.

Travaux universitaires :

- LALALI Rachid « *contribution à l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie* ». Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.
- PIFFARETTI Nadia, « *MONNAIE ELECTRONIQUE, MONNAIE ET INTERMEDIATION BANCAIRE* », Thèse présentée à la Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), le 6 juillet 2000.

Revue et Rapports :

- Document interne de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, année 2013.
- Guide de la carte épargne de la CNEP/Banque version 2013

- Séminaire sur les principes fondamentaux des systèmes de paiement, banque mondiale, janvier 2003
- Séminaire sur la réforme de l'infrastructure des systèmes et instruments de paiement, (document Banque d'Algérie), mai 2002

Sites Internet :

www.UBIFRANCE.fr

www.memoireonline.fr

www.economie.gouv.fr

UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES



Mémoire de fin d'études en vue :
de l'obtention du Diplôme de
Master en Sciences Economiques
Option : Monnaie - Finance – Banque

Etude de cas :

**ÉTUDE EMPIRIQUE DU COMPORTEMENT DES CLIENTS BANCAIRES ENVERS LA
CARTE ÉPARGNE**

Dans le cadre de notre mémoire du Master sur la Modernisation Des Moyens De Paiement au sein de la CNEP/Banque précisément LA CARTE EPARGNE, nous enquêtons sur le comportement des clients bancaire et leurs degrés de satisfaction.

A cet effet, nous vous prions de bien vouloir accepter à participer a ce questionnaire, en nous consacreront quelques minutes pour y répondre.

Merci d'avance pour le temps consacré.

M^{elle} Si Salem Fatiha

M^{elle} Benaoudia Lydia

Etudiantes en Master à l'université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou

Questionnaires :

La CNEP Banque a lancé un nouveau produit sur le marché national, il s'agit de la **CARTE EPARGNE (CE)** de paiement et de retrait.

Question 1 : avez-vous entendu parler de la carte de paiement et de retrait (CE) ?

Oui

Non

Question 2 : si oui, en quelle circonstance ?

Média ordinaire dépliant séminaire

Réunion de travail regroupement publicité par voie d'affichage

Brochures autres précisez :.....

Question 3 : êtes-vous titulaire de la carte de retrait et de paiement ?

Oui

Non

Question 4 : a votre avis la carte d'épargne sert à effectuer les opérations de :

Paiement des factures d'achats

Retraits des billets auprès des distributeurs automatiques bancaires (DAB)

Retrait et versement

Question 5 : avec quelle fréquence utilisez-vous votre carte ?

Plusieurs fois par jours

Plusieurs fois par semaines

Une fois par semaine

Une fois par moi

Sans réponse

Question 6 : le montant a retiré est il plafonné pour chaque opération de retrait auprès des DAB ?

Oui

Non

Question 7 : si oui, trouvez-vous ce mode opératoire de retrait d'argent :

Contraignant

Inefficace

Question 8 : Si ce mode de retrait est contraignant, le retrait auprès des guichets peut il s'avérer avantageux à tout égard ?

Oui

Non

Question 9 : pensez vous que le retrait auprès des guichets bancaires peut revêtir un caractère sécurisant, de discrétion, d'information et de convivialité ?

Oui

Non

Question 10 : pensez-vous que la carte épargne induit des couts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets, cette situation peut elle influencer le comportement des clients ?

Oui

Non

Question 11 : a votre avis, l'installation des distributeurs automatiques de billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?

Oui

Non

Question 12 : si oui, cette contrainte se matérialise t'elle d'âpre vous par les risques suivants ?

Vols et agressions Absence de discrétion Manipulation des DAB
File d'attente Autre Précisez :.....

Question 13 : a votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation de la carte épargne (CE) ?

Rapidité d'exécution
Eviter le déplacement a la banque
Eviter de prendre sur soit même le chéquier
Eliminer le risque de vol
Prestige
Gain du temps
Aucun avantage
Autre
Préciser :

Question 14 : a votre avis quelles sont les inconvénients les plus confronter ?

Contrefaçon et falsification des cartes
Utilisation frauduleuse (carte volé et perdu)
Commissions élevés

Question 15 : qu'elles sont les avantages de la CNEP banque ?

Les compétences professionnelles de l'agence
La personnalisation
L'empathie et la courtoisie

Question 16 : s'avez-vous maitrisez le porteur DAB ?

Forte maitrise
Faible maitrise
Aucune maitrise

Question 17 : Le porteur DAB a-t-il des risques ?

Oui

Non

Question 18 : êtes vous satisfait des prestations de services de la CNEP banque ?

Satisfait

Très satisfait

Pas satisfait

Question 19: est ce que vous êtes satisfait de l'accueil de la CNEP banque ?

Oui

Non

Merci pour votre contribution

Liste des illustrations

Liste des tableaux	
Tableau n° 1 : connaissance de la (CE)	P 86
Tableau n° 2 : mode de connaissance de la (CE)	P 87
Tableau n° 3 : détenteurs de la carte épargne	P 89
Tableau n° 4 : les fonctions de la (CE)	P 90
Tableau n° 5 : rythme ou fréquence de d'utilisation de la carte épargne	P 91
Tableau n° 6 : connaissance du plafond de retrait	P 93
Tableau n° 7 : appréciation du retrait d'argent par les DAB	P 94
Tableau n° 8 : appréciation du retrait effectué auprès des guichets	P 95
Tableau n° 9 : appréciation de la discrétion d'information et de convivialité des retraits auprès des guichets bancaires	P 96
Tableau n° 10 : appréciation du cout du retrait par la carte épargne par rapport au retrait auprès des guichets	P 98
Tableau n° 11 : appréciation de l'emplacement des DAB a l'extérieur de l'agence bancaire	P 100
Tableau n° 12 : les contraintes de l'emplacement des DAB à l'extérieur	P 101
Tableau n° 13 : les avantages de la carte épargne (CE)	P 103

Tableau n° 14 : les inconvénients de la carte épargne	P 105
Tableau n° 15 : les différents avantages de la CNEP banque	P 106
Tableau n° 16 : le taux de maîtrise du porteur DAB	P 107
Tableau n° 17 : les risques du porteur DAB	P 108
Tableau n° 18 : taux de satisfaction des clients de la CNEP vis-à-vis les prestations de service	P 109
Tableau n° 19 : le taux de satisfaction des clients de la CNEP banque vis-à-vis l'accueil de l'agence	P 110
Liste des graphiques	
Graphique n° 1: Organigramme de la CNEP-banque	P 61
Graphique n° 2 : Organigramme de la direction générale	P 62
Graphique n° 3: Organigramme des agences	P 64
Liste des schémas	
Schéma n°01: circuit du chèque	P 27
Schéma n°02 : circuit de virement	P 28
Schéma n°03 : le circuit de prélèvement	P 29

Liste des abréviations

DAB : distributeur automatique bancaire

GAB : guichet automatique bancaire

TPE : terminal de paiement électronique

CE : carte épargne

CB : carte bancaire

CNEP : caisse national d'épargne et de prévoyance

C.S.D.C.A : caisse de solidarité des départements des communes d'Algérie

SATIM : société d'automatisation des transactions interbancaire et de monétique

CCP: compte courant postal

SWIFT: society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication

PMV : porte-monnaie virtuel

TIP : titre interbancaire de paiement

RIB : relevé d'identité bancaire

PRA : pénalités de remboursement anticipé

IRA : indemnité de remboursement anticipé

SPA : société par action

LEL : le livret d'épargne logement

LEP : le livret d'épargne populaire

AME : l'agence de messagerie express

RMI : réseau monétique interbancaire

Table des matières

- Remerciements

- dédicaces

- Sommaire

Introduction générale 1

Partie1 : Généralités, Mécanisme de circulation, risques et moyen de couverture des moyens de paiement

Introduction a la première partie 4

Chapitre 1 : Généralités sur les moyens de paiement

Introduction 5

1-1 Aperçu sur la monnaie 6

1-2 Définition des moyens de paiement 6

1-3- les principaux instruments de paiement 6

1-3-1 Le chèque 6

1-3-1-1 La provision du chèque 7

1-3-1-2 Le paiement du chèque 7

1-3-1-3 Les catégories de chèque 8

1-3-1-4 Les avantages et les inconvénients d'un chèque 10

1-3-2 Le virement 10

1-3-2-1 Les types de virements	11
1-3-2-2 Les avantages et les inconvénients du virement	12
1-3-3 Les prélèvements et les effets de commerce	12
1-3-3-1 Les prélèvements	12
1-3-3-2 Les effets de commerce	12
A. La lettre de change	13
B. Le billet a ordre	14
C. Le warrant	15
1-3-4 Les cartes bancaires	15
1-3-4-2 Les types de cartes bancaires	16
1-3-4-3 Les avantages et les inconvénients des cartes bancaires	17
1-3-4 Les portes monnaie	18
1-3-5-1 Formes de monnaie électronique	18
1-3-6 Les prélèvements automatiques et les titres interbancaires de paiement	21
1-3-6-1 Les prélèvements automatiques	21
1-3-6-2 Les titre interbancaires de paiement (TIP)	21
1-4- Les objectifs des moyens de paiement	21
1-4-1 Les objectifs pour les institutions financières	22
1-4-2 Les objectifs des moyens de paiement pour les utilisateurs	22

1-5- Les critères d'efficience	23
Conclusion	25

Chapitre 2 : La gestion et le mécanisme de circulation des moyens de paiement

Introduction	26
2-1 La gestion et les mécanismes de circulation des chèques	26
2-1-1 Le circuit du chèque	26
2-2 La gestion et le mécanisme de circulation des versements	28
2-3 la gestion et le mécanisme de circulation des prélèvements	29
2-4 La gestion et mécanisme de circulation des effets de commerce	30
2-4-1 La lettre de change	30
2-4-2 le billet a ordre	30
2-4-3 Le warrant	30
2-5 La gestion et mécanisme de circulation de la carte bancaire	30
2-5-1 Les guichets automatiques de billets (GAB)	31
2-5-2 Les distributeurs automatiques de billet (DAB)	31
2-6 La gestion et le mécanisme de circulation des prélèvements automatiques	31
2-7 la gestion et le mécanisme de circulation des TIP	31
Conclusion	33

Chapitre 3 : Les risques de non paiement et les techniques de couverture

Introduction	34
---------------------------	-----------

3-1 : Les risques de non-paiement	34
3-1-1 Les risques des non paiement financiers	34
3-1-1-1 Le risque de crédit	34
3-1-1-2 : Le risque de liquidité	37
3-1-2 : Les risques structurels	38
3-1-2-1 : Le risque opérationnel	38
3-1-2-2 : Le risque juridique	40
3-1-3 : Les risques systémiques	43
3-2 : les techniques de couverture contre les risques de non paiement	44
3-2-1 : les techniques de couverture internes	45
3-2-1-1 : le paiement anticipe (le remboursement anticipe)	45
3-2-1-2 : la lettre de crédit	46
3-2-2 : Les techniques de couverture externes	47
3-2-2-1 :L'assurance crédit et l'affacturage	47
3-2-2-2 :l'escompte a forfait	49
Conclusion	53
Conclusion a la première partie	54
Partie 2 : la modernisation des moyens de paiement, cas de la CNEP/banque de Tizi-Ouzou	
Introduction a la deuxième partie	55
Chapitre 1 : Présentation de l'organisme d'accueil	
Introduction	56
1-1 Aperçu historique sur la CNEP-banque de (T-O).....	57

1-1-1 Période 1966-1970.....	57
1-1-2 Période 1971-1979.....	57
1-1-3 Période 1980-1997.....	58
1-1-4 Bancarisation de la CNEP en 1997.....	58
1-1-5 Période 1997 à nos jours.....	58
1-2 Organisation de la CNEP-banque	59
1-2-1 Organisation et activités principales de la CNEP-banque	59
1-2-1-1 Organisation	59
1-2-1-2 Les activités principales	59
1-3 Organisation de la CNEP-banque	60
1-3-1 Les réseaux	63
1-3-2 Les agences.....	63
1-3-3 L'agence principale	63
Conclusion.....	65

Chapitre 2 : Modernisation à travers la mise en place d'une carte d'épargne magnétique

Introduction	66
2-1 Définition et caractéristiques de la carte épargne	66
2-2 Fonctions de la carte épargne.....	68
2-3 Modalités de délivrance de la carte épargne	68
2-3-1 Nouvelles ouvertures de comptes épargne	68
2-3-1-1 Commande de la carte épargne	69
2-3-1-2 Personnalisation de la carte	70
2-3-1-4 Délivrance de la carte	70
2-3-1-5 Activation des cartes	71
2-3-2 Remplacement des livrets par la carte	71
2-3-2-1 Critères de remplacement.....	71

2-3-2-2 Modalités de remplacement	71
2-4 Processus d'utilisation de la carte épargne « CE »	72
2-4-1 Utilisation de la carte épargne « CE » en agence	72
2-4-2 Utilisation de la carte épargne « CE » au niveau du distributeur automatique de billets	72
2-5 Renouvellement de la carte	74
2-6 Opposition sur la carte	74
2-7 Blocage de la carte	75
2-7-1 Le blocage initié par l'agence.....	75
2-7-2 PIN bloqué.....	75
2-8 Remplacement de la carte	76
2-9 Capture de la carte par un distributeur automatique de billets.....	76
2-10 Résiliation de la carte.....	77
2-11 Oblitération de la carte.....	77
2-12 Réédition du code confidentiel « PIN »	78
2-13 Contestation d'une transaction par le porteur de carte.....	78
2-14 Incident de paiement par carte	78
2-15 Commission et frais	78
2-16 Positionnement des opérations sur les comptes clients.....	78
2-17 Suivi et contrôle	79
2-18 Edition et archivage des états.....	80
2-19 Les avantages et les inconvénients de la carte épargne	81
2-19-1 Les avantages.....	81
2-19-2 Les inconvénients	82

Conclusion..... 83

Chapitre 3: Etude empirique de comportement des clients bancaires envers la carte épargne.

Introduction 84

3-1 Méthodologie de recherche 85

3-2 Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destinée aux détenteurs de la carte épargne (CE) 86

Conclusion..... 111

Conclusion a la deuxième partie 112

Conclusion générale.....113

- Bibliographies

- Annexes

- Liste des illustrations

- Liste des abréviations

- Table des matières

- Résumé

Résumé

A l'origine des échanges, il y'avait le troc , mais le développement des échanges a rendu ce system couteux, ce qui a conduit a l'apparition de la monnaie qui est utilisée comme un moyen de paiement, cette dernière a crée une saturation dans le secteur bancaire, ce qui a basculée un mode de paiement interbancaire, qui a connu un développement assez important par l'introduction de la monétique, ainsi une bonne gestion de ces moyens assure le bon fonctionnement de la banque, cette dernière qui effectue les opérations financières et commerciales peut être exposé aux risques de non paiement, pour limiter ses risque elle applique des couvertures contres ses derniers.

Cependant, suite aux progrès qu'a connu l'Algérie ces derniers temps, tous les secteurs notamment le secteur bancaire sont en phase de réforme, plusieurs initiatives sont prises par plusieurs banques, parmi celles-ci citons le nouveau produit **carte épargne « CE »**, cette carte a été lancée en Mai 2013 par la **CNEP** banque, elle est pratique, facile a utilisé et avec une sécurité renforcé, permet a ces porteurs d'effectuer différentes opérations de retraits, de versement, mais aussi la consultation du soldes, ce nouveau produit a connu un succès suite a un système de télé compensation qui facilite le paiement et l'encaissement entre toutes les banques, et il est surtout rapide dans les opérations.

Enfin, pour mieux démontrer le service de la carte épargne « CE » vis-à-vis ces détenteurs, nous avons renforcés notre étude par un questionnaire, qui nous a prouvé que la plus part des clients de la CNEP banque sont satisfait de ce nouveau produit.