



Université Mouloud MAMMERRI de Tizi-Ouzou
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES,
COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION



DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE

Mémoire

En vue de l'obtention du Diplôme de Master en Sciences financières et comptabilité

Option : Finance des Banques et des Assurances

Thème :

L'innovation dans le secteur bancaire : Cas de la carte Cpay+et Master Card du CPA banque

Présenté par :

Mr.OUKFIF Mouloud

Mr.IHADADDENE Belkacem

Dirigé par :

FERRAT Massilva

Présenté devant le Jury composé de :

Présidente Mme BOULIFA Yamina

Examinatrice Mme REMIDI Djoummana



Promotion 2024-2025

Remerciement

Nous tenons tout d'abord à exprimer ma profonde gratitude à Madame FERRAT Massilva, notre promotrice, pour son accompagnement précieux, sa disponibilité constante et la qualité de son encadrement tout au long de la réalisation de ce mémoire. Ses conseils avisés et ses encouragements m'ont été d'un grand soutien à chaque étape de ce travail.

Nos remerciements s'adressent également à mon encadreur professionnel au sein de l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou, pour son accueil chaleureux, ses orientations pratiques et son implication dans la concrétisation de ce projet. Son expertise et son professionnalisme ont grandement enrichi notre réflexion.

Nous souhaitons également remercier l'ensemble du personnel de l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou, pour leur bienveillance, leur coopération et leur aide tout au long de notre stage.

Enfin, nous adressons nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, de manière directe ou indirecte, à l'élaboration et à l'aboutissement de ce travail. Leur soutien moral, leurs encouragements et leurs conseils nous ont été d'un grand appui.

À tous, nous exprimons notre reconnaissance la plus sincère.

Dédicace

Je dédie ce travail

À la mémoire de mes grands-parents,
qui continuent de vivre à travers mes pensées,
vos valeurs, votre sagesse et vos prières m'accompagnent chaque jour.
Que ce travail soit un modeste hommage à votre souvenir.

À mon père,
ton courage, ta persévérance et ton travail acharné ont toujours été pour moi une source
d'inspiration. Merci pour les efforts que tu n'as jamais comptés pour m'offrir les meilleures
conditions d'apprentissage. Ta confiance en moi a toujours été un moteur puissant.

À ma mère,
ton amour inépuisable, ta patience, tes prières et tes sacrifices silencieux sont les fondations sur
lesquelles j'ai bâti mes forces. Tu as été présente dans chaque étape de ce parcours, par ton
soutien indéfectible et ton cœur généreux. Ce travail est aussi le tien.

À mes sœurs,
merci pour votre présence, vos encouragements et votre affection indéfectible.

À ma famille dans son ensemble,
pour le soutien moral et les mots réconfortants qui m'ont porté dans les moments de doute.

À mes amis,
pour votre amitié sincère, vos encouragements constants,
et tous les instants de légèreté qui ont rendu ce parcours plus doux.

OUKFIF MOULOU

Dédicace

Je dédie ce travail

À mon père,

pour ton courage, ta détermination et ton dévouement sans faille, qui m'ont appris à avancer avec dignité et persévérance. Ta confiance inébranlable et tes efforts silencieux ont tracé un chemin solide pour mes aspirations. Merci pour les sacrifices que tu as consentis et pour tout ce que tu m'as offert sans jamais rien attendre en retour.

À ma mère,

pour , ta tendresse, tes prières inlassables et ta force tranquille qui ont été les racines de mes réussites. Ta foi en moi et tes encouragements ont toujours été mon phare, même dans les moments de tempête. Chaque ligne de ce mémoire est empreinte de ta lumière et de ta bienveillance.

À mon oncle,

pour ta sagesse, tes conseils avisés et ton soutien constant. Ta présence bienveillante et tes encouragements ont toujours été une source de réconfort et d'inspiration.

À ma sœurs, djoudjou

pour votre soutien constant, vos rires partagés et vos mots apaisants qui ont rendu ce chemin moins solitaire. Vous avez été mes alliées précieuses, toujours prêtes à m'écouter et à me rassurer.

À ma famille toute entière,

pour vos mots chaleureux et vos attentions discrètes, qui ont su dissiper mes doutes et me donner la force d'avancer. Vous êtes le socle sur lequel j'ai construit ce parcours.

À mes amis,

pour votre fidélité, vos encouragements et vos moments de complicité qui ont fait de cette aventure un voyage plus doux . Votre présence a été un baume dans les instants de fatigue et un souffle de joie dans les moments de doute.

IHADDADENE Belkacem

SOMMAIRE

• Introduction générale	1
• Chapitre I : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière	5
Section 1 : : L'innovation dans le secteur bancaire	6
Section 2 : L'utilité de la modernisation bancaire	14
Section 3 : : Aspects généraux de l'inclusion financière et ses enjeux	22
• Chapitre II : État des lieux et modernisation du secteur bancaire en Algérie	30
Section 1 : État des lieux du secteur bancaire en Algérie	31
Section 2 : Mobilisation de l'épargne et inclusion financière	47
Section 3 : Les perspectives, défis et enjeux de l'inclusion financière en Algérie à l'ère du numérique	55
• Chapitre III : Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière	69
Section 1 : Présentation du CPA banque	71
Section 2 : Les produits bancaires innovants proposés par le CPA Banque	78
Section 3 : Analyse des caractéristiques de carte : C PAY+ et MASTERCARD	91
• Conclusion générale	133
Bibliographie	136
Annexe	139
Liste des figures	166
Liste des tableaux	168
Table des matières	170

La liste des abréviations

Abréviation	Désignation
AL	Algérie
ALC	Arab Leasing Corporation
API	Interface de Programmation d'Application
BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
BDL	Banque de Développement Local
BEA	Banque Extérieure d'Algérie
BNA	Banque Nationale d'Algérie
BNH	Banque Nationale de l'Habitat
BPA	Banque Populaire d'Algérie
BPCA	Banque Populaire de Crédit Agricole
BPCI	Banque Populaire de Crédit et d'Investissement
BTPH	Banque de Travaux Publics et de l'Habitat
CFCB	Crédit Financier Commercial et Bancaire
CIB	Carte Interbancaire
CMC	Centre Monétique Commun
CNMA	Caisse Nationale de Mutualité Agricole
COVID	Corona virus Disease
CPA	Crédit Populaire d'Algérie
CPA/CIB	Carte Interbancaire du Crédit Populaire d'Algérie
CPA/VISA	Carte Visa du Crédit Populaire d'Algérie
CRASC	Centre de Recherche en Anthropologie Sociale et Culturelle
CRM	Customer Relationship Management
DA	Dinar Algérien
DAB	Distributeur Automatique de Billets
GAB	Guichet automatique de billet
DSS	Decision Support System
EMV	Europay MasterCard Visa
ERP	Enterprise Resource Planning (Planification des Ressources de l'Entreprise)
EXCEL	Logiciel de tableur (Microsoft Excel)
FMI	Fonds Monétaire International

GIE	Groupement d'Intérêt Économique
HSBC	Hongkong and Shanghai Banking Corporation
IJAR	Ijar Leasing Algérie
ILA	Islamic Leasing Algeria
KYC	Know Your Customer (Connaissance du Client)
MENA	Middle East and North Africa
MLA	Maghreb Leasing Algérie
NFC	Near Field Communication
OIT	Organisation Internationale du Travail
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OTP	One Time Password
PAY	
PCI	Paiement par Carte Interbancaire
PESTEL	Politique, Économique, Social, Technologique, Environnemental, Légal
PIB	Produit Intérieur Brut
PIN	Personal Identification Number
PME	Petite et Moyenne Entreprise
PSP	Quick Response
QR	Quick Response
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
SMC	Société Monétique Commun
SMS	Short Message Service
SNL	Société Nationale de Leasing
SNMG	Salaire National Minimum Garanti
SPA	Societe par action
SRH	Société de Refinancement Hypothécaire
TPE	Terminal de Paiement Électronique
USSD	Unstructured Supplementary Service Data



Introduction générale

Introduction générale

Introduction Générale

Le secteur bancaire mondial connaît depuis plusieurs décennies une transformation profonde sous l'effet de l'innovation technologique et des mutations économiques. Cette transformation, qui prend la forme d'une digitalisation accrue des services financiers, de l'apparition de nouveaux acteurs comme les fintechs ou encore de la multiplication des moyens de paiement électroniques, s'inscrit dans un contexte de mondialisation des échanges et de recherche constante d'efficacité et de compétitivité. À l'échelle internationale, les progrès technologiques dans le domaine de la finance ont permis de développer des services plus accessibles, plus rapides et mieux adaptés aux besoins des usagers, favorisant ainsi l'inclusion financière, notamment dans les pays en développement.

En Algérie, cette dynamique de transformation est devenue incontournable pour faire face à des défis multiples : faible taux de bancarisation, prédominance de l'économie informelle, faible diversification du secteur financier, et inégalités d'accès aux services bancaires. L'État algérien a engagé, ces dernières années, plusieurs réformes destinées à moderniser le système bancaire national. Cela passe notamment par la digitalisation des services bancaires, l'élargissement de l'offre de produits financiers, le développement de la finance islamique, et la mise à niveau du cadre réglementaire. Ces évolutions s'inscrivent dans une volonté politique plus large de diversification économique et de promotion d'un développement inclusif et durable.

Dans ce contexte, la modernisation du secteur bancaire est appelée à jouer un rôle moteur dans l'inclusion financière. Elle permet non seulement de rapprocher les services bancaires des citoyens à travers des canaux numériques innovants, mais aussi de mobiliser l'épargne nationale, de mieux financer l'économie réelle et de renforcer la transparence financière. Cependant, cette modernisation n'est pas exempte de défis : coûts d'investissement élevés, fracture numérique, résistance au changement, cybersécurité, et besoin de régulation adéquate.

La problématique de notre mémoire se résume dans la question principale suivante :

« Dans quelle mesure l'introduction des cartes Cpay+ et Mastercard par le CPA constitue-t-elle un levier efficace pour renforcer l'inclusion financière en Algérie ? »

Introduction générale

Cette question principale soulève des interrogations subsidiaires

- Dans quelle mesure la modernisation bancaire contribue-t-elle à l'inclusion financière en Algérie ?
- Comment la digitalisation du secteur bancaire peut-elle réduire l'exclusion financière ?
- Quels sont les freins à une inclusion financière durable malgré la modernisation du système bancaire algérien ?

Hypothèses :

H1 : L'adoption des cartes Mastercard et Cpay+ favorise l'inclusion financière en Algérie.

H2 : L'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard présente des avantages significatifs pour les usagers.

Pour répondre aux questionnements soulevés nous avons adapté une démarche méthodologique descriptive et analytique.

Méthodologie :

La méthodologie adoptée dans ce mémoire repose sur une démarche descriptive et analytique visant à répondre à la problématique de l'impact des cartes Cpay+ et Mastercard sur l'inclusion financière en Algérie. Ce travail s'appuie d'abord sur une revue documentaire approfondie qui a permis de dresser un cadre théorique et contextuel solide en mobilisant des sources variées, notamment des rapports institutionnels, des études académiques, des publications spécialisées et des données officielles fournies par la Banque d'Algérie et le Ministère des Finances. Par la suite, une étude de cas a été réalisée au sein de l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou, centrée sur l'analyse des caractéristiques et de l'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard, considérées comme des instruments innovants au service de la modernisation bancaire. Cette étude s'est enrichie par la collecte de données primaires à travers un questionnaire adressé aux clients de l'agence, couvrant des aspects variés tels que le profil des usagers, leurs motivations, leurs attentes ainsi que les obstacles rencontrés dans l'utilisation de ces cartes. Les réponses obtenues ont été analysées de manière quantitative à l'aide de tableaux et de graphiques afin de mettre en lumière les tendances générales et les points de convergence ou de divergence entre les perceptions des usagers et les données issues de la littérature existante. La méthodologie adoptée combine ainsi l'analyse documentaire, l'enquête de terrain et la confrontation des résultats, permettant d'assurer la pertinence et la robustesse des conclusions tout en tenant compte des limites inhérentes à

Introduction générale

toute recherche, notamment le périmètre restreint de l'étude de cas liés aux réponses des enquêtés.

Structure :

Notre travail, est structuré de ce fait en 3 chapitres :

Le chapitre 1, intitulé « L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière » aborde l'innovation et la modernisation bancaire, en s'intéressant à leur rôle crucial dans le processus d'inclusion financière.

Le second chapitre, est réservé à présente un état des lieux du secteur bancaire en Algérie et examine les politiques et les stratégies mises en œuvre pour mobiliser l'épargne, lutter contre l'économie informelle et promouvoir l'inclusion financière.

Enfin, le troisième chapitre se penche sur le cas pratique des cartes Cpay+ et Mastercard du CPA, à travers une étude de cas menée au sein de l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou et une enquête auprès de ses usagers.

Objectif du travail :

Ainsi, cette étude vise à démontrer que la modernisation du secteur bancaire algérien, incarnée notamment par les cartes Cpay+ et Mastercard, représente une opportunité majeure pour instaurer un système financier plus inclusif, plus résilient et plus performant au service du développement économique et social du pays

**Chapitre I : : L'innovation et la
modernisation bancaire au service de
l'inclusion financière**

Introduction

L'innovation et la modernisation du secteur financier, notamment à travers la digitalisation des banques traditionnelles et l'émergence des banques numériques ainsi que des crypto monnaies, ont profondément transformé les systèmes financiers mondiaux en favorisant l'inclusion financière, avec deux milliards d'adultes ayant accédé à un compte de transaction entre 2011 et 2021. Ces avancées reposent sur des technologies variées telles que les téléphones mobiles, l'internet, le big data, l'informatique en nuage, les technologies biométriques et les plateformes numériques, qui améliorent l'accès aux services financiers et l'évaluation des risques. Cependant, ces innovations posent aussi des défis majeurs, notamment en matière de stabilité financière, de gestion des risques, de supervision bancaire et de régulation, particulièrement avec la croissance des néobanques et des crypto monnaies privées qui fonctionnent souvent hors du système financier traditionnel, favorisant blanchiment d'argent, fraude et volatilité.¹ L'Algérie, dont le secteur bancaire est en pleine expansion et en cours de modernisation, et directement concernée par ces transformations. Le pays cherche à diversifier son économie, à réduire sa dépendance aux hydrocarbures et à promouvoir une croissance plus inclusive. Dans ce contexte, l'innovation financière peut jouer un rôle crucial en améliorant l'accès aux services financiers, en stimulant l'entrepreneuriat et en renforçant la compétitivité du secteur bancaire national.

Section 1 : l'innovation dans le secteur bancaire

L'innovation dans le secteur bancaire est devenue un moteur incontournable de transformation, façonnant profondément l'avenir des services financiers à l'ère du numérique. Face à un environnement économique mondialisé, à des attentes clients en constante évolution et à une concurrence accrue, notamment portée par l'émergence des fintechs et des géants de la technologie, les banques traditionnelles sont contraintes de repenser leurs stratégies et leurs modes de fonctionnement. Cette révolution technologique s'appuie sur des avancées majeures telles que l'intelligence artificielle, la blockchain, le cloud computing ou encore les paiements mobiles, qui permettent non seulement d'améliorer l'efficacité opérationnelle, mais aussi d'offrir une expérience client plus personnalisée, rapide et sécurisée. Par ailleurs, l'innovation ne se limite pas à la dimension technologique : elle englobe également la création de nouveaux modèles économiques, l'adoption de pratiques durables et responsables, ainsi que

¹ABDELRAHMI BESSA. « Les innovations financières et modernisation du secteur financier et bancaire algérien ». EL WATAN, 4 mai 2022.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

l'intégration de réglementations de plus en plus strictes. En ce sens, l'innovation dans le secteur bancaire est un véritable catalyseur de changement, capable de réconcilier performance économique, satisfaction client et enjeux sociétaux. En définitive, cette dynamique d'innovation représente un défi majeur pour les banques, qui doivent conjuguer agilité, créativité et rigueur pour bâtir les services financiers de demain, tout en assurant leur pérennité dans un monde en perpétuelle mutation.

Dans cette section, il s'agira d'approfondir la compréhension de l'innovation bancaire à travers quatre axes complémentaires. Nous commencerons par définir ce concept en précisant ses formes et ses implications pour les banques. Nous analyserons ensuite les principales motivations qui incitent les établissements financiers à intégrer l'innovation dans leur stratégie : pression concurrentielle, recherche de rentabilité, exigences réglementaires, ou encore évolution des usages numériques. Par la suite, seront examinés les facteurs qui conditionnent la réussite ou l'échec des innovations bancaires, qu'ils soient organisationnels, technologiques ou humains. Enfin, une attention particulière sera portée aux causes spécifiques des échecs observés dans ce domaine, dans le but d'identifier les limites structurelles ou stratégiques auxquelles se heurtent les initiatives innovantes.

1. Définition de l'innovation bancaire:

Premièrement, il importe de s'interroger sur la notion même d'innovation appliquée au secteur bancaire. Comprendre ce que recouvre cette notion, tant sur le plan théorique que pratique, constitue un préalable nécessaire pour appréhender les mutations en cours dans les institutions financières. Cette clarification conceptuelle permettra de mieux situer les transformations observées dans leur contexte global.

L'innovation-produit, c'est-à-dire la recherche, le développement et le lancement de produits nouveaux, est pour les banques un moyen essentiel de conservation et de conquête de parts de marché. La condition la plus importante, pour avoir des idées de produits nouveaux, est d'adopter et de conserver en permanence une attitude de curiosité par rapport à l'environnement, et d'être constamment attentif aux comportements, aux attentes et aux fracturations des clients auxquels nous nous intéressons.²

Lorsque nous nous trouvons dans cette disposition d'esprit, les sources d'idées peuvent être multiples. Nous pourrions trouver de nouvelles idées en partant de l'analyse des problèmes

² Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). The future of competition: Co-creating unique value with customers. Harvard Business School Press

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

posés par les clients : étude des besoins, attitudes et comportements. Ces idées servent soit à améliorer les produits existants soit à développer de nouveaux produits.³

Les acteurs à l'origine des innovations peuvent être très nombreux. Les innovations sont parfois spécialisées dans cette activité au sein des banques. Dans d'autre cas, leur fonction comprend à la fois l'innovation et d'autre tâche. Par fois encore, les idées viennent de banquiers simples qui n'appartiennent pas aux services de marketing ou de recherche et développement, voire de personnes extérieures à l'organisation.⁴

Pour une banque, être innovante ne se résume pas à lancer un nouveau produit de temps à autre. Cela exige une culture d'entreprise qui encourage la créativité, la prise de risque et l'expérimentation. Les employés à tous les niveaux doivent être encouragés à proposer de nouvelles idées et à remettre en question les méthodes existantes. Par exemple, une banque peut organiser des sessions de brainstorming régulières avec ses employés pour recueillir des idées sur de nouveaux produits ou services qui pourraient répondre aux besoins émergents des clients. La direction peut également mettre en place un système de récompenses pour encourager les employés à innover. De même, une banque peut collaborer avec des startups ou des entreprises technologiques pour développer de nouvelles solutions financières. Ces partenariats permettent aux banques d'accéder à des compétences et à des technologies qu'elles ne possèdent pas en interne.⁵

2. Importance de l'innovation bancaire:

Il est essentiel d'identifier les principales raisons qui poussent les banques à s'engager dans des démarches innovantes. Celles-ci ne relèvent pas du simple choix stratégique, mais répondent à des impératifs multiples auxquels les établissements bancaires doivent faire face. Cette partie mettra en lumière les logiques d'adaptation, de compétitivité et d'anticipation qui sous-tendent la recherche d'innovation.

2.1 L'innovation permet de stimuler la demande:

Dans les marchés saturés, l'innovation permet de relancer la demande. Elle stimule la demande primaire (équipement) en proposant des offres nouvelles, elle stimule la demande secondaire (renouvellement) en accélérant l'obsolescence des produits existants.

³ Lambin, J.-J. (2015). Marketing stratégique et opérationnel (9e éd.). Dunod.

⁴ Denis, J.-P. (2012). Open innovation : Quels enjeux pour le secteur bancaire ? Innovations, 2012

⁵ Observatoire des relations entre start-ups et grands groupes. (2023). *Innover ensemble*. Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

Pour illustrer ce point, prenons l'exemple des cartes de crédit avec des programmes de récompenses. Ces cartes incitent les clients à les utiliser davantage en leur offrant des points, des remises en argent ou d'autres avantages pour chaque achat effectué. Ces programmes stimulent la demande pour les services de paiement par carte, fidélisent la clientèle et permettent à la banque de se différencier de ses concurrents. Une autre illustration pourrait être le lancement de comptes d'épargne à taux d'intérêt élevé pendant une période limitée. Cette offre incite les clients à transférer leurs fonds vers la banque, stimulant ainsi la demande pour les services d'épargne.⁶

2.2 L'innovation permet de créer de nouvelles sources de revenus

Les banques sont à la recherche d'évolution et l'innovation est une source majeure de développement de leur activité. En lançant de nouveaux produits, en élargissant leur offre, en couvrant de nouveaux besoins sur le marché, en se diversifiant dans de nouvelles activités, les banques créent de nouvelles sources de revenus qui alimentent leur développement : un nouveau produit permet de faire passer une augmentation de prix ou peut remplacer un ancien produit en améliorant la contribution.

Les banques peuvent générer de nouvelles sources de revenus en proposant des services de conseil financier personnalisés. Ces services peuvent inclure la planification de la retraite, la gestion des investissements, la planification successorale, etc. Les banques peuvent facturer des honoraires pour ces services ou les proposer dans le cadre d'un forfait de services plus large. De même, les banques peuvent se diversifier dans de nouvelles activités telles que l'assurance, l'immobilier ou la gestion d'actifs. Ces activités peuvent générer des revenus supplémentaires et diversifier les sources de revenus de la banque. Une autre illustration pourrait être le lancement d'une plateforme de prêt entre particuliers, qui permet aux clients de prêter de l'argent à d'autres particuliers et de gagner des intérêts. La banque peut facturer des frais pour faciliter ces transactions, créant ainsi une nouvelle source de revenus.⁷

2.3 L'innovation permet de mieux faire face aux concurrents:

Dans les marchés à maturité, il est très difficile et coûteux de faire évoluer ses parts de marché. L'innovation crée des ruptures qui sont autant d'opportunités pour gagner un avantage de différenciation face à ses concurrents.

⁶ Denis, J.-P. (2012). Open innovation : Quels enjeux pour le secteur bancaire ? *Innovations*, 2012

⁷ Denis, J.-P. (2012). Open innovation : Quels enjeux pour le secteur bancaire ? *Innovations*, 2012

Pour se démarquer de la concurrence, une banque pourrait lancer une application mobile offrant une expérience utilisateur exceptionnelle. L'application pourrait offrir des fonctionnalités innovantes, telles que la possibilité de suivre ses dépenses en temps réel, de définir des objectifs d'épargne personnalisés ou d'effectuer des paiements instantanés à d'autres utilisateurs. De même, une banque pourrait se spécialiser dans un créneau particulier, tel que le financement des énergies renouvelables ou le soutien aux petites entreprises. En se concentrant sur un marché de niche, la banque peut développer une expertise et une réputation qui lui permettent de se différencier de ses concurrents généralistes. Une autre illustration pourrait être le lancement d'un produit de prêt hypothécaire avec des conditions de remboursement flexibles, permettant aux emprunteurs de moduler leurs paiements en fonction de leur situation financière. Ce produit peut attirer de nouveaux clients qui recherchent une plus grande flexibilité et un meilleur contrôle de leurs finances.⁸

2.4. L'innovation permet de mieux faire face aux distributeurs:

L'innovation demeure l'arme maitresse et exclusive des producteurs. Les distributeurs sont toujours très sensibles aux nouveaux produits intéressants et les termes de la négociation redeviennent alors plus favorables aux producteurs.

Ce point souligne l'importance pour les banques de maîtriser leur chaîne de valeur et de ne pas se contenter de distribuer des produits conçus par d'autres. En innovant, elles renforcent leur position de leader et leur capacité à négocier avec les distributeurs. Par exemple, une banque qui développe une plateforme de paiement en ligne innovante peut attirer de nombreux commerçants et devenir un acteur clé dans le secteur des paiements numériques. La banque peut ensuite négocier des conditions plus avantageuses avec les distributeurs qui souhaitent utiliser sa plateforme. De même, une banque qui lance un nouveau produit d'investissement performant peut attirer de nombreux conseillers financiers indépendants qui souhaitent le proposer à leurs clients. La banque peut ensuite négocier des commissions plus élevées avec ces conseillers.⁹

2.5 L'innovation permet de mieux faire face à la communication:

Elle donne de l'intérêt à la communication. Un nouveau produit donne de bons prétextes aux banques pour reprendre contact avec leur clientèle ou pour en prospector une nouvelle.

⁸ SmartDev. (2023). *Expérience client dans le secteur bancaire : Guide CX traditionnel vs digital*.

⁹ FasterCapital. (2024). *Comment les banques de niche ouvrent la voie*.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

Le lancement d'un nouveau produit ou service peut être l'occasion pour une banque de lancer une campagne de marketing percutante. Cette campagne peut utiliser différents canaux de communication, tels que la télévision, la radio, la presse écrite, les médias sociaux, etc., pour atteindre un large public et susciter l'intérêt pour la nouvelle offre. Par exemple, une banque qui lance un nouveau service de banque mobile peut lancer une campagne publicitaire mettant en avant la commodité, la sécurité et les fonctionnalités innovantes de l'application. La banque peut également organiser des événements promotionnels, tels que des ateliers de démonstration ou des concours, pour attirer de nouveaux clients. En outre, la banque peut utiliser les médias sociaux pour interagir avec ses clients, répondre à leurs questions et recueillir leurs commentaires.

Dans un troisième temps, l'analyse portera sur les conditions qui favorisent le succès ou, au contraire, l'échec des innovations bancaires. Toute démarche innovante ne débouche pas nécessairement sur une réussite ; certains projets rencontrent des résistances ou échouent à atteindre leurs objectifs. Il est donc fondamental de cerner les éléments clés qui influencent le devenir de ces initiatives.¹⁰

3. Les facteurs de succès et d'échecs des innovations financières

Selon Cherchem M., Plusieurs chercheurs ont étudié et analysé les facteurs de succès et les causes d'échecs des innovations, les résultats de toutes ces études concordent et démontrent, la mauvaise évaluation des besoins du marché, le manque de compétence managériale notamment marketing, le manque de communication, la négligence des problèmes de l'environnement, le manque de souplesse dans l'organisation, le nombre croissant des établissements financiers adoptant la stratégie d'imitation aveuglement qui comptent parmi les causes les plus importantes de l'échec des innovations.¹¹

En revanche et à l'inverse de ces critères, la compétence, l'expérience et l'orientation marketing élevées, la bonne connaissance du marché et l'évaluation préalable, l'interaction avec les clients, la non poursuite et la non l'imitation aveugle des concurrents et la non négligence des clients, au contraire, parmi les facteurs les plus déterminants dans le succès des innovations.

¹⁰ Denis, J.-P. (2012). Open innovation : Quels enjeux pour le secteur bancaire ? *Innovations*, 2012

¹¹ Cherchem, M., & Djeflat, A. (2020). *L'innovation dans le système bancaire algérien : marketing et organisation*.

3.1 Les conditions de réussite des innovations financières

Le processus en aval incluant les facteurs moteurs de réussite de l'innovation bancaire, ne permet pas à lui seul, de réussir une démarche stratégique globale d'innovation. D'autres facteurs de succès doivent être analysés et pris en compte, nous reprenons les principaux résultats qui s'articulent autour de trois axes classés par ordre d'importance décroissant.

3.2 Une forte sensibilité et attention à la clientèle

La clientèle est considérée comme la principale source d'idées de nouveaux produits. Cette orientation marketing contribue efficacement à augmenter les chances de succès des innovations bancaires.

Pour illustrer ce point, on peut citer l'exemple d'une banque qui organise des groupes de discussion avec ses clients pour recueillir leurs commentaires sur de nouveaux concepts de produits ou services. Les commentaires des clients sont ensuite utilisés pour affiner les produits ou services avant leur lancement. Une autre illustration pourrait être le cas d'une banque qui utilise les données des clients pour personnaliser ses offres et ses communications. Par exemple, la banque peut envoyer des offres personnalisées aux clients en fonction de leurs besoins et de leurs habitudes de dépenses.

3.3 Une dynamisation de l'organisation qui tient compte de la spécificité de l'activité bancaire et qui l'oriente vers l'innovation.

C'est la qualité de l'organisation et de la gestion qui détermine la réussite des innovations, et ceci par une argumentation orientée vers l'action de la fonction de nouveaux produits et services.

L'appui et l'encouragement de la direction générale sont un facteur moteur pour le développement et la réussite de l'innovation.

L'innovation est le fruit d'une synergie inter fonctionnelle et de l'interface entre les techniciens, les commerciaux et les clients, pour être une réussite

Pour favoriser une culture de l'innovation, une banque peut mettre en place un processus structuré pour la gestion des idées, en permettant à tous les employés de soumettre des propositions et en mettant en place un comité d'évaluation pour sélectionner les projets les plus prometteurs. La direction peut également encourager la collaboration entre les différents départements de la banque, en organisant des réunions régulières et en mettant en place des

outils de communication collaboratifs. De plus, il est important de créer un environnement de travail qui encourage la prise de risque et l'expérimentation, en acceptant que certains projets puissent échouer.¹²

4. Les causes d'échec

Les causes des échecs de lancement de nouveaux produits et services bancaires sont, par conséquent, l'inverse des conditions de réussite précédemment mentionnées. Toutefois, parmi les nombreux résultats issus des études réalisées à ce sujet, nous retenons les principales causes d'échecs des innovations. Elles s'articulent autour de quatre axes classés par ordre d'importance décroissant.

4.1. Adoption de la stratégie d'imitations

Des nombreuses banques qui adoptent la stratégie d'imitation ce que nous appelons les pseudos nouveautés qui ne sont en réalité que des copies ou des imitations, qui consiste à copier promptement les banques innovatrices. Ceci est d'autant plus facile dans le domaine bancaire à cause de la non-protection des innovations par des brevets qui connaissent un échec notamment pour les petites banques, il arrive même assez souvent que ces copies soient le fait de grandes banques qui sont plus lentes à se mettre en route, préfèrent également observer le comportement de la nouveauté lancée par un concurrent "plus petit"; leur puissance de commercialisation est en effet suffisante pour faire acquérir leur produit, en même temps. À cet effet les institutions financières doivent également examiner et surveiller les produits et gammes de produits de la concurrence sans pour autant les imiter aveuglement.

Pour éviter de tomber dans le piège de l'imitation, une banque doit se concentrer sur le développement de produits et services qui répondent aux besoins spécifiques de sa clientèle cible. Cela nécessite une compréhension approfondie du marché, une analyse des tendances émergentes et une capacité à anticiper les besoins futurs des clients. La banque doit également investir dans la recherche et le développement pour créer des produits uniques et différenciés qui ne peuvent pas être facilement copiés par ses concurrents.

4.2. Une négligence des problèmes de l'environnement

Tout banquier avant d'élaborer une stratégie d'innovation, doit examiner l'environnement. La banque la plus attentive à son environnement sera sans doute la mieux

¹² Cherchem, M., & Djeflat, A. (2020). *L'innovation dans le système bancaire algérien : marketing et organisation*

armée pour faire face aux imprévus et donc la plus habile à proposer les produits et services répondant le mieux aux besoins réels de la clientèle. L'analyse de l'environnement social et culturel de la banque est une condition nécessaire pour la réussite de l'innovation.

Pour tenir compte des problèmes de l'environnement, une banque doit réaliser une analyse PESTEL (Politique, Économique, Social, Technologique, Environnemental et Légal) avant de lancer un nouveau produit ou service. Cette analyse permet d'identifier les facteurs externes qui pourraient avoir un impact sur le succès du produit ou service, tels que les réglementations gouvernementales, les conditions économiques, les tendances sociales, les avancées technologiques, les préoccupations environnementales et les aspects juridiques. En tenant compte de ces facteurs, la banque peut adapter son offre pour répondre aux besoins et aux attentes du marché.

4.3. Une sous-estimation du marché et de la concurrence

Une sous estimation de la concurrence, de son implantation, de la rapidité ainsi que du nombre croissant de banques adoptant la stratégie d'imitation, est également une cause principale d'échec de nouveaux produits.

Pour éviter de sous-estimer le marché et la concurrence, une banque doit réaliser une étude de marché approfondie avant de lancer un nouveau produit ou service. Cette étude doit inclure une analyse de la taille du marché, du taux de croissance, des segments de clientèle, des besoins non satisfaits, des tendances émergentes et des offres des concurrents. La banque doit également surveiller en permanence l'environnement concurrentiel et adapter son offre en fonction des évolutions du marché.

Section 2 : L'utilité de la modernisation bancaire

Après avoir examiné, dans un premier temps, les fondements de l'inclusion financière et ses différentes dimensions, puis analysé les dynamiques d'innovation au sein du secteur bancaire, il apparaît clairement que ces transformations ne peuvent porter pleinement leurs fruits sans un effort structurel de modernisation. En effet, dans un environnement en perpétuelle mutation, marqué par l'évolution rapide des technologies, l'intensification de la concurrence et la montée en puissance des exigences réglementaires, les banques se doivent de revoir en profondeur leurs modes d'organisation et leurs leviers d'action. La modernisation n'est dès lors plus une simple option d'optimisation, mais une condition incontournable de survie et de développement. Elle s'impose comme une réponse stratégique aux nombreux

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

défis auxquels fait face le secteur bancaire contemporain, tout en ouvrant de nouvelles perspectives d'efficacité, de résilience et de création de valeur C'est dans cette logique que s'inscrit la présente section en mettant en lumière l'utilité profonde de ce processus de transformation .

1. La modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

L'accès équitable et durable aux services financiers pour toutes les catégories de la population, connu sous le terme d'inclusion financière, est désormais un but stratégique essentiel pour les pays en voie de développement. En Algérie, la mise à jour du secteur bancaire est considérée comme un outil crucial pour inclure les personnes non bancarisées dans le système financier officiel. L'objectif de cette transformation est de diminuer les disparités d'accès aux services financiers et de favoriser une croissance économique qui inclut tout le monde.

1.1 La mise à niveau du secteur bancaire : un instrument pour la facilitation de l'accès financier.

L'évolution du secteur bancaire en Algérie s'aligne sur un processus de refonte destiné à optimiser la disponibilité et le niveau des prestations financières. La Loi Monétaire et Bancaire, adoptée en juin 2023, a modernisé la législation existante depuis les années 1990, qui n'était plus adaptée aux progrès technologiques. La Banque d'Algérie a émis un ensemble de directives et d'instructions dans le but de créer un cadre propice à la modernisation du secteur.

Des projets tels que l'extension des cartes à puce, l'installation progressive des distributeurs automatiques de billets (DAB), la mise en place de plateformes de paiement mobile comme BaridiMob, ou encore l'évolution de la banque en ligne, visent à rendre accessibles les services financiers fondamentaux à tous.

1.2 Inclusion financière : objectif stratégique de la modernisation:

L'intégration financière est à présent perçue comme un objectif stratégique de la mise à jour du système bancaire en Algérie. La Banque d'Algérie a indiqué que l'amélioration des infrastructures de paiement numérique, l'encouragement des services financiers en ligne et la supervision réglementaire des banques digitales visent à diminuer les disparités d'accès au financement et à élargir le groupe d'utilisateurs bancarisés.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

L'évolution des services bancaires mobiles, qui n'exigent pas la détention d'un compte bancaire traditionnel ni la proximité d'une succursale physique, offre à de nombreux citoyens la possibilité de réaliser des transactions simples par le biais de leur portable. Ceci crée de nouvelles opportunités pour des millions de personnes habituellement exclues du système financier officiel.

a. Diminution des obstacles structurels par le biais de la modernisation

Un des principaux freins à l'inclusion financière réside dans la carence des infrastructures bancaires traditionnelles dans certaines zones. En actualisant leurs méthodes de distribution, comme les applis mobiles, les plateformes en ligne et les distributeurs automatiques intelligents, les institutions bancaires ont la possibilité de transcender les limitations géographiques et logistiques. Cela leur permet de réduire considérablement les coûts d'établissement tout en touchant une clientèle plus vaste. De plus, la mise à jour permet une gestion optimisée des données, une personnalisation accrue des prestations et un renforcement de la sécurité des opérations, ce qui consolide la confiance des clients dans le système bancaire et encourage leur utilisation régulière et officielle des services financiers.

b. Besoin d'un soutien politique et réglementaire

Pour que la modernisation du secteur bancaire soit bénéfique pour les personnes non bancarisées, elle doit être couplée à des politiques d'éducation financière appropriées, une tarification juste et claire des services, des règles flexibles pour les nouveaux intervenants comme les fintechs, et une stratégie gouvernementale précise en termes d'équité territoriale. Ainsi, la modernisation ne doit pas se limiter à être d'ordre technologique ou commercial, mais doit aussi viser un aspect social pour assurer une inclusion financière durable et équitable.

La modernisation du secteur bancaire, lorsqu'elle est conçue comme un levier d'inclusion financière, revêt une portée hautement stratégique. En facilitant l'accès, en diversifiant les canaux, en réduisant les coûts d'usage et en élargissant la couverture géographique, elle permet d'intégrer progressivement les populations exclues dans le circuit économique formel. En Algérie, cette dynamique est en marche, mais nécessite encore des efforts importants en matière d'infrastructure, de régulation et de sensibilisation. La modernisation bancaire n'a de sens, dans le contexte actuel, que si elle contribue activement à une inclusion financière durable, équitable et porteuse de développement.

2. La modernisation comme levier d'efficacité opérationnelle

Dans cette perspective, plusieurs axes de transformation ont été engagés afin d'améliorer l'efficacité des opérations bancaires au premier rang desquels figurent l'automatisation et la digitalisation des processus internes.

2.1 Automatisation et digitalisation des processus

La modernisation du secteur bancaire s'appuie avant tout sur la digitalisation des processus internes. L'automatisation des opérations, qu'il s'agisse du traitement des paiements, de la gestion des comptes ou du suivi des risques, permet de réduire considérablement les délais et les erreurs humaines. Par exemple, l'introduction de systèmes de gestion intégrée (ERP) et de plateformes de paiement électronique a transformé la manière dont les banques traitent les transactions, en assurant rapidité et fiabilité. En Algérie, plusieurs banques publiques ont entrepris des projets de modernisation de leurs systèmes d'information, visant à remplacer des infrastructures obsolètes par des solutions numériques intégrées. Cette transformation permet non seulement d'optimiser les coûts de fonctionnement, mais aussi d'améliorer la qualité du service client.¹³

2.2 Optimisation des ressources humaines

La modernisation permet également une meilleure allocation des ressources humaines. En déchargeant les employés des tâches répétitives et administratives, elle leur offre la possibilité de se concentrer sur des activités à forte valeur ajoutée, telles que le conseil personnalisé, la gestion des risques ou le développement commercial. Cette évolution favorise une montée en compétences du personnel et un meilleur alignement avec les objectifs stratégiques des banques

3. Renforcement de la compétitivité dans un environnement en mutation

Dans le temps actuel, où les technologies évoluent rapidement et les attentes des clients deviennent de plus en plus exigeantes, la modernisation du secteur bancaire ne peut être dissociée des enjeux de compétitivité. En effet, face à une pression concurrentielle croissante et à la nécessité d'adapter l'offre aux nouveaux comportements des usagers, les banques doivent repenser leurs stratégies pour maintenir leur pertinence et leur efficacité. Deux aspects essentiels illustrent particulièrement bien cette dynamique : d'une part, la réponse à une concurrence accrue, incarnée par l'émergence de nouveaux acteurs agiles et technologiques ;

¹³ Algérie Presse Service. (2024, août 1). *Digitalisation : trois banques publiques vont s'équiper d'un système d'information intégré.*

d'autre part, la quête d'une personnalisation accrue de l'expérience client, rendue possible par l'exploitation des données et des outils numériques.¹⁴

3.1 Concurrence accrue et nouveaux entrants

Le secteur bancaire traditionnel fait face à une concurrence intense, notamment de la part des fintechs, des néobanques et des géants de la technologie (Big Tech) qui investissent massivement dans les services financiers. Ces nouveaux acteurs, souvent plus agiles et innovants, proposent des services numériques attractifs, rapides et personnalisés, remettant en cause le modèle classique des banques. Pour rester compétitives, les banques doivent moderniser leurs infrastructures, adopter une stratégie omnicanale et innover dans leurs offres. La modernisation devient ainsi un facteur clé de différenciation et de fidélisation de la clientèle.¹⁵

3.1. Personnalisation et expérience client

La transformation digitale permet aux banques d'offrir une expérience client améliorée, grâce à des services personnalisés basés sur l'analyse des données (Big Data). La connaissance fine des comportements et des besoins des clients permet de proposer des produits adaptés, d'anticiper les risques et d'optimiser la relation commerciale. Par exemple, certaines banques internationales utilisent l'intelligence artificielle pour recommander des produits financiers sur mesure, ou pour détecter des comportements frauduleux en temps réel.¹⁶

4. Adaptation aux exigences réglementaires et sécuritaires

La modernisation du secteur bancaire ne peut se limiter à une simple transformation technologique ou commerciale ; elle doit également répondre à des impératifs réglementaires de plus en plus complexes et rigoureux. Depuis la crise financière mondiale, les autorités de régulation ont renforcé les exigences en matière de solvabilité, de gestion des risques et de transparence. Dans ce contexte, les banques sont appelées à mettre à niveau leurs systèmes d'information, à automatiser leurs processus de conformité, et à se doter de mécanismes de surveillance sophistiqués pour répondre aux normes nationales et internationales. Parallèlement, l'essor du numérique a multiplié les menaces en matière de cybersécurité,

¹⁴ Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. (2024). Digitalisation bancaire et son impact sur la performance financière des banques algériennes. Par [Bahabi, Bouteina](#). Et Banque d'Algérie. (2025). Instruction n°02 relative aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités de banque digitale.

¹⁵ Inance Innovation. (2024). L'impact des fintechs sur le secteur financier traditionnel. IBM. (2024). Qu'est-ce que la transformation numérique dans les services bancaires?.

¹⁶ Crédit Agricole d'Île-de-France. (s.d.). Comment le big data permet aux banques de toujours mieux servir.

JPMorgan Chase. (2025, 5 mai). JPMorgan says AI helped boost sales, add clients in market turmoil. Reuters

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

imposant une vigilance constante et des investissements conséquents dans la protection des données et des infrastructures critiques.

C'est dans cette perspective que se pose la question de l'adaptation aux exigences réglementaires et sécuritaires, enjeu incontournable de la modernisation bancaire.¹⁷

4.1. Conformité et gestion des risques

Depuis la crise financière mondiale de 2008, les exigences réglementaires se sont renforcées, avec l'adoption de normes internationales telles que Bâle III, visant à améliorer la solvabilité et la gestion des risques des banques. La modernisation des systèmes d'information est indispensable pour assurer la collecte, le traitement et la remontée des données réglementaires dans les délais impartis. Les banques doivent également renforcer leurs dispositifs de contrôle interne, leur capacité à détecter les fraudes et à prévenir le blanchiment d'argent. Les outils technologiques modernes facilitent ces missions, en automatisant la surveillance des opérations et en alertant en cas d'anomalies.¹⁸

4.2. Sécurité informatique et cybersécurité :

La digitalisation expose les banques à des risques accrus de cyber attaques, qui peuvent compromettre la confidentialité des données et la continuité des services. La modernisation inclut donc le renforcement des dispositifs de sécurité, tels que la cryptographie avancée, les systèmes biométriques d'authentification, et les solutions de détection et de réponse aux incidents. La sécurité est un enjeu majeur pour préserver la confiance des clients et des partenaires, condition sine qua non de la pérennité des institutions financières.¹⁹

5. Soutien à la croissance économique et au développement national

Au-delà de la conformité réglementaire et de la cybersécurité, la modernisation du secteur bancaire revêt une dimension stratégique pour l'économie nationale. En effet, un système bancaire performant ne se limite pas à assurer la sécurité des transactions ou à respecter les normes en vigueur ; il joue également un rôle central dans le financement de l'activité économique, la mobilisation de l'épargne et la dynamisation de l'investissement. Dans ce cadre, les innovations technologiques et organisationnelles permettent aux banques d'améliorer leur efficacité opérationnelle, mais aussi de renforcer leur contribution au développement national. C'est ainsi que la modernisation devient un levier essentiel pour

¹⁷ Basel Committee on Banking Supervision. (2011). *Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems* (revised version). Bank for International Settlements.

European Central Bank. (2023). *Financial stability review*.

¹⁸ Basel Committee on Banking Supervision. (2011). *Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems* (revised version). Bank for International Settlements.

¹⁹ Banque de France. (2021). *La cybersécurité dans le secteur financier : Enjeux et perspectives*.

soutenir la croissance économique, en facilitant l'accès au crédit, en accompagnant les entreprises et en stimulant les initiatives productives à travers tout le territoire.²⁰

5.1 Financement des entreprises et projets structurants

Un secteur bancaire modernisé est mieux armé pour accompagner le développement économique national. En améliorant la gestion des risques et en diversifiant les produits financiers, les banques peuvent offrir un financement plus adapté aux besoins des entreprises, notamment des PME et des grandes entreprises porteuses de projets structurants.²¹

En Algérie, la modernisation du secteur bancaire vise à dynamiser le financement de l'économie réelle, en facilitant l'accès au crédit et en soutenant les initiatives entrepreneuriales.

5.2. Mobilisation de l'épargne et intermédiation financière

La modernisation des banques contribue aussi à renforcer la mobilisation de l'épargne nationale, en proposant des produits attractifs et sécurisés. Une intermédiation financière efficace permet de canaliser les ressources vers les secteurs porteurs, favorisant ainsi la croissance et la création d'emplois.²²

6. Innovation technologique et transformation digitale

Face à l'intensification de la concurrence et à l'évolution rapide des usages numériques, le secteur bancaire est appelé à dépasser les simples ajustements structurels. Après avoir renforcé son implication dans le financement de l'économie nationale et la mobilisation de l'épargne, la modernisation passe désormais par l'intégration des technologies de pointe au cœur de ses processus.

L'innovation technologique et la transformation digitale deviennent ainsi des axes stratégiques majeurs pour bâtir une banque plus agile, plus performante et mieux alignée sur les attentes des usagers modernes.

6.1 Adoption des technologies émergentes

La modernisation intègre l'adoption de technologies de pointe telles que le Big Data, l'intelligence artificielle, la blockchain, et les API ouvertes. Ces outils permettent d'améliorer la connaissance client, d'automatiser la gestion des risques, d'assurer la transparence des opérations et de favoriser la collaboration avec des partenaires externes. Par exemple, la

²⁰ Banque mondiale. (2020). Renforcer les systèmes financiers pour soutenir la croissance inclusive.

²¹ Banque mondiale. (2021). Renforcer le financement des PME pour une croissance inclusive en Afrique du Nord.

²² Fonds monétaire international. (2022). Perspectives économiques régionales : Moyen-Orient et Afrique du Nord – Stimuler l'investissement privé et la mobilisation de l'épargne.

blockchain offre des possibilités inédites pour sécuriser les transactions et réduire les coûts liés aux intermédiaires.²³

6.2 Transformation des modèles d'affaires

La digitalisation pousse les banques à repenser leurs modèles d'affaires, en développant des services innovants comme le Banking as a Service (BaaS), la banque mobile, ou les plateformes intégrées. Ces évolutions favorisent la création de nouveaux revenus et l'adaptation aux attentes des consommateurs connectés.²⁴

7. Défis et limites de la modernisation bancaire

Cependant, malgré les nombreux avantages offerts par la modernisation du secteur bancaire, celle-ci ne va pas sans défis. L'adoption massive des technologies, la transformation des modèles économiques et la digitalisation des services soulèvent plusieurs interrogations et obstacles, tant au niveau technique qu'organisationnel et réglementaire.

7.1 Coûts élevés et retour sur investissement

La modernisation nécessite des investissements importants en infrastructures, formation et sécurité. Ces coûts peuvent peser sur la rentabilité des banques, surtout dans un contexte économique incertain.²⁵

7.2 Résistance au changement

La transformation digitale implique un changement culturel et organisationnel profond. La résistance des employés, la méfiance des clients et la complexité des systèmes peuvent ralentir la mise en œuvre des projets.²⁶

7.3 Risques liés à la cybersécurité

L'augmentation des services numériques accroît la vulnérabilité aux cyberattaques. La course permanente à la sécurisation des systèmes est un défi majeur pour les banques.²⁷

7.4 Inégalités d'accès et fracture numérique

La modernisation peut accentuer les inégalités d'accès aux services financiers, notamment dans les zones rurales ou auprès des populations peu familiarisées avec les technologies numériques.²⁸

²³ World Economic Forum. (2021). The future of financial services: How technology is reshaping the industry.

²⁴ Accenture. (2020). Banking on innovation: The digital transformation of financial services.

²⁵ Deloitte. (2019). The cost of modernization: Investing in the future of banking.

²⁶ Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business Press.

²⁷ Anderson, R. (2020). Security engineering: A guide to building dependable distributed systems (3rd ed.). Wiley.

²⁸ Pereira, F. (2019). Digital divide and financial inclusion: Bridging the gap in the digital age. Routledge.

Section 3 : Aspect généraux de l'inclusion financière et ses enjeux

L'inclusion financière est aujourd'hui reconnue comme un pilier fondamental du développement économique et social, en ce qu'elle permet de garantir à l'ensemble des citoyens, en particulier les populations traditionnellement exclues du système bancaire formel, un accès équitable et durable aux services financiers. Elle se définit comme le processus par lequel les individus et les entreprises, notamment les plus défavorisés, peuvent accéder à des produits et services financiers utiles (épargne, crédit, assurance, moyens de paiement, etc.), à des coûts abordables, délivrés de manière responsable et durable par des institutions réglementées. Au-delà de sa définition fonctionnelle, l'inclusion financière est porteuse d'enjeux multidimensionnels. Sur le plan économique, elle facilite la mobilisation de l'épargne, améliore l'allocation des ressources, soutient l'investissement et stimule la consommation. Sur le plan social, elle constitue des réductions d'inégalité de renforcement de l'autonomie financier des individus notamment des femmes des jeunes .

Elle s'inscrit en ce sens dans les objectifs de développement durable pour réussir la croissance économique inclusive.

Cependant, l'inclusion financière ne saurait se limiter à l'accès formel aux services. Elle implique également l'usage effectif et approprié de ces services, ce qui nécessite des conditions favorables : infrastructure numérique, cadre réglementaire incitatif, protection des consommateurs, mais aussi éducation financière. De plus, l'innovation technologique, à travers les fintech, le mobile Banking ou encore les plateformes numériques, joue un rôle déterminant dans la démocratisation de l'offre financière, en surmontant les contraintes géographiques et les coûts traditionnels.²⁹

1. Présentation de l'inclusion financière et ses différentes dimensions

Afin d'aborder en profondeur il est essentiel de commencer par une définition du concept d'inclusion financière et examiner les principales dimensions

1.1.Définition

L'inclusion financière peut être définie comme le processus qui vise à rendre accessibles et utilisables, pour tous les individus et entreprises, en particulier les plus vulnérables ou

²⁹ Rakhrou, Y., & Benilles, B. (2021). L'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie. Les Cahiers du MECAS, 17(1), 298–309.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

marginalisés, une gamme complète de services financiers de qualité (compte bancaire, épargne, crédit, assurance, moyens de paiement, etc.), à un coût abordable, de manière responsable, durable et dans un cadre réglementaire adapté

Selon , Sarma et Pais (2011) affirment que « l'inclusion financière implique un processus garantissant l'accès à des services financiers appropriés pour les groupes défavorisés et à faibles revenus à un coût raisonnable ». Cette vision met l'accent sur la dimension sociale et équitable de l'inclusion, considérée comme un vecteur de réduction des inégalités et de promotion du développement économique

Enfin, Demirgüç-Kunt et Klapper (2013), dans leurs travaux pour le Global Findex, ajoutent que « l'inclusion financière est un élément crucial pour la croissance inclusive, car elle permet aux personnes de participer activement à la vie économique en accédant à des instruments essentiels pour gérer leur vie quotidienne, planifier l'avenir et faire face aux imprévus ».

Ainsi, l'inclusion financière ne se réduit pas à un simple objectif technique ou bancaire ; elle constitue un levier stratégique pour le développement économique, la cohésion sociale et la lutte contre la pauvreté. En permettant aux individus d'épargner, d'investir, d'accéder au crédit ou de sécuriser leurs revenus, elle favorise une intégration plus large dans l'économie formelle et renforce la résilience des populations face aux chocs économiques ou personnels. De plus, dans le contexte actuel de transformation numérique, l'inclusion financière prend une nouvelle dimension avec l'émergence des technologies financières (FinTech), des services bancaires mobiles et des plateformes de paiement numérique, qui facilitent l'accès aux services financiers même dans les zones les plus reculées. Toutefois, cette dynamique pose aussi des défis en termes de protection des consommateurs, de cybersécurité, et de régulation adaptée.

1.1. Les dimensions de l'inclusion financière :

Suivant la méthodologie de la banque mondiale, l'inclusion financière admet trois principales dimensions qui sont présentées ci-dessous.

A. L'accès :

Cette dimension se réfère à la possibilité d'atteindre les produits et les services financiers offerts par des institutions formelles. Parmi les obstacles potentiels à l'accès on cite

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

la proximité physique des points de service bancaire (agences, guichets automatiques, etc.) ou même leurs coût.

- a. Le nombre de points d'accès pour 10 000 adultes ;
- b. Le nombre de distributeurs automatiques de billets pour 1 000 kilomètres carrés ;
- c. Les comptes d'accès électroniques ;
- d. L'étendue des liens entre les points de prestation de services ;
- e. Le pourcentage d'individus vivant dans des unités résidentielles avec un seul point d'accès insuffisant.³⁰

B. L'usage :

Cette deuxième dimension comprend la diversité des services offerts, la durée de l'utilisation et la fréquence,

Le pourcentage d'adultes qui possèdent un seul type de compte de crédit ou d'épargne régulier

- a. Le nombre de détenteurs d'une police d'assurance pour 1000 adultes
- b. Le nombre de transactions en espèces au détail par individu
- c. Le nombre de transactions de paiement par téléphone
- d. Le pourcentage d'adultes qui utilisent régulièrement un compte bancaire fonctionnel et fréquent
- e. Le pourcentage d'adultes qui ont ouvert un compte bancaire pendant l'année écoulée
- f. Le pourcentage d'adultes qui reçoivent des transferts financiers nationaux ou internationaux
- g. Le pourcentage de PME qui possèdent des comptes financiers officiels, des comptes de dépôt ou prêts en cours³¹

C. La qualité

La dernière dimension est complexe et implique la prise en compte des points de vues et de perceptions, son évaluation est donc subjective et difficile, mais des enquêtes auprès des utilisateurs sont souvent menées pour recueillir leurs opinions et évaluer leurs perceptions de la qualité des services financiers.

³⁰ Rakhrou, Y., & Benilles, B. (2021). L'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie. Les Cahiers du MECAS.

³¹ Banque mondiale(2022).The global finindex database 2021 :finicial inclusion,digital payments,and Resilience in the age of covid 19.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

- a. La transparence: la détention des informations exhaustives et claires est primordial afin que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées quant à leur utilisation, les prestataires de services financiers doivent veiller à ce que ces informations soient compréhensibles et exemptes d'erreurs de langage
- b. Le confort et la facilité: cet indicateur mesure la satisfaction des clients envers la facilité d'accès et l'aisance d'usage des services financiers
- c. La protection des consommateurs : cet indicateur examine les réglementations conçues pour protéger les droits des consommateurs et prévenir les abus afin de garantir des avantages équitables sans pratiques injustes ou trompeuses
- d. L'éducation financière : cet indicateur mesure les connaissances financières de base et la capacité des utilisateurs à planifier et à gérer leur revenu
- e. Le comportement financier : il s'agit d'une caractéristique clé du client dans le système financier, et il est essentiel de comprendre comment les emprunteurs respectent les délais de remboursement dans une période de temps donnée
- f. La multiplication des choix: l'inclusion financière ne se limite pas uniquement à l'accès et l'usage des services financiers, mais elle donne pareillement aux clients la possibilité de choisir parmi un éventail d'options de services et de produits financiers.

32

2. Analyse de la situation de l'inclusion financière en Algérie :

Cette partie constitue un portrait sur les niveaux de l'inclusion financière dans le pays. Elle permettra de cerner les facteurs clés qui influent leurs niveaux, ainsi que les progrès et les défis rencontrés dans ce domaine essentiel.

2.1. Les indicateurs d'accès :

Comme mentionné précédemment, l'accès fait référence à la possibilité de bénéficier des services et des produits financiers proposés par les institutions financières agréées. Cette dimension fait recourt principalement à la diffusion des banques ou la densité bancaire, cette dernière peut être mesurée à l'aide du modèle de Cameron, qui a été établi en 1967 comme norme pour évaluer la présence d'une banque pour chaque 10 000 personne.

³² MODÈLE STRATÉGIQUE DE L'ALLIANCE POUR L'INCLUSION FINANCIÈRE : ENSEMBLE DES INDICATEURS DE BASE DE L'AFI SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE.

$$\text{Densité bancaire} = \left(\frac{\text{nombre de succursales}}{\text{nombre d'habitants}} \right) * 10\,000$$

- a. Si la densité bancaire est égale à 1, c'est la situation idéale où chaque succursale répond de manière optimale aux besoins financiers de 10 000 personnes ;
- b. Si la densité bancaire est supérieure à 1, cela signifie que le nombre de succursales dépasse les besoins, ce qui entraîne des coûts élevés par rapport aux faibles rendements ;
- c. Si la densité bancaire est inférieure à 1, cela indique une diffusion insuffisante des banques et un accès insuffisant pour répondre aux besoins des individus.

La densité bancaire peut également être mesurée en fonction du nombre de succursales ou de guichets automatiques par tranche de 1 000 km².³³

La place bancaire algérienne compte actuellement un total de 20 banques et 9 établissements financiers en activité, l'évolution de nombre de succursale est présentée par la figure suivant :

Figure 1 : le nombre de succursales des banques commerciales en Algérie entre 2004 et 2021



Source: (FMI, 2023).

Le secteur bancaire a connu une croissance considérable en terme d'ouverture de succursales au cours de ces dernières années, les banques Algériennes se sont efforcées d'élargir leur réseau de succursales afin de mieux desservir les clients en améliorant l'accès

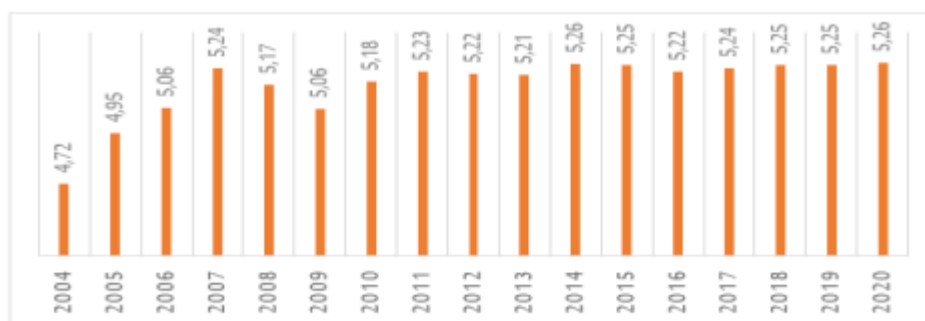
³³ Analyse de situation de l'inclusion financière en Algérie entre 2004- 2022. Rahma MERNIZ. Khaled BENDJELLOUL. Université 8mai 1945 Guelma, Algérie. Date publication : 01/06/2024.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

aux services financiers, le nombre de succursales a évolué de 51.08% durant la période de 2004 jusqu'à 2021.

Les banques ont également le choix d'admettre un réseau étendu des agences en vue d'assurer une présence physique leurs permettant d'être à proximité de la clientèle, l'évolution de nombre de l'ensemble des agences bancaire sur le territoire algérien est présentée par la figure :

Figure 2 : l'évolution du nombre d'agences bancaires commerciales pour 100 000 adultes entre 2004 et 2021.



Source: (FMI, 2023)

Ce que mettent en évidence ce graphe est que le nombre des agences bancaires évolue positivement mais insuffisamment par rapport au modèle de Cameron (une agence par 10000 habitants), Cela peut refléter l'absence d'une stratégie ferme pour renforcer la bancarisation de la population exclue en accord avec la croissance démographique et les besoins croissants des individus. Ce qui indique que l'accès aux agences bancaire par certains segments de la société est extrêmement difficile.

3. Les obstacles à l'inclusion financière : une analyse multidimensionnelle

L'inclusion financière se heurte à des freins structurels, socio-économiques et culturels qui varient selon les contextes géographiques et les profils de populations. Ces obstacles peuvent être regroupés en cinq catégories principales :

3.1. Obstacles infrastructurels et géographiques :

L'absence de réseaux physiques ou digitaux limite l'accès aux services financiers, en particulier dans les zones rurales ou reculées.

Chapitre I : : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

- a. Sous-équipement en infrastructures bancaires : Dans les pays à faible revenu, on compte en moyenne 5 agences bancaires pour 100 000 adultes, contre 33 dans les pays à revenu élevé³⁴. En Afrique subsaharienne, 65 % des communes rurales n'ont aucun accès à une banque³⁵.
- b. Coûts opérationnels élevés: Les institutions financières rechignent à s'implanter dans des zones peu peuplées ou instables (ex : régions enclavées en Amérique latine), où la rentabilité est faible.
- c. Déficits énergétiques et numériques: 759 millions de personnes dans le monde n'ont pas accès à l'électricité³⁶, rendant impossible l'utilisation de distributeurs automatiques ou de services en ligne.

3.2.Obstacles socio-économiques et éducatifs :

A .Pauvreté et exclusion économique tel que :

- a. Les populations pauvres sont perçues comme « non rentables » par les banques traditionnelles en raison de faibles revenus et de l'absence de garanties.
- b. Exemple : En Inde, 42 % des adultes non bancarisés déclarent ne pas avoir assez d'argent pour utiliser des services financiers³⁷.

B. Illettrisme financier :

- a. La méconnaissance des concepts financiers de base (taux d'intérêt, épargne, risque) entraîne une méfiance envers les institutions. Seulement 35 % des adultes dans les pays en développement comprennent des notions élémentaires comme l'inflation.³⁸
- b. Conséquences : Adoption limitée de produits comme l'assurance ou les crédits, par crainte de frais cachés ou de surendettement.

3.3.Obstacles réglementaires et juridiques

Les cadres légaux inadaptés ou restrictifs renforcent l'exclusion :

- a. Exigences bureaucratiques : Pièces d'identité officielles, justificatifs de domicile ou de revenus indisponibles pour les travailleurs informels (60 % de la main-d'œuvre mondiale selon l'OIT).
- b. Règles anti-blanchiment (KYC): En Afrique, 45 % des adultes ne possèdent pas de pièce d'identité valide, bloquant l'ouverture de comptes .³⁹

³⁴FMI, 2022

³⁵ Banque Africaine de Développement, 2021

³⁶ Banque Mondiale, 2023

³⁷ Rapport Findex, 2021

³⁸ Standard & Poor's, 2020.

³⁹ GSMA.(2022).State of mobile internet connectivity report 2022.

- c. Absence de protection des consommateurs: Dans certains pays, l'absence de régulation des taux d'intérêt favorise les prêts prédateurs (ex : microcrédits à 200 % d'intérêt annuel au Mexique).

3.4.Obstacles technologiques et fracture numérique

La digitalisation des services financiers, bien que prometteuse, exclut les populations marginalisées :

- a. Accès limité à internet et aux smartphones:2,9 milliards de personnes dans le monde n'utilisent pas internet .⁴⁰
- b. En Afrique, seuls 33 % des adultes possèdent un smartphone.⁴¹
- c. Analphabétisme numérique : 40 % des personnes âgées de plus de 65 ans en Europe ne savent pas effectuer une transaction en ligne .⁴²
- d. Cybersécurité: La peur des fraudes en ligne dissuade 28 % des utilisateurs potentiels de services bancaires digitaux.⁴³

Conclusion

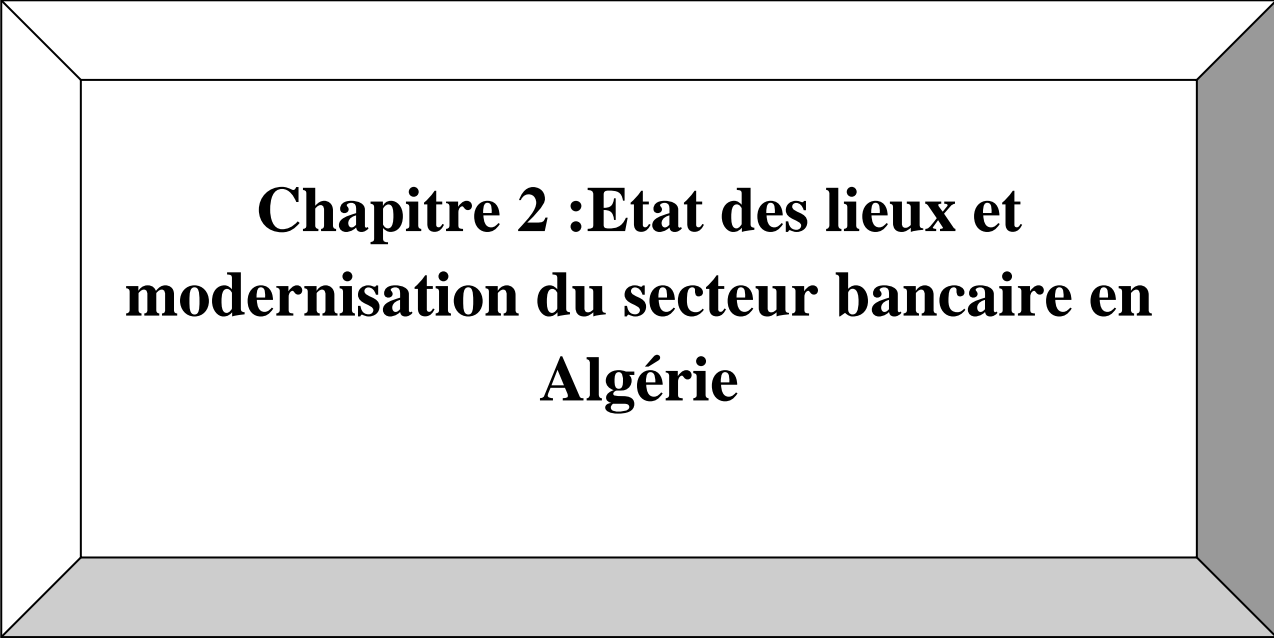
En somme, ce chapitre met en lumière l'importance cruciale de l'innovation financière pour l'inclusion dans la transformation du secteur bancaire, notamment en Algérie. L'inclusion financière, définie par l'accès, l'usage et la qualité des services financiers, demeure un levier essentiel pour favoriser une participation économique plus large et réduire les inégalités. Malgré les progrès réalisés, notamment en termes d'extension du réseau bancaire, des défis subsistent pour assurer un accès équitable à l'ensemble de la population. Parallèlement, l'innovation bancaire, portée par les avancées technologiques et les nouveaux modèles économiques, s'impose comme un moteur incontournable de modernisation et de compétitivité. Elle permet non seulement d'améliorer l'efficacité et la qualité des services, mais aussi de répondre aux attentes évolutives des clients et de stimuler la croissance économique. Dans ce contexte, l'Algérie, en pleine phase de modernisation de son secteur financier, doit conjuguer inclusion et innovation pour bâtir un système bancaire résilient, inclusif et performant, capable de soutenir le développement économique durable du pays.

⁴⁰ UIT.(2023).Facts and Figures 2023 .Union internationale et communication.

⁴¹ Pew Research Center, 2023.Mobile Technology and Home Broadband 2023

⁴² Eurostat . (2022).Digital economy and society statistics-households and individuals.

⁴³ McKinsey, 2021. Digital banking in emerging markets



**Chapitre 2 :Etat des lieux et
modernisation du secteur bancaire en
Algérie**

introduction

Le secteur bancaire constitue un pilier fondamental de tout système économique moderne, en raison de son rôle central dans l'intermédiation financière, la régulation monétaire et la mobilisation de l'épargne en faveur de l'investissement productif. En Algérie, le système bancaire a longtemps été caractérisé par une structure centralisée, dominée par les établissements publics, et orientée vers le financement de l'économie dans le cadre d'une logique dirigiste. Toutefois, les mutations économiques internes, la nécessité de diversification hors hydrocarbures, ainsi que les exigences d'intégration régionale et internationale ont conduit les autorités à initier une série de réformes profondes visant à moderniser l'architecture bancaire nationale.

Ce chapitre s'attache à analyser les principales dynamiques qui traversent actuellement le secteur bancaire algérien. Il s'ouvre par un état des lieux des institutions bancaires et financières, avant d'examiner les mécanismes de mobilisation de l'épargne et les politiques d'inclusion financière. Une attention particulière est accordée à la problématique persistante de l'économie informelle, à ses interactions avec la sphère monétaire, et à ses effets sur la bancarisation. Le développement de la finance islamique, perçue comme une réponse adaptée aux spécificités socioculturelles locales, est également abordé, de même que les efforts de digitalisation et de réforme réglementaire. L'ensemble de cette analyse vise à fournir une lecture critique des transformations en cours, à en évaluer la portée, et à identifier les leviers susceptibles de renforcer la performance et l'inclusivité du système bancaire algérien.

On premier on a une section qui parle de l'état des lieux du secteur bancaire en Algérie

Section 1 : État des lieux du secteur bancaire en Algérie

Le secteur bancaire constitue un pilier fondamental du développement économique de tout pays. En Algérie, il a longtemps été marqué par une prédominance des banques publiques et par un rôle essentiellement axé sur le financement de l'économie nationale dans le cadre d'une politique dirigiste. Toutefois, face aux mutations économiques mondiales, aux exigences de modernisation et aux défis liés à l'intégration régionale et internationale, le secteur bancaire algérien connaît, depuis quelques années, d'importantes transformations.

Aujourd'hui, le système bancaire algérien est engagé dans une dynamique de réforme profonde, visant à renforcer son efficacité, à améliorer la qualité des services financiers offerts et à élargir l'inclusion financière. Le développement de la finance islamique, l'essor de la numérisation, ainsi que l'ouverture partielle du capital de certaines banques publiques

traduisent cette volonté de modernisation. Néanmoins, malgré les avancées notables, plusieurs défis demeurent, tels que la faible bancarisation de la population, la persistance de l'économie informelle et le besoin d'améliorer la gouvernance bancaire.

Dans ce contexte, établir un état des lieux du secteur bancaire en Algérie s'avère essentiel pour comprendre ses évolutions récentes, ses forces, ses faiblesses et les perspectives d'avenir. Ce travail vise ainsi à analyser de manière approfondie la situation actuelle du système bancaire algérien en s'appuyant sur des données économiques récentes, les réformes engagées et les enjeux majeurs auxquels il fait face.

A fin de mieux comprendre la situation actuelle, il convient d'analyser les principales caractéristiques du secteur bancaire en Algérie.

1. Structure et acteurs du secteur bancaire algérien

Le système bancaire algérien moderne se constitue essentiellement de la banque centrale d'Algérie et les banques commerciale et les autres établissements financiers.

1.1. La banque Centrale d'Algérie

Une banque centrale d'une manière générale est une institution publique qui gère la monnaie d'un pays ou d'un groupe de pays et contrôle la masse monétaire, c'est-à-dire la quantité de monnaie en circulation. Le principal objectif de nombreuses banques centrales est la stabilité des prix. Dans certains pays, les banques centrales sont tenues par la loi d'agir en faveur du plein emploi¹

La banque centrale d'Algérie est créée par la loi 62-144 votée par l'assemblée constituante le 13 Décembre 1962, portant création et constitution des statuts de la Banque Centrale.²

La banque d'Algérie, en tant que banque centrale du pays, joue un rôle crucial dans la stabilité économique et financière nationale. Sa mission principale est de veiller à la stabilité des prix, ainsi qu'à la stabilité monétaire et financière en créant et maintenant les conditions nécessaires à un développement économique durable.³

Pour accomplir cette mission, la banque d'Algérie est chargée de :

- a.** Définir et mettre en œuvre la politique monétaire : Elle régule la masse monétaire et les taux d'intérêt pour contrôler l'inflation et soutenir la croissance économique.

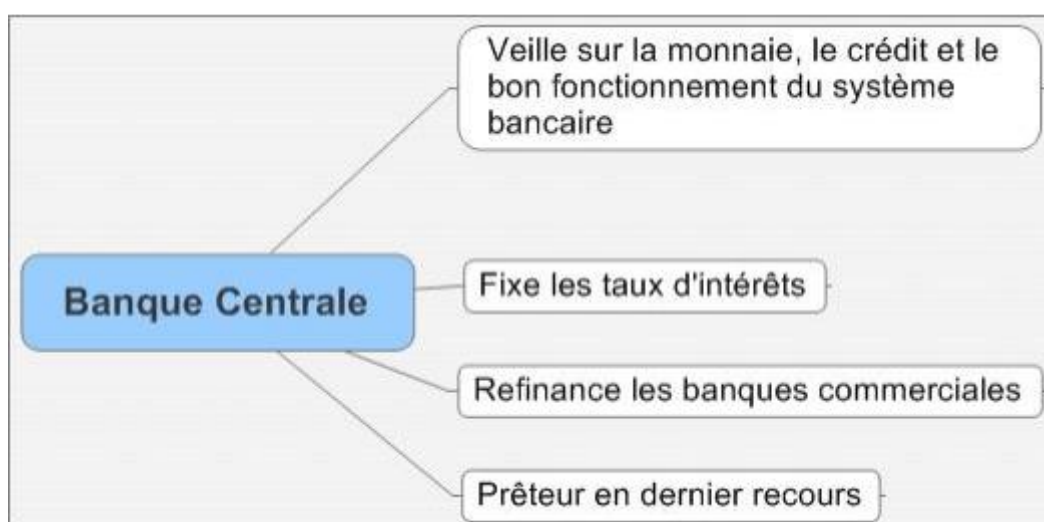
¹<https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/what-is-a-central-bank.fr.html>

²<https://www.bank-of-algeria.dz/histoire-de-la-banque/>

³ Banque d'Algérie

- b. Superviser et réguler le système bancaire :Elle veille à la solidité et à la confirmitedes institution financières, assurant ainsi la stabilité du système financier.
- c. Gérer les réserves de change et la politique de change : Elle administre les réserves de devises étrangères et établit la politique de change pour maintenir la stabilité du dinar algérien.
- d. Emettre la monnaie nationale :Elle a le monopole de l'émission du dinar algérien, garantissant ainsi la confiance dans la monnaie nationale.⁴

Figure N°3 : les activités de la banque centrale



Source : www.mlasserre.com/educpop/dossiermonnaie/4lesystemebancaire.htm

La Banque Centrale est la banque des banques, et toutes les banques commerciales possèdent un compte qu'elles sont obligées de provisionner (réserves obligatoires). C'est à partir de ces comptes qu'elles vont pouvoir quotidiennement compenser les chèques et paiements électroniques de leurs clients. Un rôle important de la Banque Centrale est donc de refinancer les banques commerciales, c'est à dire de leur fournir des liquidités (de la monnaie scripturale) en "prenant en pension" des actifs en leur possession (bons du Trésor et créances privées de qualité). En cas de crise de liquidités (manque de monnaie) sur le marché monétaire, la Banque centrale se doit de créer la monnaie nécessaire au bon fonctionnement du système bancaire.⁵

⁴Wikipedia,l'encyclopédie libre

⁵<https://dspace.ummo.dz/server/api/core/bitstreams/24b6e69d-7e7c-4bc1-bf22-677c4b7ceea8/content>

1.2. Les banques commerciales

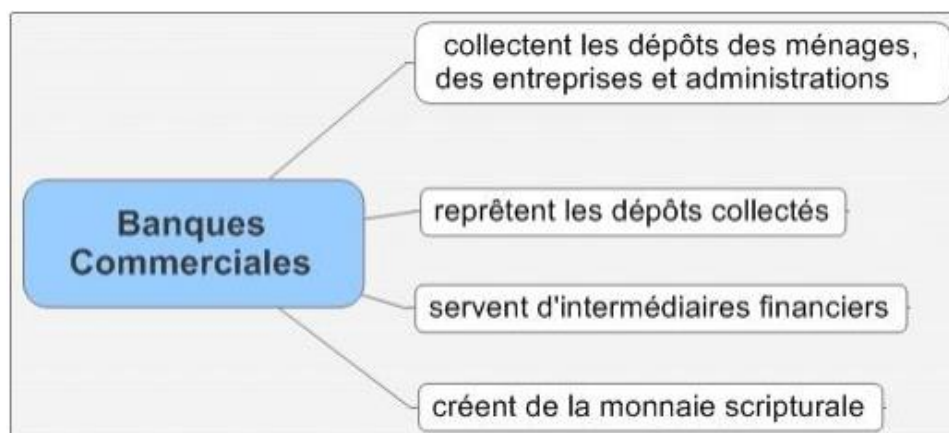
Ce sont les établissements qui ont une habilité à réaliser toutes les opérations de banque définies dans les articles 110 et 113 de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit⁶.

Les banques commerciales collectent les dépôts des ménages (des particuliers), des entreprises et des administrations publiques. Ces dépôts sont en premier lieu les revenus des ménages et les rentrées d'argent des entreprises. Une partie de l'activité des banques est de servir d'intermédiaire financier. Quand une entreprise ou l'Etat veut se refinancer, il émet des titres qu'il vend par l'intermédiaire des banques commerciales.

Ces banques proposent ainsi à leurs clientèles diverses produits financiers, (actions de société, obligations d'entreprises, bons du Trésor, ...), ainsi que des services de gestion de ces produits. Un autre rôle des banques commerciales, beaucoup moins connu que les précédents, est de créer de la monnaie scripturale.

Nous pouvons clarifier l'activité des banques commerciales par le schéma suivant :

Figure N°4 : les activités des banques commerciales



Source : www.m-lasserre.com/educpop/dossiermonnaie/4lesystemebancaire.htm

l'Algérie compte 20 banques, dont trois sont des filiales à 100 % de groupes bancaires français : Natixis, Société Générale et BNP PARIBAS, et sept banques à capitaux publics (BEA, BNA, CPA, BADR, BDL, Cnep et BNH).

⁶Salima REKIBA. Le Système Bancaire Algérien : Etat des lieux, degré de libéralisation et problèmes d'inadaptation avec les règles de l'AGCS. Université d'Oran p. 128

L'Algérie compte sept banques à capitaux arabes originaires du Golfe, une succursale de la banque américaine Citibank, une filiale du géant bancaire britannique HSBC et une filiale de la banque libanaise Fransabank.

On y trouve aussi 3 banques du Bahreïn (AL Salam Bank, Arab Banking et Baraka Bank), une du Koweït (Gulf Bank), deux de Jordanie (Housing Bank et Arab Bank).

En nombre, la place bancaire d'Alger est dominée par les banques étrangères. En tout, l'Algérie compte 13 banques à capitaux étrangers et 7 banques à capitaux publics algériens, mais les banques publiques dominant largement le marché bancaire algérien. Aucune banque privée algérienne ne figure dans la liste.

Depuis la faillite de Khalifa Bank en 2003, le gouvernement n'a agréé aucune banque détenue par des privés algériens, faute de projets, et cela, malgré les récents appels du président Abdelmadjid Tebboune aux chefs d'entreprises pour investir dans le secteur bancaire.⁷

1.3. Les établissements financiers

Les établissements financiers sont des entreprises qui offre des services financiers à ses clients, ils fonctionnent essentiellement sur fonds propres. Ils ne peuvent pas recevoir des fonds du publiques que pour les affectations spéciales comme le logement.

Les principaux établissements financiers en Algérie sont :

- a. Société de Refinancement Hypothécaire (SRH)
- b. Société financière d'investissement de participation et de placement
- c. -Arab Leasing Corporation (ALC)
- d. -Maghreb Leasing Algérie (MLA)
- e. Cetelem Algérie
- f. Caisse nationale de mutualité agricole (CNMA)
- g. Société nationale de Leasing SPA (SNL)
- h. Ijar Leasing Algérie SPA (ILA)
- i. El Djazair IJAR-SPA

⁷Banque d'Algérie, Rapport annuel 2023, Alger, 2024

Après avoir identifié les principaux acteurs du secteur bancaire algérien, il convient désormais d'examiner leur rôle dans la mobilisation de l'épargne nationale et dans le renforcement de l'inclusion financière.

2. Mobilisation de l'épargne et inclusion financière

Au premier semestre de l'année 2024, le secteur bancaire algérien a enregistré une dynamique notable en matière de mobilisation de l'épargne. Selon les données communiquées par le ministère des Finances, le nombre de comptes d'épargne a dépassé les 12,5 millions, représentant une enveloppe financière de 3 684 milliards de dinars algériens (DA). Cette progression s'inscrit dans une stratégie globale visant à renforcer l'inclusion financière et à canaliser l'épargne nationale vers le circuit bancaire formel.

La mobilisation de l'épargne, entendue au sens large incluant les comptes d'épargne, les dépôts à terme et les obligations de fonds a atteint un volume total supérieur à 7 600 milliards de DA. Cette évolution traduit l'impact positif des politiques publiques récentes, notamment celles visant à améliorer le pouvoir d'achat des citoyens et à instaurer un climat de confiance propice à l'épargne bancaire.

En parallèle, la bancarisation continue de progresser avec un réseau de 1 734 agences bancaires à travers le territoire national, dont 858 agences dédiées à la finance islamique. Ces dernières contribuent activement à diversifier les instruments financiers disponibles et à élargir la base des épargnants, en proposant des produits conformes aux principes de la finance participative.

Le développement de moyens modernes de paiement et la généralisation des cartes d'épargne, qui ont atteint 1,8 million d'unités sur la même période, participent également à cette dynamique. L'objectif affiché par les autorités est de consolider une infrastructure financière performante et inclusive, capable de stimuler l'investissement productif et de soutenir un modèle de croissance durable.

Ainsi, l'épargne bancaire devient progressivement un levier stratégique dans la structuration du financement de l'économie nationale, tout en jouant un rôle clé dans la stabilité macroéconomique et l'amélioration du bien-être social.⁸

⁸<https://www.aps.dz/economie/178782-banques-le-nombre-de-comptes-d-epargne-depasse-12-5-mns-au-1er-semester-2024>

Chapitre 2 :Etat des lieux et modernisation du secteur bancaire en Algérie

Dans ce contexte de mobilisation de l'épargne, il est également crucial d'examiner la dynamique de la masse monétaire et de la circulation fiduciaire, éléments essentiels pour comprendre les défis de l'inclusion financière en Algérie.

Selon le rapport annuel de la Banque d'Algérie, la circulation fiduciaire hors banques a poursuivi sa progression en 2023, atteignant 8 030,76 milliards de dinars à fin décembre, contre 7 392,81 milliards un an plus tôt, soit une croissance de 8,6 %. Bien que ce taux soit inférieur à celui observé en 2022 (10,1 %), la circulation fiduciaire demeure une composante majeure de la masse monétaire, représentant 34 % de l'agrégat M2. Elle a également contribué pour 46,7 % à la croissance de cette dernière, soulignant son poids dans le paysage monétaire national et les limites de l'inclusion financière.

Dans le but de réduire cette dépendance à la monnaie fiduciaire, plusieurs initiatives ont été entreprises en faveur de la modernisation des moyens de paiement et de l'extension de l'usage des instruments électroniques, qui étaient en phase de finalisation à fin 2023.

Par ailleurs, la masse monétaire M2 a enregistré une croissance de 6,0 % en 2023, passant de 22 964,47 milliards de dinars à 24 330,82 milliards de dinars. Cette hausse est imputable principalement à la progression de l'agrégat M1 (espèces en circulation et dépôts à vue), qui a crû de 6,1 %, soit un ajout net de 939,24 milliards de dinars, contre une croissance de 13,2 % en 2022. Cette évolution traduit une certaine modération dans l'expansion monétaire, bien que toujours fortement alimentée par la circulation fiduciaire.

La quasi-monnaie (dépôts à terme et instruments similaires) a également progressé de 5,6 %, atteignant 8 012,03 milliards de dinars à fin 2023. En excluant les dépôts de l'entreprise nationale des hydrocarbures, la masse monétaire M2 a connu une hausse de 7,2 %, contre 11,0 % en 2022, pour s'établir à 22 620,97 milliards de dinars.

Les principaux facteurs ayant soutenu cette expansion monétaire sont la croissance des avoirs extérieurs nets (+56,9 %) et des crédits à l'économie (+42,6 %), tandis que les crédits à l'État n'ont contribué qu'à hauteur de 18,7 %.

En parallèle, la liquidité bancaire a connu une contraction notable de 21,1 % entre 2022 et 2023. Cette baisse s'explique par le recul des exportations, notamment d'hydrocarbures, la fin des dispositifs exceptionnels post-Covid, et le durcissement des mesures de politique monétaire, notamment le relèvement du taux de réserve obligatoire de 1 à 3 % en avril 2023.

Face à une inflation principalement importée, la Banque d'Algérie a décidé de maintenir son taux directeur à 3 %, l'un des plus bas de la région MENA, afin de préserver une dynamique favorable à la croissance économique. Le renforcement du dinar vis-à-vis des devises des principaux partenaires commerciaux a également permis de contenir partiellement les pressions inflationnistes.

Sur le plan des prix, le taux d'inflation global dans la région du Grand Alger est passé de 9,29 % en 2022 à 7,84 % en 2023, avec une baisse marquée dès le second semestre. Cette décélération est principalement liée à la diminution des prix des produits alimentaires (passant de 14,77 % en mai 2023 à 10,25 % en décembre) ainsi qu'à celle du groupe « Éducation, culture et loisir ».

L'inflation sous-jacente, mesurée hors produits agricoles frais, a également reculé à 5,52 % à fin 2023 contre 6,98 % un an auparavant, confortant une tendance globale à la modération des tensions inflationnistes.⁹

Toutefois ,malgré les efforts notable en matière de mobilisation de l'épargne, une part significative des ressources financières reste en dehors du circuit bancaire, soulignant ainsi la nécessité de s'attaquer aux racines de l'économie informelle.

3. Lutte contre l'économie informelle

1. définition

L'économiste péruvien Hernando De Soto (1989)⁵ définit l'économie informelle, comme étant l'ensemble des entreprises, des travailleurs qui opèrent en dehors du cadre légal et réglementaire. Le cadre légal et réglementaire fait référence à l'enregistrement auprès de l'administration fiscale, au respect du droit du travail et à l'enregistrement auprès des organismes de sécurité sociale ainsi qu'à l'application des normes environnementales, d'hygiène et de sécurité. La définition de l'économiste « De Soto » est proche de celle retenue par l'OIT de 2002 qui considère que l'économie informelle

« fait référence à toutes les activités économiques de travailleurs et d'unités économiques qui ne sont pas couverts en vertu de la législation ou de la pratique par des dispositions formelles ».¹⁰

Cette dynamique échappant aux circuits officiels complique son évaluation précise,mais plusieurs indicateurs permettent d'estimer son poids significatif dans l'économie nationale .

¹⁰THESE DE DOCTORAT. Thème :PROBLEMATIQUE DE L'ECONOMIE INFORMELLE EN ALGERIE : CAS DE LA WILAYA DE TIZI-OUZOU.Présentée par : SMAILI Nabila.

2. Ampleur de l'économie informelle

L'économie informelle en Algérie représente un défi économique et financier majeur, à la fois par son ampleur et par ses effets sur les mécanismes de régulation, la mobilisation de l'épargne, la fiscalité et la bancarisation. Elle regroupe l'ensemble des activités économiques non déclarées, échappant au contrôle de l'État, à la législation du travail, et à la fiscalité formelle. Ces activités peuvent aller de la vente de produits de consommation courante aux services non enregistrés, en passant par des circuits de distribution parallèles.

Selon les estimations de la Banque d'Algérie et d'organismes internationaux comme la Banque mondiale ou le FMI, l'économie informelle pèserait entre 30 % et 45 % du PIB algérien, privant ainsi l'État de ressources fiscales importantes et affaiblissant la base de financement de l'économie formelle.

Cette situation s'explique par plusieurs facteurs structurels, dont la rigidité administrative, le poids de la bureaucratie, la faible confiance envers les institutions, et le niveau de bancarisation encore insuffisant. La corruption, largement présente dans les institutions et les circuits économiques, agit ici comme un catalyseur. Elle permet à de nombreuses entités d'opérer en dehors des règles, d'éviter les contrôles et de contourner les obligations légales. Ce phénomène est particulièrement visible dans les secteurs liés aux hydrocarbures, à la construction ou encore à l'importation de biens essentiels.

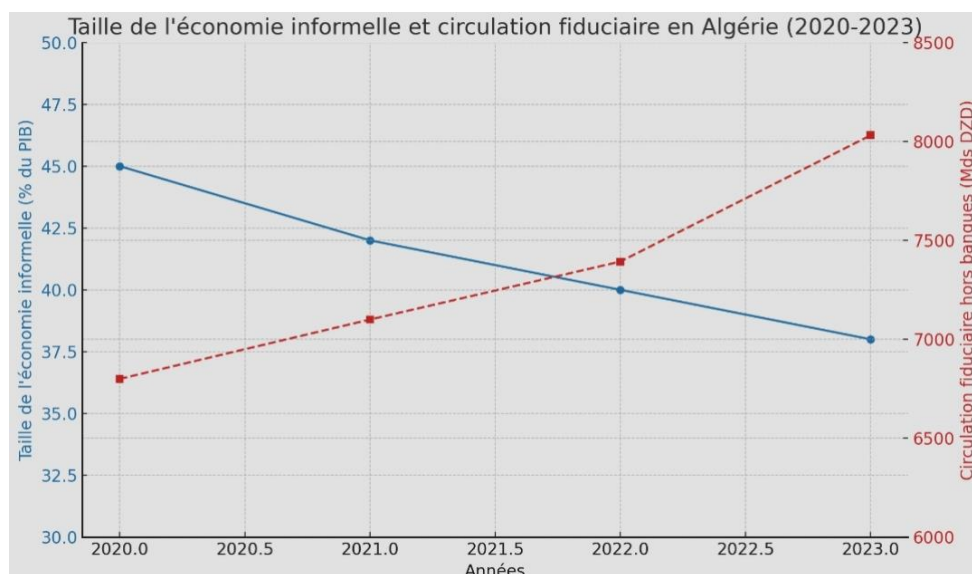
En 2024, l'Algérie occupait la 107^e place à l'indice de perception de la corruption publié par Transparency International, confirmant la persistance d'un environnement économique marqué par le clientélisme, le népotisme, et l'opacité dans la gestion publique. Cette corruption structurelle, selon des analystes comme Mohammed Hachemaoui, s'inscrit dans un système de gouvernance autoritaire où le contrôle des ressources économiques alimente des réseaux informels d'enrichissement et de pouvoir.

Cette économie parallèle a des conséquences lourdes sur le développement du secteur financier. Elle freine la mobilisation de l'épargne dans le système bancaire, fragilise la politique monétaire, et limite la portée des réformes de l'inclusion financière. Par exemple, une part importante de la circulation fiduciaire (plus de 8 000 milliards DA en 2023) se trouve toujours hors du circuit bancaire, rendant difficile la gestion de la liquidité et l'efficacité des outils de politique économique.

En outre, l'économie informelle entretient un climat d'instabilité pour les opérateurs économiques formels, engendre des distorsions de concurrence, et compromet la transition vers une économie diversifiée et numérisée. Face à cela, des réformes ambitieuses s'imposent,

notamment en matière de digitalisation des paiements, d'incitation à la bancarisation, de simplification fiscale et de lutte efficace contre la corruption.

Figure N°5 :Evolution de la taille estimée de l'économie informelle et de la circulation fiduciaire hors banques en Algérie(2020-2023)



Source : Banqued'Algérie, Rapport annuel 2023, Ministère des finances ;traitement et présentation personnelle des données.

Interprétation du graphique :

Le graphique met en évidence deux dynamiques essentielles liées à l'économie informelle en Algérie sur la période 2020-2023. D'une part, on observe une légère tendance à la baisse de la taille estimée de l'économie informelle, passant de 45 % du PIB en 2020 à 38 % en 2023. Cette évolution peut être interprétée comme le résultat des efforts déployés par les autorités publiques pour améliorer l'inclusion financière, moderniser les instruments de paiement et renforcer les mesures de lutte contre le commerce informel.

D'autre part, la circulation fiduciaire hors banques, qui constitue un indicateur indirect de l'importance de l'économie informelle, continue d'augmenter, atteignant plus de 8 000 milliards de dinars en 2023. Cette progression suggère que, malgré les politiques engagées, une partie importante des transactions économiques se réalise toujours en dehors du circuit bancaire, ce qui nuit à la mobilisation de l'épargne, à la transparence fiscale et au financement de l'économie formelle.

La combinaison de ces deux tendances montre que l'économie informelle reste profondément ancrée dans le tissu économique national et qu'une stratégie multidimensionnelle est nécessaire pour réduire durablement son ampleur. Cela inclut la digitalisation des paiements, l'élargissement de l'accès aux services financiers, ainsi qu'une gouvernance économique renforcée pour restaurer la confiance dans les institutions.

3. Causes de la dominance de l'informel

Malgré les multiples réformes engagées par les autorités algériennes pour renforcer l'inclusion financière et moderniser le système monétaire, l'économie nationale reste encore fortement marquée par une large prédominance du cash dans les transactions et par le poids considérable du secteur informel. Cette situation constitue un obstacle majeur au développement d'un système financier structuré, à l'élargissement de la base fiscale et à la mise en œuvre efficace des politiques publiques. Plusieurs facteurs, à la fois économiques, institutionnels, culturels et sociaux, expliquent cette persistance de l'informalité et de la préférence pour les transactions en espèces. Parmi les principales causes identifiées, on peut citer :

A. Méfiance envers le système bancaire

La méfiance envers le système bancaire algérien constitue l'un des principaux obstacles à l'inclusion financière et à la canalisation de l'épargne nationale vers les circuits formels. Cette méfiance est multidimensionnelle et s'est enracinée dans le comportement des agents économiques, qu'ils soient particuliers ou opérateurs économiques.

Premièrement, une perception négative du secteur bancaire prévaut chez une grande partie de la population. Cette perception repose sur une expérience utilisateur souvent insatisfaisante, marquée par des procédures longues et complexes, des temps d'attente importants, ainsi qu'un manque de flexibilité dans les services offerts. De plus, le sentiment d'un contrôle fiscal intrusif décourage de nombreux citoyens à déposer leur argent dans les banques, par crainte de représailles fiscales ou de saisies en cas de litiges avec l'administration.

Deuxièmement, la couverture géographique inégale du réseau bancaire accentue le désintérêt pour les services financiers, notamment en dehors des grandes agglomérations. Bien que des efforts aient été entrepris, le nombre d'agences bancaires reste encore insuffisant dans certaines régions, et les services de banque mobile ou digitale sont encore à un stade de développement relativement modeste.

Troisièmement, plusieurs crises antérieures ont contribué à éroder la confiance dans les banques. Des restrictions sur les retraits, des pénuries de liquidités ainsi que des rumeurs de faillite de certaines institutions financières ont renforcé l'attitude prudente des épargnants, qui préfèrent conserver leur argent « sous le matelas », à l'abri de tout risque perçu lié au système bancaire.

Ce phénomène a des répercussions notables sur la structure de la masse monétaire. Le rapport de la Banque d'Algérie pour l'année 2024 montre que la circulation fiduciaire hors banques s'élevait à plus de 8 030 milliards de dinars, représentant près de 34 % de l'agrégat monétaire M2, et contribuant à près de 47 % de la croissance de la masse monétaire durant la même période. Ce niveau exceptionnellement élevé de liquidité hors banques est à la fois symptôme et cause de l'expansion du secteur informel, puisqu'il alimente des transactions échappant à toute traçabilité et fiscalité.

Face à ce constat, la restauration de la confiance dans les banques devient une condition essentielle pour intégrer l'épargne informelle dans le circuit financier officiel. Cela passe par une amélioration de la qualité des services, une simplification des démarches, le renforcement de la digitalisation bancaire et la mise en œuvre de mécanismes de protection des dépôts plus visibles et accessibles.¹¹

B. Le poids de la fiscalité et son influence sur l'expansion de l'économie informelle en Algérie

L'économie informelle en Algérie est un phénomène persistant et multiforme, représentant une part significative du produit intérieur brut (PIB) national. Parmi les principales causes structurelles identifiées, le poids de la fiscalité et les contraintes liées au système fiscal algérien jouent un rôle crucial dans la croissance et la persistance de ce secteur. L'importance de cette problématique réside dans son double impact : elle érode les bases fiscales de l'État et renforce la marginalisation économique des acteurs opérant hors du cadre légal.

a. Une pression fiscale jugée excessive par les opérateurs économiques

L'un des facteurs incitatifs à l'évitement du système formel est sans conteste la pression fiscale à laquelle sont soumises les entreprises enregistrées. Selon le rapport Doing Business de la Banque mondiale (2020), les charges fiscales totales imposées à une entreprise moyenne

¹¹Banque d'Algérie-Rapport annuel 2024

en Algérie peuvent atteindre 66,1 % de ses bénéficiaires commerciaux. Ce niveau élevé de taxation, combiné à une fiscalité jugée peu incitative, est particulièrement pénalisant pour les petites et moyennes entreprises (PME), qui constituent pourtant le socle du tissu économique national.¹²

b. Des procédures fiscales lourdes et inefficaces

Outre le niveau de taxation, la complexité des procédures fiscales est un autre obstacle majeur à l'intégration dans le secteur formel. Toujours selon le même rapport, une entreprise en Algérie consacre en moyenne 265 heures par an pour s'acquitter de ses obligations fiscales, ce qui est largement au-dessus de la moyenne régionale. Cette bureaucratie excessive engendre un coût de conformité élevé et un risque d'erreurs ou de sanctions, poussant ainsi de nombreux acteurs économiques à choisir l'informalité comme échappatoire administrative.¹³

c. L'évasion fiscale comme stratégie de survie pour les petits acteurs économiques

Face à cette réalité, une part importante des travailleurs indépendants, commerçants, artisans ou prestataires de services préfère rester en dehors du circuit officiel. Une étude du Fonds monétaire international (FMI) publiée en 2021 estime que 40 % à 50 % de l'activité économique en Algérie n'est pas déclarée, échappant ainsi aux règles fiscales. Cette évasion fiscale massive prive l'État de ressources essentielles tout en faussant la concurrence entre acteurs économiques.¹⁴

d. Une confiance érodée dans l'utilisation des recettes fiscales

Le comportement fiscal des agents économiques est également influencé par la perception qu'ils ont de l'État et de son efficacité à gérer les ressources collectées. En Algérie, de nombreux citoyens et chefs d'entreprise estiment que les recettes fiscales sont mal redistribuées et détournées de leur but initial en raison de la corruption et de la mauvaise gouvernance. Le Baromètre arabe 2022 révèle que la majorité des Algériens interrogés perçoivent les institutions publiques comme corrompues et inefficaces, alimentant ainsi la méfiance et le rejet du système fiscal officiel.¹⁵

¹²Banque mondiale, Doing Business - Algérie (2020)

¹³ Banque mondiale, Doing Business - Algérie (2020)

¹⁴FMI, Algeria Selected Issues (2021)

¹⁵Arab Barometer - Algérie (2022)

4. Développement de la finance islamique en Algérie : un état des lieux bancaire

La finance islamique représente un pan émergent mais stratégique du secteur bancaire algérien, appelé à jouer un rôle important dans l'inclusion financière et la canalisation de l'épargne informelle. Son évolution récente reflète une volonté institutionnelle d'adapter le paysage bancaire aux spécificités culturelles, religieuses et économiques du pays. Ce développement peut être appréhendé à travers plusieurs axes structurants :

4.1. Historique et contexte d'introduction

La finance islamique en Algérie trouve ses premières traces dès les années 1990 avec la création de la Banque Al Baraka en 1991, première institution offrant exclusivement des services financiers conformes à la charia. Toutefois, ce n'est qu'à partir de 2020 que l'État algérien adopte une stratégie claire d'intégration de la finance islamique au sein du système bancaire public, avec l'ouverture progressive de guichets islamiques dans les banques publiques (BNA, BADR, CPA, etc.).¹⁶

4.2. Cadre juridique et réglementaire

La finance islamique a été légitimée sur le plan réglementaire par plusieurs textes, notamment le Règlement n° 20-02 du 15 mars 2020 de la Banque d'Algérie, qui définit huit produits financiers conformes à la charia. Ce cadre s'accompagne d'une exigence de création d'un comité charia que dans chaque banque proposant de tels produits, bien que l'absence d'un organe national central reste un frein.¹⁷

4.3. Réseaux bancaires et offres disponibles

Depuis 2021, plusieurs banques publiques ont lancé des guichets de finance islamique. Par exemple, la BNA comptait plus de 60 guichets dédiés en 2023. D'autres comme le CPA, BADR et la BEA ont suivi la même voie. Les banques privées comme Al Baraka Bank et Salam Bank proposent également des services bancaires totalement islamiques.¹⁸

4.4. Produits proposés

Les produits proposés sont conformes à la charia et incluent :

- a. Mourabaha (vente avec marge)
- b. Ijara (location-vente)
- c. Moudaraba (partenariat investissement/gérance)
- d. Moucharaka (association)
- e. Salam (préfinancement agricole)

¹⁶Banque d'Algérie, Rapport annuel 2022 ; ministère des Finances (2020), "Note d'orientation sur la finance islamique".

¹⁷Journal officiel de la République algérienne, Règlement 20-02 ; Banque d'Algérie (2020).

¹⁸APS (2023), "La BNA ouvre son 60e guichet islamique" ; Banque d'Algérie, statistiques bancaires 2023

- f. Istisna'a (commande à la fabrication)
- g. Wadiaa (dépôts sûrs)
- h. Qard Hassan (prêt sans intérêt).¹⁹

4.5. Taux d'adoption et ouverture de comptes islamiques

Selon les chiffres du ministère des Finances, plus de 200 000 comptes islamiques ont été ouverts entre 2021 et 2023 dans les banques publiques. La BNA à elle seule en comptait plus de 70 000. Ce succès témoigne d'un intérêt croissant des citoyens pour des instruments en conformité avec leurs convictions religieuses.²⁰

4.6. Objectifs visés

L'introduction de la finance islamique vise à :

- a. Mobiliser l'épargne informelle, estimée entre 3 000 et 6 000 milliards de dinars,
- b. Renforcer l'inclusion financière dans une économie où la circulation fiduciaire hors banques représente près de 34 % de M2,
- c. Offrir des alternatives à une population méfiante vis-à-vis du système bancaire classique.²¹

4.7. Défis rencontrés

Malgré les avancées, plusieurs obstacles subsistent :

- a. Absence de marché de capitaux islamiques (sukuk),
- b. Manque de formation du personnel bancaire spécialisé en finance islamique,
- c. Absence d'un comité national de conformité charia que, rendant hétérogène l'interprétation des règles islamiques entre les banques.²²

4.8. Comparaison régionale

En comparaison, le Maroc a créé un cadre institutionnel plus structuré avec la mise en place du Conseil Supérieur des Oulémas et des banques participatives. La Tunisie a, quant à elle, lancé plusieurs sukuk et permis l'essor de la Zitouna Bank. L'Algérie reste donc en retrait, bien qu'elle progresse à un rythme modéré.²³

¹⁹Banque d'Algérie (2020), Règlement n° 20-02 ; IRTI (Islamic Research and Training Institute), "Islamic Banking Products".

²⁰Ministère des Finances, rapport d'évaluation 2023 sur la finance islamique.

²¹Banque d'Algérie, rapport 2023 ; FMI (2022), "Algeria: Financial Sector Assessment".

²²Banque Mondiale (2022), "Financial Development in MENA" ; Oxford Business Group (2023), "Algeria Banking Sector Report".

²³IMF Working Paper (2021), "Islamic Banking in North Africa" ; Banque Centrale du Maroc (2023).

4.9. Perspectives de développement

À moyen terme, les perspectives sont prometteuses si certaines conditions sont réunies :

- a. Création d'un marché secondaire pour les produits islamiques,
- b. Adoption de sukuk souverains pour le financement public,
- c. Renforcement de la gouvernance charaïque et de la formation professionnelle,
- d. Sensibilisation de la population à travers l'éducation financière islamique.²⁴

Pour conclure l'analyse du secteur bancaire en Algérie révèle un système encore dominé par l'État, mais confronté à plusieurs défis structurels. La forte circulation fiduciaire hors banques (environ 8 000 milliards de dinars, soit plus de 34 % de la masse monétaire M2 en 2023) montre que la population continue de privilégier le cash, souvent par méfiance envers les institutions bancaires ou en raison de l'influence persistante de l'économie informelle.

Cette économie informelle, qui représenterait jusqu'à 40 % du PIB selon la Banque mondiale et d'autres institutions, prive le pays de ressources fiscales et limite la mobilisation de l'épargne nationale. Plusieurs facteurs expliquent cette situation : la faiblesse de la bancarisation, le manque d'éducation financière, les rigidités réglementaires, et la préférence culturelle pour les transactions en espèces.

Face à ces constats, la finance islamique a été introduite comme une solution complémentaire. Offrant des produits compatibles avec les principes de la charia, elle vise à élargir l'inclusion financière et à attirer une partie de l'épargne informelle. Bien que son taux d'adoption reste modeste, elle connaît une expansion progressive dans les banques publiques.

En parallèle, l'État cherche à moderniser le secteur à travers des réformes réglementaires, le développement de la finance numérique, et une lutte renforcée contre la corruption. Néanmoins, ces efforts devront être poursuivis et mieux coordonnés pour améliorer la confiance, réduire la taille du secteur informel et renforcer le rôle du système bancaire dans le financement de l'économie.

²⁴Islamic Finance News Algeria Report (2023) ; OIC/IRTI (2022), "Prospects for Islamic Finance in North Africa".

Section 2 : Modernisation du secteur bancaire en Algérie et son impact

Depuis le début des années 2000, l'Algérie a entamé un processus progressif mais déterminé de modernisation de son secteur bancaire, dans le but de renforcer la compétitivité, d'améliorer la qualité des services financiers et de soutenir une croissance économique plus inclusive. Ce processus s'inscrit dans un contexte de transition économique, marqué par la nécessité de réduire la dépendance aux hydrocarbures et de favoriser l'émergence d'un secteur privé dynamique. La modernisation bancaire a ainsi mobilisé divers leviers : réformes réglementaires, numérisation des services, développement de la finance islamique, ouverture partielle du marché aux établissements étrangers, et amélioration des pratiques de gouvernance.

L'analyse de la modernisation du secteur bancaire en Algérie soulève donc des enjeux économiques, institutionnels et sociaux majeurs. Elle permet d'évaluer dans quelle mesure ces réformes contribuent à la transformation du paysage financier national et à l'amélioration de la performance macroéconomique. C'est dans cette perspective que s'inscrit cette section, qui se propose d'examiner les dynamiques de modernisation bancaire et d'en évaluer les impacts concrets sur l'économie algérienne.

1. Les leviers de la modernisation bancaire en Algérie

Dans le cadre de cette dynamique de modernisation, plusieurs leviers ont été activés afin d'adapter le secteur bancaire algérien aux standards internationaux.

1.2. Réformes réglementaires et institutionnelles

La modernisation du secteur bancaire en Algérie repose sur une série de réformes législatives et institutionnelles majeures, visant à aligner le système financier national sur les standards internationaux et à renforcer sa résilience face aux défis économiques contemporains.

A. Évolution du cadre législatif : de l'Ordonnance de 2003 à la Loi monétaire et bancaire de 2023

L'Ordonnance n°03-11 du 26 août 2003, relative à la monnaie et au crédit, a constitué une étape importante dans la réforme du système bancaire algérien. Elle visait à renforcer l'autonomie de la Banque d'Algérie et à introduire des mécanismes de régulation adaptés à une économie de marché.

Vingt ans plus tard, la Loi n°23-09 du 21 juin 2023, portant loi monétaire et bancaire, a été promulguée pour approfondir ces réformes. Cette nouvelle législation introduit plusieurs nouveautés, notamment :

- a. Renforcement de la gouvernance de la Banque d'Algérie : instauration d'un système de mandat pour le gouverneur et les vice-gouverneurs, élargissement des prérogatives du Conseil de la monnaie et du crédit (CMC), et création d'une commission nationale chargée de développer une stratégie nationale de développement des moyens de paiement.²⁵
- b. Création de comités spécialisés : notamment un comité de stabilité financière chargé du contrôle macro-prudentiel et de la gestion des crises, avec pour mission principale l'élaboration d'un rapport annuel à soumettre au Président de la République.²⁶
- c. Introduction de la monnaie numérique : possibilité pour la Banque d'Algérie de développer, émettre, gérer et contrôler une monnaie digitale de banque centrale, dénommée "Dinar Algérien Digital".
- d. Promotion de la finance islamique et verte : intégration de dispositions favorisant le développement de produits financiers conformes à la charia et respectueux de l'environnement.

B. Modernisation de la supervision bancaire

La Banque d'Algérie a entrepris une modernisation de son approche de supervision pour renforcer la stabilité du système bancaire. Depuis 2013, elle a adopté une approche basée sur les risques ("Risk-Based Approach"), permettant une allocation plus efficace des ressources de supervision en ciblant les activités à risque et les établissements les moins viables. Cette méthode a été révisée en 2020 pour intégrer une analyse prospective des vulnérabilités des établissements bancaires, notamment à travers des exercices de "stress testing".²⁷

Cette approche vise à assurer la résilience du système bancaire, comme en témoignent les indicateurs de solvabilité et de liquidité des banques algériennes, qui restent à des niveaux appréciables malgré les chocs économiques récents.

C. Réglementation des bureaux de change

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi n°23-09, la Banque d'Algérie a adopté le Règlement n°23-01 du 21 septembre 2023, fixant les conditions d'autorisation, de constitution, d'agrément et d'exercice des bureaux de change. Ce règlement vise à créer un réseau national de bureaux de change régulés, facilitant les opérations de change pour le public, notamment pour les voyages, les études à l'étranger, et les soins médicaux.

²⁵<https://elwatan-dz.com/nouvelle-loi-bancaire-gouvernance-de-la-banque-dalgerie-finance-islamique-et-dinar-digital/>

²⁶<https://www.aps.dz/algerie/157538>

²⁷<https://www.bank-of-algeria.dz/la-banque-dalgerie-modernise-lapproche-de-supervision/>

Les bureaux de change doivent être constitués sous forme de sociétés, avec un capital minimum déterminé selon la forme juridique, et sont soumis à une procédure d'agrément rigoureuse, incluant une inspection préalable des locaux par la Banque d'Algérie.²⁸

D. Encadrement des banques digitales

La Banque d'Algérie a également fixé les conditions spécifiques pour l'autorisation de constitution, d'agrément et d'exercice des activités des banques digitales, à travers le Règlement n°24-04 du 13 octobre 2024. Ce règlement définit la banque digitale comme une entité offrant des services bancaires exclusivement via des canaux numériques. Les banques digitales doivent compter parmi leurs actionnaires une banque de droit algérien expérimentée en services bancaires en ligne, détenant au moins 30% du capital. Elles sont soumises aux mêmes règles prudentielles que les banques traditionnelles et doivent disposer d'un plan de sortie en cas de cessation d'activité.²⁹

1.2. Digitalisation et transformation technologique

La digitalisation du secteur bancaire en Algérie constitue un pilier central de sa modernisation, visant à améliorer l'efficacité opérationnelle, renforcer l'inclusion financière et répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus connectée. Cette transformation s'inscrit dans une stratégie nationale de transition numérique, soutenue par des réformes législatives, des investissements technologiques et des initiatives de sensibilisation.

A. Développement des infrastructures numériques

L'Algérie a investi dans la modernisation de ses infrastructures de paiement, notamment à travers l'augmentation du nombre de guichets automatiques bancaires (GAB), de terminaux de paiement électronique (TPE) et l'amélioration de la connectivité mobile. Ces efforts visent à rendre les services bancaires numériques accessibles sur l'ensemble du territoire national, y compris dans les zones mal desservies. Par ailleurs, des projets pilotes, tels que la "Cité du e-paiement" à Sidi Abdellah, ont été lancés pour promouvoir l'adoption des paiements électroniques et sensibiliser les citoyens à leur utilisation.

²⁸<https://www.algerie-eco.com/2023/11/02/la-banque-dalgerie-promulgue-le-reglement-relatif-aux-bureaux-de-change>

²⁹<https://www.algerie-eco.com/2023/11/02/la-banque-dalgerie-promulgue-le-reglement-relatif-aux-bureaux-de-change>

B. Adoption des services bancaires numériques

La digitalisation des services bancaires s'est traduite par l'introduction de plateformes de banque en ligne, d'applications mobiles et de portefeuilles électroniques. Le nombre de cartes de paiement en circulation, incluant les cartes bancaires et les cartes "Edahabia" d'Algérie Poste, a dépassé les 15 millions en 2023. Les transactions électroniques ont connu une croissance significative, avec une augmentation de 16 % des paiements par carte et de 12 % des paiements via téléphone portable entre janvier et août 2024.

C. Interopérabilité des systèmes de paiement

L'interopérabilité entre les réseaux bancaires et postaux a été renforcée grâce à des accords entre Algérie Poste, le Groupement d'Intérêts Monétiques (GIE Monétique) et la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques (SATIM). Depuis 2020, ces accords permettent aux titulaires de cartes "Edahabia" et de cartes bancaires d'accéder aux services monétiques sur l'ensemble du territoire national, facilitant ainsi les transactions et améliorant l'efficacité du système de paiement.

D. Intégration des technologies émergentes

L'Algérie explore l'intégration de technologies émergentes, telles que l'intelligence artificielle (IA), pour améliorer les services bancaires. L'utilisation de chatbots et d'assistants virtuels permet une assistance 24/7, réduisant le besoin de ressources humaines pour des tâches répétitives et offrant une expérience client améliorée. De plus, l'IA contribue à la transparence du secteur financier en analysant de grandes quantités de données pour générer des rapports détaillés et des analyses de tendances.

1.3. Enjeux et perspectives de la digitalisation

Malgré les progrès réalisés, la digitalisation du secteur bancaire en Algérie fait face à plusieurs défis, notamment :

- a. Sécurité des données :** La protection des données personnelles et la prévention des cyber attaques sont essentielles pour maintenir la confiance des clients.
- b. Éducation financière :** La sensibilisation des citoyens à l'utilisation des services bancaires numériques est cruciale pour assurer une adoption généralisée.
- c. Cadre réglementaire :** L'élaboration d'un cadre réglementaire complet pour encadrer les Fintechs, incluant des régulations sur les licences, la protection des données et la

sécurité des consommateurs, est nécessaire pour soutenir l'innovation tout en assurant la stabilité du système financier.

2. Les impacts de la digitalisation sur la production et la rentabilité dans le secteur bancaire algérien

La digitalisation constitue aujourd'hui un vecteur clé de transformation du secteur bancaire. Au-delà d'une simple amélioration des services, elle restructure les fonctions productives et redéfinit les sources de rentabilité. En Algérie, cette transition numérique se traduit par l'automatisation, la dématérialisation, la réduction des coûts et une amélioration de l'efficacité opérationnelle.

2.2.Impact de la digitalisation sur la production bancaire

La digitalisation du secteur bancaire en Algérie ne se limite pas à une transformation de façade, mais elle impacte profondément les modes de production des services bancaires. Elle engendre une réorganisation structurelle et fonctionnelle des établissements financiers, comme en témoigne l'évolution des pratiques internes et des canaux de distribution.

A. Automatisation des processus

La digitalisation a permis de substituer de nombreuses tâches manuelles (vérification, saisie, gestion des comptes) par des processus automatisés via des logiciels. Cela réduit les erreurs humaines et accélère le traitement des opérations.

B. Dématérialisation des documents

Le recours aux formats numériques a supprimé une grande partie des coûts liés à l'impression, l'archivage physique et la logistique documentaire, tout en facilitant l'accès à l'information.

C. Développement des services en ligne et mobiles

L'introduction d'applications mobiles et de plateformes de banque en ligne a permis aux clients d'effectuer leurs opérations de manière autonome, entraînant des gains de productivité et une réduction du besoin en agences physiques.

D. Réduction des agences physiques

La digitalisation a permis une rationalisation du réseau d'agences, diminuant les dépenses immobilières et les charges de personnel.

E. Optimisation des processus internes

Grâce à des outils d'analyse et de gestion, les banques peuvent désormais identifier les inefficacités et améliorer la coordination interservices, conduisant à une meilleure qualité de production.

2.1.Impact de la digitalisation sur la rentabilité bancaire

Ces différents aspects de la modernisation bancaire contribuent de manière significative à l'amélioration des performances des établissements financiers, notamment en ce qui concerne la rentabilité. Ainsi, plusieurs leviers permettent d'optimiser les résultats et de renforcer la compétitivité bancaire, tels que :

A. Réduction des coûts opérationnels

L'automatisation et la numérisation permettent de limiter les charges fixes et variables, augmentant ainsi les marges bénéficiaires.

B. Expansion de la clientèle

La digitalisation permet d'atteindre des segments auparavant exclus du système bancaire, élargissant la base de clients et les revenus associés.

C. Amélioration de l'expérience client

Une interaction facilitée par des interfaces numériques modernes accroît la satisfaction et la fidélisation, réduisant le taux de churn et augmentant la valeur client.

D. Innovation de produits et services

Les technologies numériques favorisent le lancement de nouvelles offres (paiement mobile, crédits instantanés, etc.), ce qui diversifie les sources de revenus.

E. Personnalisation grâce à la data

L'analyse des données permet d'adapter les produits aux besoins spécifiques des clients, augmentant ainsi les taux de conversion et la rentabilité par client.

En définitive, la digitalisation est un levier stratégique pour la modernisation du secteur bancaire algérien. Elle optimise les fonctions de production, réduit les coûts, améliore la qualité de service et offre de nouvelles perspectives de rentabilité. Cependant, cette transformation nécessite une gestion rigoureuse des risques numériques, notamment en matière de cyber sécurité et de protection des données.³⁰

³⁰ Mémoire Master « La digitalisation financière au sein du secteur bancaire en Algérie - cas de la société générale Algérie » préparé par DJOUMAA Ikram et KASSA Nawel.UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAÏA

2.3. l'impact de la digitalisation sur l'inclusion financière

L'inclusion est perçue comme un levier essentiel pour réduire la pauvreté, favoriser la croissance inclusive et renforcer la résilience des populations vulnérables.

A. Les incidences positives de l'inclusion financière

Ses effets positifs se manifestent à travers plusieurs dimensions essentielles qui illustrent la contribution de l'inclusion financière au développement socio-économique.

- a. **Amélioration de l'accès au crédit et à l'épargne** :L'un des principaux bénéfices de l'inclusion financière est la possibilité offerte aux individus, notamment aux plus pauvres, d'accéder à des produits d'épargne et de crédit. Cela permet aux ménages de mieux gérer leurs finances, de faire face aux imprévus, d'investir dans des activités productives, ou encore d'assurer l'éducation et la santé des enfants. Selon Demirgüç-Kunt et al. (2018), les comptes bancaires jouent un rôle clé pour l'accumulation de capital humain et financier, ce qui favorise à long terme une meilleure inclusion économique.³¹
- b. **Stimulation de l'activité économique** : En facilitant l'accès aux moyens de paiement, aux crédits et aux services d'assurance, l'inclusion financière soutient l'activité économique locale. Les petites et moyennes entreprises (PME), souvent exclues du système financier traditionnel, peuvent ainsi se développer grâce au financement participatif, au microcrédit ou aux plateformes digitales. L'accès au financement stimule l'innovation, la productivité et la création d'emplois. Beck, Demirgüç-Kunt & Levine (2007) ont démontré que les systèmes financiers développés réduisent la pauvreté et favorisent une croissance inclusive.³²
- c. **Réduction de la pauvreté et des inégalités** : L'inclusion financière permet aux populations marginalisées, telles que les femmes, les ruraux ou les jeunes, d'améliorer leur niveau de vie. Elle favorise l'autonomie économique, la participation active à la vie économique et la réduction des inégalités de revenu. Des études comme celle de Dupas & Robinson (2013) montrent que l'accès à des comptes d'épargne sécurisés a un effet positif sur l'accumulation d'actifs et la résilience face aux chocs financiers.³³

³¹Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. World Bank Group

³²Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2007). Finance and opportunity: Inclusion, expansion, and efficiency. World Bank.

³³Dupas, P., & Robinson, J. (2013). Savings constraints and microenterprise development: Evidence from a field experiment in Kenya. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), 163–192.

B. Les limites et défis de l'inclusion financière

Ces limites et défis se déclinent en plusieurs volets que nous détaillons ci-après :

- a. **Inégalités d'accès et barrières structurelles** : Malgré les progrès technologiques et les efforts institutionnels, des disparités importantes persistent. Dans plusieurs pays en développement, les femmes et les populations rurales ont moins de probabilité d'avoir un compte bancaire. Les obstacles incluent le manque de documents d'identité, la faible alphabétisation financière, le coût des services et l'éloignement géographique. Sarma & Pais (2011) soulignent que l'inclusion financière doit être adaptée aux contextes locaux pour être efficace.
- b. **Risques de surendettement** : Le développement rapide du crédit à la consommation, en particulier via le microcrédit, peut engendrer des situations de surendettement. De nombreux emprunteurs, mal informés ou mal encadrés, contractent des dettes qu'ils ne peuvent rembourser. Bateman & Chang (2012) critiquent l'idéalisation du microcrédit et mettent en garde contre ses effets pervers lorsqu'il est appliqué sans cadre réglementaire rigoureux.
- c. **Nécessité d'une réglementation adaptée** : L'essor des technologies financières (FinTech), comme les portefeuilles mobiles et les plateformes de paiement, offre de nouvelles opportunités mais suscite également des risques : fraude, défaillance technologique, usage abusif des données personnelles. La Banque mondiale (2022) recommande une surveillance accrue et une coopération entre acteurs publics et privés pour garantir une protection efficace des usagers.

C. Recommandations

Ces recommandations s'articulent autour de plusieurs axes majeurs que nous présentons comme suit :

- a. **Renforcement de l'éducation financière** : Une meilleure compréhension des produits financiers par les citoyens est indispensable. Il s'agit d'intégrer l'éducation financière dans les programmes scolaires, de mener des campagnes d'information ciblées, et de favoriser l'accompagnement personnalisé via des institutions locales de confiance.
- b. **Développement des infrastructures numériques** : Les outils digitaux peuvent réduire les coûts de transaction et atteindre des populations exclues du système traditionnel. Cependant, leur succès repose sur la qualité des infrastructures (accès à internet, couverture mobile), la formation des usagers et la confiance dans les

systèmes. Un investissement public-privé est nécessaire pour combler la fracture numérique.

- c. Approche inclusive et participative** Il est crucial d'impliquer les bénéficiaires dans la conception des services financiers. Les solutions doivent répondre aux besoins réels des usagers, en tenant compte de leur situation sociale, culturelle et économique. Le partenariat entre États, ONG, coopératives et entreprises permet d'assurer un déploiement plus efficace et plus équitable.

Section3 : Les perspectives, défis et enjeux de l'inclusion financière en Algérie à l'ère du numérique

L'inclusion financière s'impose comme un enjeu clé du développement économique mondial, l'Algérie accuse un retard notable dans ce domaine. Selon la Banque mondiale (2021), près de 45 % de la population adulte n'a toujours pas accès aux services bancaires formels. Cette exclusion révèle des inégalités structurelles profondes et constitue un frein à l'émergence d'une économie moderne, inclusive et numérique. Face à cette urgence, l'Algérie a amorcé plusieurs réformes pour favoriser l'inclusion financière. Toutefois, entre volonté politique, barrières culturelles, défis techniques et contraintes réglementaires, le pays navigue dans une phase de transition complexe. Cette dissertation explore les principaux cadres législatifs, les limites infrastructurelles, les blocages culturels, et les voies d'avenir pour construire une finance accessible et efficiente.

1. Cadre réglementaire et réformes : entre avancées et limites opérationnelles

Dans un contexte mondial marqué par l'accélération de la digitalisation des services financiers, l'Algérie s'est engagée, ces dernières années, dans un processus de transformation visant à moderniser son système bancaire et à promouvoir une inclusion financière élargie. Cette dynamique, bien qu'encore incomplète, s'inscrit dans une volonté affirmée par les pouvoirs publics de rattraper le retard accumulé en matière d'innovation financière et d'intégration numérique. En effet, les mutations technologiques profondes qui affectent aujourd'hui les systèmes de paiement, les services bancaires et les modèles économiques des institutions financières ont mis en évidence la nécessité, pour les États, de réformer leur cadre réglementaire afin d'adapter les normes juridiques aux nouveaux usages numériques. En Algérie, cette modernisation s'est traduite par l'adoption de plusieurs textes de loi destinés à

encadrer et à accompagner l'essor des transactions électroniques, tout en favorisant l'émergence d'un écosystème financier plus dynamique et plus inclusif.

Toutefois, si ces initiatives témoignent d'un effort législatif considérable, leur portée reste souvent limitée par des obstacles opérationnels, institutionnels et techniques qui freinent la mise en œuvre effective des réformes annoncées. L'écart persistant entre les intentions réglementaires et leur concrétisation sur le terrain traduit les lenteurs de l'appareil administratif, la prudence excessive des instances de régulation et l'absence d'un véritable dialogue entre les parties prenantes du secteur. Dès lors, il convient d'analyser, dans un premier temps, les contours de cette volonté de modernisation affichée par l'État algérien, avant d'examiner les contraintes spécifiques qui pèsent sur le développement des startups financières, ou fintechs, dans un environnement encore marqué par l'ambiguïté juridique.

1.1. Une volonté de modernisation affichée : entre impulsion législative et inertie institutionnelle

Depuis 2018, l'État algérien a entrepris de réformer en profondeur son cadre juridique en matière de services financiers numériques, dans l'optique de sécuriser les transactions électroniques et de créer un environnement propice à l'émergence d'une économie digitale. Cette volonté s'est d'abord traduite par l'adoption de la loi n°18-05 relative au commerce électronique, promulguée en mai 2018. Ce texte constitue une première avancée législative dans la structuration des échanges commerciaux en ligne, en introduisant des obligations précises pour les opérateurs du e-commerce, notamment en matière de transparence de l'offre, de traçabilité des transactions et de protection des droits du consommateur. L'objectif affiché était de favoriser un climat de confiance indispensable au développement des usages numériques, tout en assurant une régulation minimale des activités marchandes électroniques.³⁴

Cependant, cette loi souffre d'une application partielle, en grande partie en raison de l'absence de décrets exécutifs détaillés portant sur des aspects techniques pourtant cruciaux, tels que la protection des données personnelles, la cybersécurité, les dispositifs d'authentification, ou encore la certification électronique. Cette carence réglementaire affaiblit considérablement la portée de la loi et freine le déploiement de solutions digitales de paiement ou de services bancaires, en particulier pour les jeunes entreprises technologiques.

³⁴ Assemblée populaire Nationale. Loi N° 18 -05 du 10/05/2018 relative au commerce électronique

En l'absence de garanties juridiques robustes, les acteurs du numérique, notamment les fintechs, se retrouvent exposés à un risque juridique accru, ce qui compromet leur développement et limite leur capacité à innover.

Face à ces limites, le législateur a engagé une réforme plus ambitieuse avec l'adoption de la loi monétaire et bancaire n°23-09 en juillet 2023. Cette nouvelle loi, saluée comme une refonte majeure du système financier national, vise à moderniser l'ensemble de l'architecture juridique encadrant l'activité bancaire et monétaire. Elle introduit plusieurs innovations notables, telles que la reconnaissance officielle des monnaies numériques de banque centrale, l'encadrement des banques digitales, la facilitation du développement des agences bancaires mobiles, ainsi qu'un dispositif plus flexible pour l'octroi de microcrédits. Elle prévoit également la mise en place d'un comité de stabilité financière, chargé de suivre l'évolution des risques systémiques liés à l'innovation technologique dans le secteur bancaire.³⁵

Néanmoins, malgré son ambition, cette loi reste à ce jour largement inappliquée, faute de textes d'application précis. La Banque d'Algérie, qui détient l'essentiel du pouvoir réglementaire d'exécution dans ce domaine, tarde à publier les circulaires techniques et les instructions nécessaires à l'opérationnalisation des nouvelles dispositions. Cette attente crée un vide juridique qui empêche les acteurs économiques de s'engager pleinement dans les activités désormais prévues par la loi, notamment en ce qui concerne l'émission de monnaie électronique, la création de banques digitales ou l'exercice de nouveaux métiers financiers. L'incertitude générée par cette lenteur réglementaire agit comme un frein au développement de nouveaux modèles économiques et décourage l'investissement, tant local qu'étranger, dans un secteur pourtant porteur d'innovation et de croissance.³⁶

En somme, si la trajectoire législative engagée par l'Algérie traduit une prise de conscience des enjeux de la transformation numérique du secteur financier, les lenteurs administratives, l'absence de coordination interinstitutionnelle et la frilosité des autorités de régulation constituent de sérieux obstacles à la réalisation des objectifs fixés. Il apparaît donc essentiel de renforcer les capacités d'implémentation des institutions concernées, de favoriser un dialogue structuré avec les acteurs du secteur privé, et de promouvoir une vision stratégique concertée afin de garantir l'efficacité et la pérennité des réformes engagées.

³⁵ Assemblée populaire Nationale. Loi n°23-09 du 21/06/2023 portant la loi monétaire et bancaire

³⁶ Banque d'Algérie rapport annuel sur les paiements et les infrastructures financières

1.2.Fintechs : un potentiel bridé par le cadre réglementaire

Dans le sillage des réformes amorcées depuis 2018, les startups spécialisées dans les technologies financières communément désignées par le terme « fintechs » ont commencé à émerger en Algérie, portées par une demande sociale croissante pour des services financiers plus accessibles, rapides et adaptés aux réalités numériques. Ces jeunes entreprises, souvent issues d'initiatives privées locales, aspirent à proposer des solutions innovantes qui bousculent les modèles traditionnels du secteur bancaire. Paiements mobiles, portefeuilles électroniques, plateformes de micro finance ou encore agrégation de comptes sont autant d'exemples de services que les fintechs ambitionnent de développer pour répondre aux besoins des populations mal desservies par le système financier classique.

En Algérie, l'exemple emblématique de Djezzy Banking illustre cette volonté d'explorer de nouveaux canaux de distribution financière en s'appuyant sur la pénétration importante du mobile dans le pays. Ce service, développé en partenariat avec des institutions financières, propose des fonctionnalités permettant à ses utilisateurs d'effectuer des paiements, des recharges ou des transferts via leur téléphone portable, y compris dans les zones éloignées ou peu bancarisées. Toutefois, malgré l'intérêt manifeste du marché pour ce type d'innovation, ces initiatives se heurtent à un environnement juridique et réglementaire encore largement inadapté aux spécificités des technologies financières.³⁷

Le principal obstacle réside dans l'absence d'un statut juridique clairement défini pour les prestataires de services de paiement (PSP). Contrairement à d'autres pays où les fintechs peuvent obtenir une licence spécifique leur permettant d'opérer de manière autonome sous le contrôle d'un régulateur, en Algérie, ces entreprises ne peuvent exercer légalement qu'en s'adossant à une banque ou à un établissement de crédit. Cette dépendance structurelle limite considérablement leur autonomie d'action, leur capacité d'innovation et leur accès au financement. En outre, elle rend le processus de mise sur le marché de nouveaux produits particulièrement complexe et chronophage, ce qui constitue un désavantage concurrentiel certain par rapport aux acteurs établis.

À cela s'ajoute la question sensible des frais d'interchange et de l'accès aux infrastructures de paiement. Les fintechs sont confrontées à des coûts élevés pour accéder aux réseaux interbancaires ou aux systèmes de compensation, ce qui limite leur rentabilité et

³⁷ <https://www.djezzy.dz> Djezzy banking

freine leur croissance. Or, sans un mécanisme équitable de partage des coûts et des revenus entre les différents acteurs du système, l'émergence d'un écosystème fintech robuste demeure compromise. De plus, l'absence d'une réglementation claire et spécifique aux innovations technologiques (telles que les « sandboxes réglementaires » ou les régimes expérimentaux encadrés) empêche les autorités d'évaluer les risques réels de ces nouvelles activités tout en bloquant leur déploiement à grande échelle.

Dans un contexte où la digitalisation du secteur financier représente un levier essentiel d'inclusion financière, il est impératif que le cadre réglementaire algérien évolue pour accompagner et encadrer le développement des fintechs. Cela suppose non seulement la mise en place d'une législation dédiée aux prestataires de services de paiement et aux émetteurs de monnaie électronique, mais également l'élaboration de normes techniques et de mécanismes de supervision adaptés aux réalités du numérique. Il serait également souhaitable que la Banque d'Algérie joue un rôle plus actif dans la régulation de ces nouveaux acteurs, en instaurant un climat de confiance à travers la publication de textes d'application clairs et la création de passerelles entre innovation et régulation.³⁸

On peut souligner que le développement des fintechs ne saurait se faire sans une réforme plus large de l'environnement numérique algérien, incluant l'amélioration de la connectivité, la fiabilisation des systèmes d'identification électronique, et la promotion d'une culture numérique auprès du grand public. Ce n'est qu'à cette condition que les startups financières pourront jouer pleinement leur rôle de catalyseur de l'inclusion financière et de moteur de la transformation du système bancaire algérien.

2. Infrastructures et adoption numérique : un potentiel sous-exploité

Le développement de l'inclusion financière dans un pays repose sur une série d'éléments interconnectés, parmi lesquels les infrastructures technologiques et les réseaux de communication occupent une place centrale. En effet, la capacité à faire circuler l'argent de manière rapide, sécurisée et efficiente dépend essentiellement de la densité et de la fiabilité des équipements monétiques, de la qualité des connexions numériques, ainsi que de l'accessibilité effective des populations aux outils digitaux. En Algérie, l'essor progressif des technologies numériques au cours de la dernière décennie a ouvert la voie à de nouvelles perspectives en matière de bancarisation, notamment via les canaux mobiles et les services en

³⁸ <https://www.bank-ofalgeria.dz/le-conseilmonetaireetbancaire>

ligne. Toutefois, force est de constater un décalage persistant entre les ambitions affichées en matière de modernisation du système financier et la réalité du terrain. Le déploiement des terminaux de paiement électronique (TPE) reste marginal dans de nombreuses régions, la couverture mobile et internet demeure inégalement répartie sur le territoire national, et l'usage des outils numériques, bien qu'en progression, reste encore timide dans les habitudes des usagers comme des commerçants.

Face à ce constat, il devient impératif de s'interroger sur les ajustements réglementaires, techniques et pédagogiques nécessaires pour faire du potentiel numérique algérien un levier réel et durable d'inclusion financière. Cela suppose une analyse approfondie des dispositifs existants, de leur taux d'adoption, mais aussi des obstacles structurels et comportementaux qui entravent leur développement.

2.1. Outils monétiques : vers une digitalisation timide

L'analyse de l'usage des moyens de paiement électroniques en Algérie révèle un paradoxe frappant : bien que le nombre de cartes bancaires émises ait atteint un seuil significatif – avec environ 18,8 millions de cartes en circulation en 2023 selon les données de la Banque d'Algérie – l'usage effectif de ces cartes reste largement cantonné aux opérations de retrait d'espèces. En effet, près de 80 % des transactions réalisées à l'aide de cartes bancaires se limitent aux guichets automatiques, ce qui traduit une faible pénétration du paiement électronique dans les pratiques quotidiennes.³⁹

Plusieurs facteurs permettent d'expliquer cette situation. Tout d'abord, les coûts de traitement associés aux terminaux de paiement électronique (TPE) sont souvent jugés trop élevés par les commerçants, qui rechignent à intégrer ces outils à leur activité. Les frais fixes, le manque de transparence tarifaire, et la complexité des démarches administratives contribuent à décourager leur adoption. Ensuite, l'absence d'une culture du paiement électronique, tant chez les commerçants que chez les consommateurs, constitue un frein important. La préférence marquée pour l'argent liquide, perçu comme plus simple et plus sûr, persiste dans la majorité des transactions. Enfin, la fiscalité appliquée aux commerces est fréquemment perçue comme excessive ou mal adaptée, ce qui incite de nombreux commerçants à éviter la traçabilité induite par les paiements électroniques, afin de limiter les obligations déclaratives.

³⁹ Banque d'Algérie 2023 statistique sur les cartes bancaire et les TPE en ALGERIE

Dans ce paysage contrasté, quelques initiatives méritent toutefois d'être mises en lumière, à l'image de l'application mobile BaridiMob, développée par Algérie Poste. Cette solution, qui compte près de 500 000 utilisateurs actifs, permet d'accéder à plusieurs services bancaires de base via un téléphone portable, y compris dans les zones rurales. Elle constitue ainsi une réponse pragmatique à l'exclusion financière géographique. Toutefois, l'impact global de cette application demeure limité par la fragmentation du marché monétique, l'absence d'interopérabilité entre les différents portefeuilles électroniques disponibles, ainsi que par les difficultés techniques d'intégration entre les systèmes bancaires des différents établissements⁴⁰.

Pour surmonter ces obstacles, une réforme en profondeur de l'écosystème monétique national s'impose. Elle devrait porter sur la baisse et la régulation des frais de transaction, la mise en œuvre de standards d'interopérabilité obligatoires entre portefeuilles électroniques, et l'instauration d'incitations fiscales à destination des commerçants acceptant les paiements numériques. De même, des campagnes de sensibilisation à grande échelle sont nécessaires pour modifier les habitudes de consommation et promouvoir les avantages liés à la dématérialisation des paiements.

2.2. Inégalités territoriales et fractures digitales

Un autre facteur majeur limitant l'extension de l'inclusion financière en Algérie réside dans les disparités géographiques marquées en matière d'accès aux services bancaires et aux technologies de l'information. Le ratio national de 26 agences bancaires pour 100 000 habitants bien inférieur à celui observé en Tunisie, qui s'élève à 35 agences reflète une couverture encore insuffisante, notamment dans les zones rurales et sahariennes. Ces dernières souffrent d'un sous-investissement historique en infrastructures financières, ce qui prive une partie importante de la population d'un accès physique aux guichets, distributeurs automatiques, et conseils bancaires de proximité.⁴¹

Parallèlement, si le taux de pénétration du mobile atteint un niveau satisfaisant (plus de 90 % de la population dispose d'un téléphone portable), la qualité des connexions, en particulier celles nécessaires au fonctionnement optimal des services bancaires numériques, reste inégale. La couverture 4G demeure imparfaite dans plusieurs régions, ce qui compromet

⁴⁰ Algérie poste baridi Mob <https://www.poste-dz/baridimob>

⁴¹ Autorité de régulation de la poste et des communications électronique APRCE2023 Rapport annuel sur la couverture réseau et l'usage d'internet en Algérie

le bon usage des applications bancaires sur mobile, qui nécessitent une connexion stable et rapide. Cette fracture numérique engendre un double effet négatif : d'un côté, elle limite les opportunités d'accès aux services financiers pour les populations éloignées des centres urbains de l'autre, elle empêche le déploiement à grande échelle des innovations digitales par les acteurs bancaires.

Pour répondre à ces inégalités, il est nécessaire d'investir massivement dans les infrastructures de télécommunications, en particulier dans les zones mal desservies. Cela suppose une coordination renforcée entre les autorités de régulation, les opérateurs télécoms et les établissements financiers afin de garantir l'accès universel à une connectivité de qualité. Il convient également d'intégrer des objectifs d'inclusion financière dans les politiques d'aménagement du territoire, en encourageant l'ouverture d'agences mobiles ou de services bancaires itinérants dans les zones rurales.

En outre, une attention particulière doit être portée à la dimension pédagogique de la transition numérique. Le renforcement des compétences numériques de base, l'accompagnement des usagers dans l'utilisation des applications mobiles, et l'alphabétisation financière constituent des leviers incontournables pour combler le fossé numérique et renforcer la confiance dans les services digitaux. Sans une telle approche inclusive, les innovations technologiques risquent de creuser davantage les écarts sociaux et territoriaux, au lieu de les réduire

3. Défis culturels et exclusions systémiques

L'inclusion financière en Algérie ne saurait se résumer à la simple diffusion de moyens de paiement ou à l'ouverture de nouveaux comptes ; elle dépend avant tout de la capacité à déconstruire des logiques socio-culturelles et institutionnelles profondément enracinées. Ces logiques forment un écosystème d'exclusion dans lequel se conjuguent la prédominance du cash, la défiance envers les banques et le déficit d'éducation financière. Chaque facteur alimente les autres, créant un cercle vicieux où la défiance renforce le recours à l'espèce, et l'absence de culture bancaire justifie la méfiance. Comprendre ces interdépendances est essentiel pour concevoir des réponses ciblées et durables, adaptées aux réalités linguistiques, économiques et géographiques des populations concernées.

3.1.Prédominance du cash et résistance au changement

En dépit des efforts de modernisation, près de 95 % des transactions quotidiennes continuent de s'effectuer en espèces (Ministère des Finances, 2022).⁴² Cette préférence pour le cash dépasse le simple réflexe de commodité : elle traduit un manque de confiance dans la capacité du système formel à garantir la sécurité et la confidentialité des opérations. L'usage massif de l'espèce engendre une faible traçabilité des flux monétaires, ce qui complexifie l'évaluation de la solvabilité par les banques et restreint l'accès au crédit formel pour les indépendants et les petites entreprises. Par ailleurs, le coût de collecte, de transport et de sécurisation des billets pèse lourdement sur les institutions financières, qui répercutent ces charges sur les tarifs des services, rendant les solutions électroniques moins attractives. Enfin, l'évasion fiscale, estimée entre 15 % et 20 % du PIB, prive l'État des ressources indispensables pour financer les programmes d'éducation et les infrastructures numériques, perpétuant le cercle vicieux de l'exclusion.

Pour amorcer la transition, il convient de promouvoir simultanément des mesures incitatives et des démonstrations concrètes. Des avantages fiscaux ciblés – réductions de commissions sur les paiements électroniques pour les commerçants, bonus de bienvenue pour les nouveaux porteurs de portefeuille mobile – devront être couplés à des projets pilotes dans les administrations locales et les services publics. Ces pilotes permettront de démontrer la rapidité et la sécurité des transactions dématérialisées, tout en offrant aux usagers des formations de terrain et des interfaces simplifiées. Seule une approche combinant incitation, pédagogie et preuve de concept pourra désamorcer les résistances comportementales et instaurer progressivement un environnement de confiance propice à la bancarisation numérique.

3.2.Méfiance institutionnelle et déficit d'éducation financière

La méfiance envers les institutions financières constitue un frein majeur à la bancarisation : selon le CRASC (2021), 60 % des non bancarisés évoquent la peur des frais cachés et la complexité des procédures comme raisons principales de leur éloignement. Cette défiance s'ancre dans un manque de transparence tarifaire et dans l'inadéquation des supports de communication, souvent rédigés en arabe classique sans adaptation en tamazight ni en arabe dialectal. Ainsi privés d'information compréhensible, de nombreux citoyens ne

⁴² Ministère des finances note d'analyse sur l'économie informelle et l'utilisation du cash

maîtrisent pas les concepts de base de la finance (coût réel d'un crédit, mécanismes d'épargne, gestion budgétaire) et se sentent exclus d'un système perçu comme élitiste.⁴³

Répondre à ce déficit impose la construction d'une stratégie nationale d'éducation financière multilingue et multisports. Une plateforme digitale interactive, accessible via smartphone ou par USSD, pourrait proposer des tutoriels vidéo, des simulateurs de coûts et des guides pratiques en plusieurs langues. En parallèle, la création d'un réseau d'ambassadeurs financiers issus des collectivités locales enseignants, agents de santé, leaders associatifs permettra d'animer des ateliers de proximité, d'adresser les cas concrets du quotidien et de démystifier le vocabulaire bancaire. Par ailleurs, l'instauration d'une charte de transparence tarifaire, avec un label officiel « banque transparente », garantissant l'absence de frais cachés, renforcerait la confiance des usagers et favoriserait l'ouverture de comptes formels.

4. Stratégies d'accélération : hybridation et finance islamique

Pour surmonter les obstacles culturels et systémiques identifiés précédemment, l'Algérie doit mettre en œuvre des stratégies d'accélération fondées sur l'innovation et l'adaptation aux réalités locales. L'hybridation des modèles bancaires et le développement de la finance participative constituent deux approches complémentaires capables d'élargir l'accès aux services formels, de restaurer la confiance et de mobiliser l'épargne jusque-là immobilisée. En combinant l'agilité des fintechs, la robustesse des établissements traditionnels et l'acceptabilité socioculturelle des produits islamiques, ces leviers permettent d'envisager une transformation rapide et pérenne de l'écosystème financier national.

4.1.La finance participative : entre espoir et obstacles

La finance participative, ou finance islamique, s'appuie sur des principes éthiques – partage des risques, interdiction de l'usure, équité des relations contractuelles – qui résonnent fortement dans une société algérienne attachée à la dimension solidaire de l'économie. Le lancement, en fin 2021, des premiers Sukuk souverains a mis en lumière l'existence d'un vivier d'épargne dormant, susceptible d'être redirigé vers des investissements productifs si des garanties de conformité charia sont apportées.⁴⁴ Cependant, la croissance de ce segment demeure embryonnaire : l'absence d'une autorité de certification indépendante et reconnue à l'échelle nationale compromet la crédibilité des produits, tandis que la complexité juridique et

⁴³ CRASC 2021 étude qualitative sur la relation du ménage algérien au système bancaire

⁴⁴ Conseil supérieure islamique Recommandations sur la conformité charia des produits financier en Algérie

la structure tarifaire inexistante découragent les petits épargnants. Pour lever ces freins, il est indispensable d'adopter un cadre réglementaire dédié, intégrant la création d'une instance de supervision charia dotée de prérogatives claires et d'une représentation pluraliste des écoles juridiques. Cette autorité devra publier des standards de conformité, émettre des avis publics et assurer un contrôle régulier, afin d'instaurer un climat de confiance tant auprès des investisseurs institutionnels que des particuliers.

Au-delà du cadre institutionnel, la conception de produits modulaires et accessibles est essentielle pour toucher les ménages à revenu modeste. Le lancement de comptes d'épargne islamiques à seuil d'entrée réduit, assortis de mécanismes de redistribution des profits proportionnels aux montants déposés, permettrait de capter l'épargne informelle. De même, le développement de micro-Takaful destinés à couvrir les risques liés à la santé, à l'agriculture ou aux catastrophes naturelles offrirait une protection sociale de base, tout en créant un lien de solidarité collective. Enfin, la mise en place de plateformes de crowdfunding halal ciblant les TPE et PME fournirait une alternative de financement participatif, favorisant l'émergence d'entreprises locales et le maintien de la valeur ajoutée sur le territoire. Pour assurer la diffusion de ces nouveaux produits, des campagnes d'information multilingues (arabe classique, dialectal et tamazight), conduites en partenariat avec les associations culturelles et les médias locaux, doivent expliquer les principes de la finance participative, illustrer ses avantages et rassurer les populations quant à l'absence de frais usuraires.

4.2.Hybridation des modèles et innovations sociales

L'hybridation des modèles bancaires consiste à marier la solidité et la couverture réglementaire du réseau traditionnel avec la flexibilité des fintechs et la proximité des initiatives locales. L'expérience pilote de la BADR Bank, qui a déployé des agences mobiles sous forme de camionnettes dans les wilayas du Sud, en est une illustration emblématique : ces unités itinérantes permettent l'ouverture de comptes, la distribution de microcrédits et la formation à l'éducation financière directement au cœur des communautés rurales, réduisant ainsi les coûts de déplacement et les barrières psychologiques à la bancarisation. Les premiers retours montrent une hausse significative des ouvertures de comptes et une diminution de l'usage exclusif du cash dans les zones concernées, traduisant l'efficacité d'un modèle de proximité fondé sur la confiance et l'accompagnement personnalisé.⁴⁵

⁴⁵ Banque d Algérie projet eDinar

Parallèlement, le projet e-Dinar, fruit d'un partenariat entre la Banque d'Algérie, plusieurs établissements commerciaux et des startups nationales, propose la création d'une monnaie digitale souveraine reposant sur une architecture blockchain privée. Accessible via application mobile ou via USSD pour tout type de téléphone, ce portefeuille électronique répond aux besoins d'un public large, y compris ceux dépourvus de smartphone. En sécurisant les paiements peer-to-peer, en facilitant le règlement de factures et en réduisant les coûts de transaction, le e-Dinar contribue à valoriser le dinar tout en élargissant l'inclusion financière. La réussite de ce dispositif repose sur l'interopérabilité technique avec les systèmes bancaires existants, assurée par une plateforme nationale centralisée, sur le renforcement des infrastructures de télécommunications dans les zones reculées, ainsi que sur un mécanisme de gouvernance multi-acteurs impliquant banque centrale, établissements financiers, opérateurs télécoms, fintechs et représentants des usagers.

5. Perspectives à horizon 2030 : vers une inclusion progressive

Les trajectoires de l'inclusion financière en Algérie à l'horizon 2030 se dessinent à partir de la mise en œuvre effective des réformes entreprises depuis 2023, de l'évolution des technologies financières et des enseignements tirés d'expériences comparables à l'échelle régionale. Dans un scénario optimiste, la généralisation des outils d'éducation financière, associée à un déploiement massif de fintechs adaptées aux réalités rurales – notamment pour le crédit agricole digital et à des incitations fiscales ciblées pour les PME qui digitalisent leurs flux, permettrait d'atteindre un taux d'inclusion de l'ordre de 60 %. Ce scénario suppose la création d'un environnement réglementaire souple et incitatif, la montée en compétence rapide des populations via des programmes de formation multilingues et un maillage territorial renforcé par des partenariats public-privé. À l'inverse, un scénario pessimiste, marqué par l'inaction réglementaire et la persistance des verrous juridiques, pourrait creuser davantage la fracture entre zones urbaines et rurales, accentuer le recours à l'économie informelle et marginaliser encore plus les populations vulnérables, notamment les femmes et les jeunes ruraux.

L'analyse des expériences internationales offre des enseignements précieux pour orienter la stratégie algérienne. Le modèle marocain, avec sa feuille de route « Cashless 2030 », démontre l'efficacité d'une approche combinant subventions directes aux commerçants pour l'acquisition de terminaux de paiement et déploiement d'une vaste campagne d'éducation financière. Cette stratégie a permis de réduire progressivement la

dépendance au cash et d'habituer les acteurs économiques à l'usage des moyens de paiement électroniques. En revanche, l'échec partiel du « mobile money » en Égypte, imputable à l'absence d'interopérabilité entre opérateurs et à une gouvernance fragmentée, rappelle l'importance cruciale d'une plateforme nationale centralisée et d'un cadre de supervision unique pour garantir la fluidité des flux et la confiance des usagers. L'Algérie se doit donc d'adopter une gouvernance cohérente, capable de fédérer banques, fintechs et opérateurs télécoms autour d'objectifs clairs et d'architectures technologiques ouvertes.

Pour réussir cette transition, l'Algérie doit mobiliser ses atouts : une jeunesse ultra-connectée, une volonté politique affirmée et un secteur bancaire en pleine mutation. Toutefois, la concrétisation de cette ambition repose sur trois leviers interdépendants : la mise en œuvre effective des textes législatifs votés, l'investissement soutenu dans des infrastructures numériques robustes notamment dans les zones enclavées et un changement de paradigme culturel autour de la confiance institutionnelle et de la gestion de l'argent. Seule une synergie étroite entre pouvoirs publics, établissements financiers, acteurs privés, organisations de la société civile et communautés locales permettra de faire de l'inclusion financière une réalité tangible pour tous les Algériens, y compris dans les territoires les plus isolés, et de poser les fondations d'une croissance économique durable et équitable.

Conclusion

Au terme de cette étude, il apparaît que le secteur bancaire algérien se situe à la croisée des chemins entre inertie institutionnelle et volontés de réforme. Si des progrès notables ont été enregistrés en matière de diversification des services financiers, d'expansion du réseau bancaire, de développement de la finance islamique et de digitalisation, le système demeure freiné par des contraintes structurelles persistantes : faible taux de bancarisation, prédominance de la circulation fiduciaire, poids de l'économie informelle, et déficit de confiance envers les institutions financières.

Les réformes réglementaires récentes, en particulier la loi monétaire et bancaire de 2023, marquent une avancée significative en matière de modernisation du cadre institutionnel, de renforcement de la supervision bancaire, et d'intégration des nouvelles technologies, notamment à travers l'introduction du dinar numérique. Toutefois, la réussite de cette transition dépendra largement de la capacité des acteurs publics et privés à assurer la mise en œuvre effective des réformes, à renforcer la gouvernance bancaire, et à promouvoir une culture financière inclusive, notamment dans les zones géographiquement ou socialement marginalisées.

Chapitre 2 :Etat des lieux et modernisation du secteur bancaire en Algérie

Ainsi, le défi pour l'Algérie ne réside pas uniquement dans l'adoption de dispositifs techniques ou juridiques, mais dans la mise en place d'un écosystème financier cohérent, crédible et accessible, susceptible d'accompagner durablement la transformation économique du pays. Seule une approche intégrée, conjuguant réformes institutionnelles, innovation technologique et participation citoyenne, permettra au système bancaire algérien de jouer pleinement son rôle dans le développement économique et social à long terme.

**Chapitre 3 :Analyse de l'innovation
bancaire au sein du CPA : Les cartes
Cpay+ et Mastercard comme leviers
d'inclusion financière**

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Introduction

Au cours des dernières années, l'Algérie a amorcé un processus de modernisation de son secteur bancaire, marqué par une volonté croissante d'intégrer les technologies de paiement électronique. Toutefois, cette transition demeure encore limitée, en raison d'une forte dépendance au numéraire, d'une faible bancarisation et d'un usage restreint des services monétiques. Selon les données récentes de la Banque d'Algérie, malgré les réformes engagées, le taux d'utilisation des cartes bancaires et des terminaux de paiement électronique reste faible, notamment en comparaison avec les standards internationaux et régionaux. Ce retard s'explique par plusieurs facteurs, tels que l'insuffisance du réseau d'acceptation, une méconnaissance des outils numériques ou encore un déficit de confiance dans les services électroniques.

Face à ces enjeux, la Banque CPA (Crédit Populaire d'Algérie) s'est engagée dans une démarche active de digitalisation de ses services, en lançant notamment des produits monétiques innovants. Parmi ceux-ci, la carte à débit différé CPay+ et la carte internationale Mastercard CPA occupent une place centrale dans sa stratégie de modernisation et d'élargissement de l'accès aux services financiers. Ces cartes visent à favoriser l'inclusion financière, à travers une meilleure accessibilité aux outils de paiement, une sécurité renforcée des transactions, et une adaptation aux attentes d'une clientèle en mutation.

Ce mémoire se propose ainsi d'étudier le rôle de la carte CPay+ et de la carte Mastercard CPA dans la stratégie d'inclusion financière en Algérie. Il s'agira d'analyser leur degré d'adoption, leur accessibilité, ainsi que leur impact socio-économique, dans le but d'évaluer leur contribution à la réduction de l'exclusion bancaire et à la promotion d'une société moins dépendante du cash. Afin de cerner la portée de ces instruments, une première section sera consacrée à la présentation du CPA, à l'évolution de ses services électroniques, ainsi qu'à une analyse détaillée des caractéristiques et objectifs de ses deux principales cartes bancaires.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Section1 :Présentation du CPA banque

Afin de mieux appréhender la portée des cartes CPay+ et Mastercard dans cette stratégie d'inclusion financière, il convient tout d'abord de revenir sur l'évolution de cette institution, sur sa mission ainsi que sur les principaux jalons qui ont marqué son engagement dans le développement des services électroniques. Cette première section sera donc consacrée à l'historique du CPA et à la présentation détaillée de ses deux principales cartes bancaires, à savoir la carte CPay+ et la carte Mastercard, en mettant en évidence leurs caractéristiques, leurs fonctionnalités et leurs objectifs en matière de bancarisation

1. Historique du CPA banque

Le CPA est créé en 1966 (ordonnance n° 66-366 du 29 décembre 1966), il reprend, dans un premier temps, les activités de cinq banques populaires étrangères : la Banque Populaire Commerciale et Industrielle d'Alger (BPCI Alger), la Banque Populaire Commerciale et Industrielle d'Oran (BPCI Oran), la Banque Populaire Commerciale et Industrielle de Constantine (BPCI Constantine), la Banque Populaire Commerciale et Industrielle d'Annaba (BPCI Annaba), la Banque Populaire du Crédit d'Algérie (BPCA).

Dans un second temps, à partir de 1967, le CPA reprend les activités de la Banque Algérie-Misr, de la Société marseillaise de Crédit en Algérie (SMC Algérie), de la Compagnie française de Crédit et de Banque (CFCB), de la Banque populaire arabe (BPA).

Depuis 1966, et en vertu de l'ordonnance relative à la gestion des capitaux marchands de l'État, les banques publiques économiques sont placées sous la tutelle du Ministère des Finances.

Le 7 avril 1997, le CPA a obtenu son agrément du Conseil de la Monnaie et du Crédit, par la loi sur la monnaie et le crédit, devenant ainsi la deuxième banque en Algérie à être agréée après la Banque Nationale d'Algérie (BNA).

Aux termes de ses statuts, le CPA est une banque commerciale et universelle, elle a pour mission de promouvoir le développement du BTPH (secteur du Bâtiment, Travaux Publics et Hydraulique), des secteurs de la santé et du médicament, du commerce et de la distribution, de l'hôtellerie et du tourisme, des médias, de la PME/PMI et de l'artisanat. Après la promulgation de la loi sur l'autonomie des entreprises en 1988, le CPA est devenu une Entreprise Publique Économique par actions.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Conformément à la réglementation en vigueur en Algérie, le CPA traite les opérations de crédits et de banque. Il peut recevoir des dépôts, accorder des crédits sous toutes ses formes, prendre des participations dans le capital de toute entreprise, mobiliser pour le compte d'autrui tous crédits consentis par d'autres institutions, etc.

1.1.Évolution du capital du CPA depuis sa création à 2024

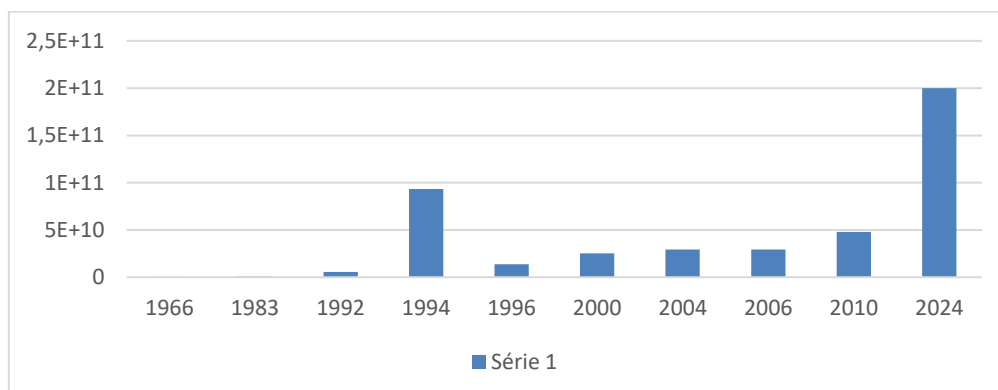
Le capital social du CPA est la propriété exclusive de l'État algérien jusqu'en 2024, date où il s'élève à 200 milliards de dinars en progressant comme suit :

Tableau N°1 : Développement de capitale social de CPA

Année	Capital social (en DZD)
1966	15 000 000
1983	800 000 000
1992	5 600 000 000
1994	9 310 000 000
1996	13 600 000 000
2000	21 600 000 000
2004	25 300 000 000
2006	29 300 000 000
2010	48 000 000 000
2024	200 000 000 000

Source : Doucement interne de la banque CPA-bank

Figure N°6 : Répartition de l'évolution du capital du CPA depuis sa création à 2024



Source : Établie par nous-mêmes à partir des données collectées

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Avec son introduction en bourse début 2024, le CPA met en vente 22 millions d'actions, quantité susceptible d'être portée à 60 millions tout en restant dans les limites de 30 % du capital social⁶

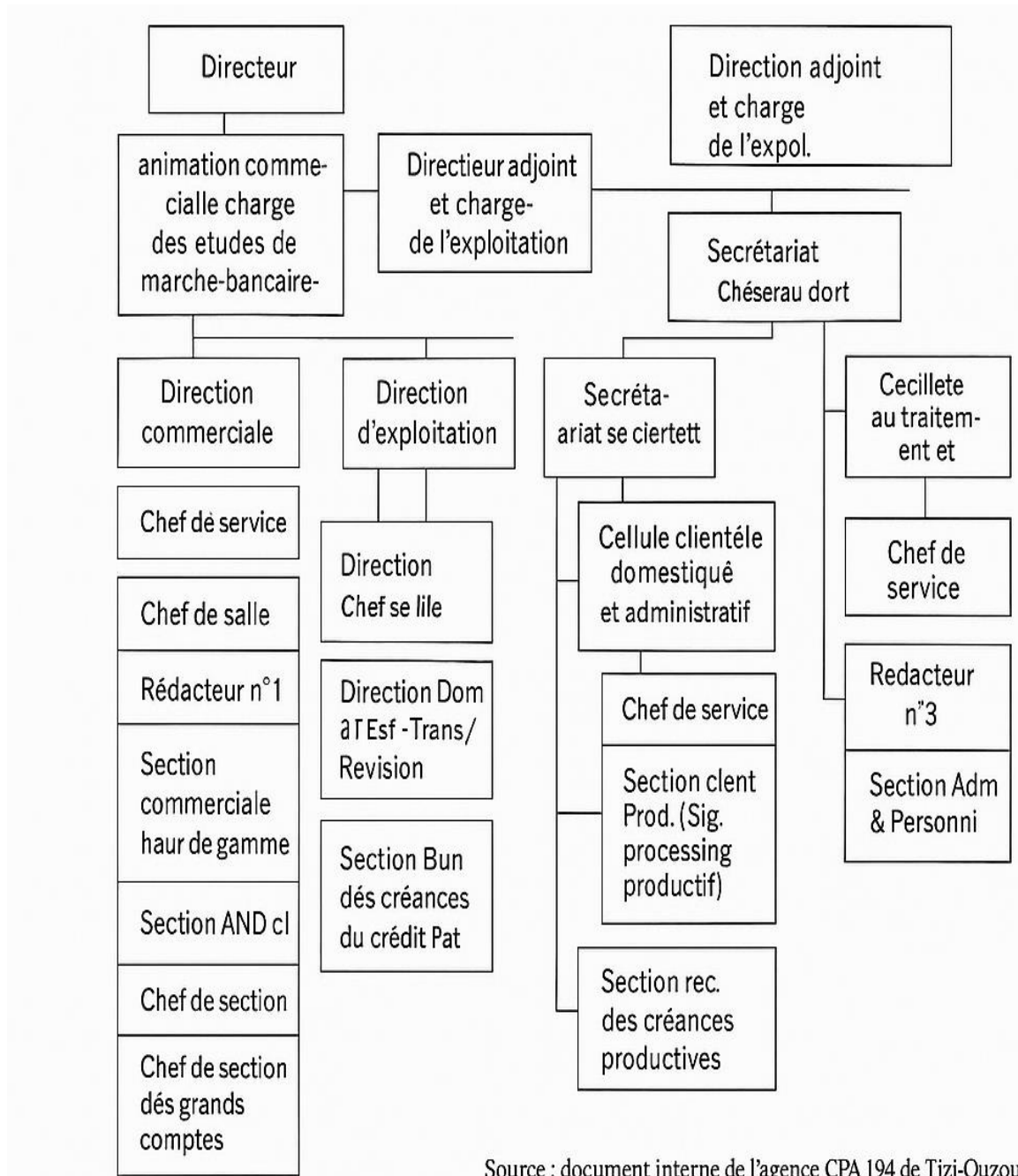
1.2. Structure du CPA

Le CPA, en tant que banque commerciale intervient sur le marché de l'intermédiation bancaire et financière. A ce titre il traite toutes les opérations bancaires et financière notamment la réception des dépôts du public, l'octroi du crédit sous toutes ses formes, la mobilisation des crédits extérieurs et la souscription à des prises de participation dans les filiales et des sociétés nationales. Dans un contexte économique marqué par l'évolution.

Modernisation le CPA émerge dans une dynamique de changement induite par la nécessité de s'adapter aux nouvelles exigences de gestion fondées sur la rentabilité et la compétitivité. Cette exigence d'adaptation requiert l'amélioration continue et harmonieuse des performances globales de la banque, seul choix qui est à même de lui permettre de consolider ses atouts de compétitivité par voie de conséquence, sa position sur le marché ainsi que l'accentuation de son intervention dans le financement de l'économie. Cette volonté d'amélioration est véhiculée par un processus de modernisation de la banque appuyée par la réorganisation de ses structures centrales et de son réseau d'exploitation. Ainsi, ce processus a donné un nouvel organigramme ou Chaque directeur adjoint est spécialisé dans son domaine, c'est l'avantage des relations fonctionnelles pour atténuer les relations hiérarchiques. En adoptant ce type de structure, le CPA vise trois objectifs :
⊗ Cerner les principales fonctions de la banque ;
⊗ Redistribuer rationnellement les tâches et les responsabilités ;
⊗ Assurer une meilleure efficacité d'intervention de la banque dans la sphère économique et le développement progressif des nouvelles activités liées aux mouvements des capitaux ¹

¹ Document interne du cpa 194

Organigrammes du CPA



Source : document interne de l'agence CPA 194 de Tizi-Ouzou

1.3. Mission et opération du CPA

Défini par ses statuts comme banque universelle, le CPA a pour mission de promouvoir le développement du bâtiment des travaux publics et de l'hydraulique (BTPH), les secteurs de la santé et du médicament, le commerce et la distribution, l'hôtel et le tourisme, les médias, la PME/PMI et l'artisanat. Conformément à la réglementation en vigueur en Algérie, le CPA traite les opérations de crédit et de banque, il reçoit des dépôts et accorde des crédits sous toutes formes ; prend des participations dans le capital de toutes entreprises et mobilise pour le compte d'autrui tous crédits consentis par d'autres institutions. A la mise en œuvre du processus de réforme économique en 1988, le CPA est devenu une entreprise publique économique sous la forme juridique de société par action (SPA) dont le capital est propriété de l'Etat. La loi 88/01 du 13/01/1988, a fait obligation aux banques d'accorder des crédits qu'aux entreprises dont la solvabilité est certaine. Cependant, ce principe a été rangé à l'oubli par des injonctions gouvernementales traduites par le financement systématique des entreprises publiques. Ce n'est qu'avec l'arrivée de la loi 90/10 du 14/04/90 à la monnaie et au crédit que le système bancaire fut révolutionné et a donné une certaine autonomie aux banques. Depuis 1996 et en vertu de l'ordonnance relative à la gestion des capitaux marchands de l'Etat, les banques publiques sont placées sous la tutelle du ministère des finances. Après avoir satisfait aux conditions d'éligibilité prévues par les dispositions de la loi relative à la monnaie et au crédit (loi 90/10 DU 14/04/90) ; le CPA a obtenu le 7 avril 1997 son agrément du conseil de la monnaie et du crédit devenant ainsi la deuxième banque en Algérie.²

1.4. La GIE Monétique :(Groupement d'Intérêt Économique et Monétique)

La mise en place d'un système de paiement électronique efficient est une des priorités des pouvoirs publics Algériens. Elle fait partie des outils de modernisation du système bancaire, à l'instar du système de télé-compensation des instruments de paiement de masse.

La création du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique), en juin 2014, est venue appuyer cette démarche stratégique par la régulation du système monétique interbancaire et la définition des missions et des attributions de l'ensemble des acteurs de ce système.

² Document interne a la banque du CPA

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Il est également en charge d'assurer l'interbancaire du système monétique et son interopérabilité avec des réseaux monétiques locaux ou internationaux.

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

Le GIE Monétique pilote le système monétique par le biais des fonctions essentielles suivantes :

- a.** La gestion des standards, spécifications et normes dans le secteur de la monétique
- b.** La définition des produits monétiques bancaires et des règles de leur mise en œuvre opérationnelle
- c.** La gestion de la plate-forme technique de routage
- d.** L'homologation
- e.** La gestion de la sécurité

Il concrétise ainsi une transparence dans la définition des normes et des règles de l'activité monétique de façon à libérer les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique.

L'objectif étant de promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage des moyens de paiement électronique³.

³ Gie monétique

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Tableau N 2 : Activité paiement sur TPE

Année	Nombre globale des TPE en exploitation
2016	5049
2017	11985
2018	15397
2019	23762
2020	33945
2021	37561
2022	46263
2023	53191
2023	68140
jusqu'a Mars 2025	75551

Source :Gie monétique

Interprétation

Le tableau présenté retrace l'évolution du nombre global des (TPE) en exploitation en Algérie sur une période allant de 2016 à mars 2025, selon les données fournies par le (GIE) Monétique. Cette progression constitue un indicateur fondamental de la modernisation du système de paiement, mais également de la volonté des autorités bancaires et monétiques de promouvoir une économie moins dépendante du cash, en faveur de l'inclusion financière et de la transparence des transactions.

L'analyse des données met en lumière une croissance soutenue et régulière du parc de TPE en exploitation. En 2016, seulement 5 049 TPE étaient opérationnels. Ce chiffre connaît une multiplication par plus de quinze fois en l'espace de moins de dix ans, pour atteindre 75 551 TPE en mars 2025. Cette évolution témoigne d'un effort continu de déploiement des infrastructures de paiement électronique, notamment dans les grandes agglomérations urbaines comme la capitale mais également, progressivement, dans les zones périurbaines comme le sud et semi-rurales.

On observe des paliers de croissance significatifs à certaines périodes clés. Par exemple, entre 2016 et 2017, le nombre de TPE passe de 5 049 à 11 985, soit une augmentation de plus de 137 % en une seule année. Une autre croissance remarquable est enregistrée entre 2023 et

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

2024, où l'on passe de 53 191 à 68 140 TPE, marquant une hausse de plus de 14 949 terminaux en une année. Cela pourrait s'expliquer par des politiques publiques Algérienne incitatives à l'équipement des commerçants, ou encore par la généralisation de l'obligation de facturation électronique dans certains secteurs, couplée à l'essor du paiement sans contact post-pandémie.

L'année 2020, marquée par la pandémie de COVID-19, n'a pas ralenti la dynamique ; bien au contraire, on constate un passage de 23 762 à 33 945 TPE, soit une hausse de plus de 10 000 unités. Ce phénomène s'explique vraisemblablement par une accélération de la numérisation des paiements, les consommateurs et les commerçants recherchant des alternatives aux paiements en espèces afin de limiter les contacts physiques.

En mars 2025, avec 75 551 TPE en exploitation, l'Algérie atteint un niveau record de déploiement, traduisant non seulement une meilleure maturité du marché monétique, mais aussi une amélioration progressive de l'acceptation du paiement électronique chez les commerçants et les usagers. Toutefois, cette croissance quantitative devra être accompagnée d'une amélioration qualitative, à savoir une maintenance efficace des équipements, une formation des utilisateurs, une fiabilité des connexions, ainsi qu'un maillage plus équitable du territoire.

En définitive, le tableau illustre de façon chiffrée une modernisation soutenue de l'infrastructure monétique algérienne, qui constitue un levier fondamental pour l'élargissement de l'usage des cartes de paiement (notamment les cartes CIB, Cpay Plus, Mastercard, Visa), pour la lutte contre l'informel, ainsi que pour l'ancrage progressif de l'inclusion financière dans les pratiques quotidiennes des citoyens.

Section 2 : Les produits bancaires innovants proposés par le CPA Banque

Afin de répondre aux exigences croissantes d'une clientèle en quête de modernité, de sécurité et de flexibilité, le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) a mis en place une offre diversifiée de produits bancaires, visant à renforcer la bancarisation, à améliorer l'accessibilité aux services financiers et à accompagner la dynamique de transformation digitale du secteur bancaire national. Cette démarche stratégique s'inscrit dans une logique d'innovation et d'adaptation continue aux standards internationaux, tout en intégrant les spécificités socio-économiques du marché algérien. Ainsi, le CPA propose une gamme complète de solutions comprenant des cartes monétiques à usage national et international (cartes à débit immédiat,

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

différé, classiques et premium), des applications mobiles à la pointe de la technologie, ainsi que des produits relevant de la finance islamique, conçus selon les principes de la charia. Ces produits, qui seront présentés et analysés dans les pages suivantes, témoignent de l'engagement du CPA à promouvoir une finance inclusive, moderne et conforme aux attentes d'une population en pleine transition numérique.

1. Carte Cpay+ (Carte CIB à débit différé)

La carte Cpay Plus, également appelée carte CIB à débit différé, est une solution bancaire innovante proposée par le Crédit Populaire d'Algérie (CPA), destinée aux personnes physiques salariées ou retraitées, de nationalité algérienne et résidant en Algérie. Cette carte permet au porteur de réaliser des paiements de proximité chez les commerçants dotés de TPE (terminaux de paiement électronique) ainsi que des paiements en ligne, sans possibilité de retrait sur DAB.

Son fonctionnement repose sur le principe du débit différé : les achats effectués tout au long du mois sont consolidés et débités en une seule fois, à une date convenue (généralement au début du mois suivant). Cela permet une meilleure gestion budgétaire et un confort de trésorerie non négligeable. Pour y accéder, le client doit disposer d'un revenu stable égal ou supérieur à 1 fois le SNMG (20.000 DA), avoir son salaire domicilié au CPA depuis au moins 6 mois, et ne présenter aucun incident bancaire ni impayé auprès de la centrale des risques.

Le plafond de dépenses est défini selon le revenu : 20 % pour les salaires inférieurs à 50.000 DA, 30 % au-delà. Des services annexes comme la consultation en ligne, les mini-relevés, l'e-banking, le service OTP, ou encore les alertes SMS sont inclus. La tarification mensuelle varie de 200 à 600 DA selon le plafond choisi. Ce produit constitue un outil stratégique d'inclusion financière permettant à une population à revenu modéré de bénéficier de services bancaires modern.

Image N°1 :Interface de la carte C PAY+



Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Tableau N°3 :tarification appliqué

Plafond mensuel (en DA)	Commission fixe mensuelle (en DA)
De 4 000 à 10 000	200
De 10 001 à 30 000	300
De 30 001 à 60 000	400
De 60 001 à 90 000	500
Supérieur à 90 000	600

Source :Doucement interne de l'agence CPA

2. Carte CPA Mastercard Platinum

Lancée dans le cadre de la stratégie de diversification du CPA, la carte CPA

Mastercard Platinum est un produit de prestige à usage international. Elle s'adresse à une clientèle exigeante, recherchant la flexibilité, la sécurité, l'accessibilité et des plafonds de paiement élevés, tant pour leurs besoins personnels que professionnels.

Dotée de la technologie sans contact, cette carte permet des paiements en ligne, en magasin et via TPE, ainsi que le retrait d'espèces dans les distributeurs automatiques internationaux. Les clients bénéficient d'un package complet : activation gratuite, recalcul du code PIN, opposition en cas de vol/perte, accès au service de banque à distance (e-banking), et service charge-back pour réclamations. Le coût

Image N°2 :Interface de la carte CPA Mastercard Platinum



Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

annuel est fixé à 7.000 DA, avec une transparence sur les commissions : 1.000 DA pour retrait sur DAB, 500 DA pour les paiements, et gratuité pour le personnel du CPA. Cette carte ouvre aussi la porte à des services de dépannage cash en devise à l'étranger.

Avec cette offre, le CPA renforce sa position sur le segment haut de gamme et confirme son orientation vers une modernisation alignée aux standards internationaux.

Tableau N°4 : synthétique des opérations et frais appliqués à la carte CPA Mastercard Platinum

Type d'opération	Tarification appliqué
Confection de la carte	7 000 DA / an
Activation, consultation de solde, accès Internet Banking, blocage	Gratuit
Recalcul du code PIN	Gratuit
Retraits DAB/TPE en devises (\leq ou $>$ 100 EUR)	Gratuit
Paiement (TPE, sans contact, en ligne)	Gratuit
Traitement chargeback (non fondé / fondé)	1 000 DA / 2 000 DA
Dépannage Cash (avanceurgente)	95 USD (prélevés sur compte devise)

Source : Doucement interne de la banque CPA

3. Carte CPA VISA Gold

La carte CPA/VISA Gold est une carte bancaire internationale, nominative, à débit immédiat, conçue pour offrir à ses utilisateurs un confort optimal dans leurs opérations de paiement et de retrait. Compatible avec la technologie sans contact, elle permet de régler ses achats avec rapidité et sécurité, que ce soit en boutique ou en ligne. Elle est valable trois ans et renouvelable automatiquement.

Image N°2 :Interface de la Carte CPA VISA Gold



L'accès à cette carte est conditionné par la détention d'un compte en devises et d'un compte en dinars au sein d'une agence CPA, ainsi que la souscription d'un contrat. Son système d'authentification OTP (One-Time Password) renforce considérablement la sécurité des paiements en ligne : chaque transaction est validée par un code unique reçu par SMS ou e-mail.

L'utilisateur dispose de 10 opérations de paiement par jour avec un plafond de 1.500 € et jusqu'à 7 retraits d'espèces pour un montant total de 550 € par jour. La carte permet aussi le paiement sans contact dans la limite de 36 €/jour (3 transactions), et jusqu'à 180 € mensuels (18 transactions). Le service d'alertes SMS est disponible à 300 DA/mois pour les clients, mais gratuit pour les employés CPA.

Le coût annuel est de 9.000 DA pour les clients et 6.000 DA pour les employés CPA. Elle offre également une large gamme de services gratuits : activation, consultation de solde, opposition, accès à l'e-banking. Cette carte s'adresse à une clientèle exigeante, soucieuse de disposer d'un outil de paiement haut de gamme, sécurisé et fonctionnel à l'échelle internationale.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Tableau N 5 :Récapitulatif des caractéristiques de la carte CPA/VISA Gold

Catégorie	Détail	Clientèle Générale	Personnel CPA
Cotisation annuelle	Montant	9.000 DA HT/an	6.000 DA HT/an
Services	Activation de la carte	Gratuit	Gratuit
Services	Consultation du Solde	Gratuit	Gratuit
Services	Recalcul du code PIN	Gratuit	Gratuit
Services	Opposition/Blocage	Gratuit	Gratuit
Services	Accès e-banking	Gratuit	Gratuit
Commissions	Retrait DAB/TPE (cash advance)	1.000 DA/Opération	1.000 DA/Opération
Commissions	Paiement / Remboursement (TPE, sans contact, en ligne)	500 DA/Opération	Gratuit
Plafond	Paiement classique	10 opérations / 1.500 € par jour	Gratuit
Plafond	Retrait d'espèces	7 opérations / 550 € par jour	Gratuit
Plafond	Paiement sans contact	3 op./jour – 36 €/jour; 18 op./mois – 180 €/mois	Gratuit
Plafond	Paiement en ligne	6 opérations / 1.500 € par jour	Gratuit
Service SMS CPA/CARDS	Tarif mensuel	300 DA/mois	Gratuit

Source :Doucement interne de la banque CPA

4. Carte CPA VISA Classic – Présentation et Conditions d'Utilisation

La carte CPA VISA Classic, conçue pour répondre aux besoins des clients recherchant une solution de paiement internationale fiable et accessible, fonctionne à débit immédiat. Elle permet de réaliser jusqu'à six paiements quotidiens (plafond de 700 €) et quatre retraits (plafond de 500 €). Cette carte intègre un dispositif de sécurité renforcé grâce au système OTP pour les transactions en ligne, garantissant ainsi une grande fiabilité.

Par ailleurs, les utilisateurs bénéficient de services gratuits tels que l'activation de la carte, la consultation du solde, l'opposition ou encore l'accès à la plateforme de e-banking. Les alertes par SMS sont proposées moyennant 300 DA/mois pour la clientèle, mais elles sont gratuites pour le personnel CPA. Le coût annuel d'utilisation de la carte est fixé à 6.000 DA pour les clients et à 5.500 DA pour les employés CPA. La tarification des opérations inclut 1.000 DA pour chaque retrait sur DAB ou avance de fonds, et 500 DA pour chaque opération de paiement, tandis que le personnel CPA en est exonéré.

La carte propose également un mode de paiement sans contact limité à 3 transactions quotidiennes dans la limite de 36 € par jour, et à 18 transactions mensuelles pour un total de 180 €. Elle est ainsi parfaitement adaptée aux déplacements à l'étranger, offrant praticité, sécurité et maîtrise des coûts.

Image N°4 :Interface de la carte Carte CPA VISA Classic



Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Tableau N 6 :récapitulatif des caractéristiques de la carte CPA VISA Classic

Mode	Montant	Nombre de transaction
Acquisition et Cotations		
cotisation annuelle client	6000DA /HT par an	
cotisation annuelle personnel CPA	5500DA/HT par an	
activation de la carte	Gratuite	
consultation du solde	Gratuite	
recalcul du PIN Mailer	Gratuite	
Commissions		
Retrait sur DAB et TPE	1000DA	une opération
Paie ment et remboursement sur TPE en ligne	pour la clientèle 1000DA 500DA par opération/Gratuit pour le personnel du CPA	une opération une opération
opposition et blocage	Gratuit	
accès internet banking	Gratuit	
Plafonnement		
Plafond paie ment	700 €/J	6 opération/J
Plafond Retrait	500€/J	4 opération/J
Plafond paie ment contact less	36€/J 180€/J	
Plafonnement paie ment en ligne		
plafond paie ment sur internet	700 €/J	06 opération/J
Service "SMS CPA/CARDS"		
Pour la clientèle	300DA/Mois	
Pour le personnel CPA	Gratuit	

Source :Doucement interne de la banque CPA

5. Carte CPA/CIB Classique

La carte CPA/CIB Classique constitue une carte de paiement locale à débit immédiat. Délivrée pour trois ans, elle est automatiquement renouvelée sauf avis contraire du porteur.

Les cartes CPA/CIB sont soumises à des limitations hebdomadaires en termes de retraits et de paiements, tant sur les terminaux de paiement électronique (TPE) que sur Internet. Ces plafonds visent à garantir la sécurité des opérations tout en favorisant un usage rationnel des services bancaires. Ainsi, pour les paiements sur TPE, le montant maximal autorisé est de 100 000 DA par semaine, répartis sur un maximum de 10 opérations. Concernant les achats en ligne, le plafond est fixé à 200 000 DA par semaine, également limité à 10 transactions. Pour les retraits d'espèces, le plafond hebdomadaire est de 70 000 DA, avec une limite de 5 opérations. Ces restrictions sont conçues pour encourager l'utilisation responsable des cartes et limiter les risques de fraude.

Image N°5 : Interface de la carte Carte CPA/CIB Classique



Elle intègre les services habituels comme la réédition de code PIN, la possibilité de blocage immédiat en cas de perte, et l'envoi d'alertes SMS. Accessible à un très large public, elle est un vecteur important d'inclusion financière locale, notamment pour les clients peu bancarisés ou débutants dans la gestion numérique.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Tableau N° 7: Récapitulatif des plafonds applicables

Type d'opération	Plafond hebdomadaire	Nombre maximum d'opérations	Canal concerné
Paiement par carte	100 000 DA	10	TPE (Terminal de Paiement Électronique)
Paiement en ligne	200 000 DA	10	Internet
Retrait d'espèces	70 000 DA	5	DAB (Distributeur Automatique de Billets)

Source :Doucement interne de la banque CPA

6. Applications Mobile CPA et WIMPAY CPA

Image N°6: Interface de l'application Mobile WIMPAY CPA



Dans le cadre de la digitalisation de ses services, le CPA a mis en place deux solutions mobiles : l'application Mobile CPA et l'application WIMPAY CPA. Mobile CPA permet aux clients de consulter leurs soldes et opérations, effectuer des virements, localiser les agences, commander des chéquiers, et recevoir des notifications en temps réel.

WIMPAY CPA est un service de paiement mobile par QR Code, permettant les paiements de

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

proximité et les transferts d'argent de personne à personne. Elle se décline en trois profils : Particulier, Marchand et Caissier. Le commerçant peut gérer ses caisses, consulter ses encaissements, suivre ses ventes. Cette interopérabilité en fait une solution moderne et inclusive, compatible avec Android et Ios, et disponible en arabe, français et anglais. Ces applications sont des piliers stratégiques pour atteindre une bancarisation mobile de masse en Algérie.

7. Produits de la Finance Islamique au CPA

La finance islamique a connu une intégration progressive dans l'offre bancaire du CPA depuis la promulgation du règlement 20-02 de la Banque d'Algérie. Cette finance repose sur des principes conformes à la charia, comme l'interdiction de l'intérêt (riba), la prohibition du hasard excessif(gharar)et l'investissements dans des secteur licite

Le CPA propose trois solutions de dépôts : le compte chèque islamique basé sur le 'Kard Hassan' (prêt sans intérêt), le compte courant islamique pour professionnels, et le compte épargne islamique rémunéré selon le principe de Moudaraba. Ces comptes permettent une gestion conforme aux principes religieux tout en assurant une inclusion financière élargie. Concernant les financements, le CPA met à disposition trois produits basés sur la technique de la Mourabaha ,Mourabaha Sayara (acquisition de véhicules), Mourabaha Aqar (immobilier) et Mourabaha Tadjhiz (équipements ménagers ou professionnels). Dans chaque cas, la banque achète le bien, puis le revend au client avec une marge bénéficiaire convenue. Ces produits s'adressent aux particuliers comme aux professionnels, avec des critères d'éligibilité adaptés : revenu stable, capacité juridique, âge inférieur à 70 ans, etc.

Ces solutions respectent les convictions religieuses des clients tout en leur offrant l'accès à une large palette de services bancaires, participant ainsi activement à l'élargissement de l'inclusion financière en Algérie.

8. Appréciation générale et portée stratégique des produits innovants du CPA dans le processus d'inclusion financière

Les différents produits bancaires innovants proposés par le Crédit Populaire d'Algérie (CPA), à savoir les cartes à débit différé Cpay Plus, les cartes internationales Mastercard et Visa, ainsi que les applications mobiles telles que Mobile CPA et Wimpay CPA, s'inscrivent dans une dynamique globale de modernisation des services financiers et de démocratisation

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

de l'accès bancaire en Algérie. Chacun de ces instruments, bien que répondant à des finalités spécifiques, concourt à l'objectif commun d'une meilleure inclusion financière, en favorisant l'accessibilité, la commodité, la sécurité et la diversification des services bancaires pour des segments variés de la population.

La carte Cpay Plus, en tant que carte à débit différé, constitue une solution intermédiaire entre la carte de retrait classique et la carte de crédit. Son principal atout réside dans sa capacité à offrir une certaine souplesse de gestion budgétaire aux clients, notamment aux salariés et aux professionnels, grâce au différé de paiement à la fin du mois. Ce mécanisme permet d'amortir des dépenses courantes sans recourir à un crédit formel, tout en favorisant une culture de consommation responsable. Par ailleurs, son adossement au réseau national interbancaire garantit une large acceptabilité et une sécurité renforcée des transactions. Sur le plan de l'inclusion financière, la Cpay Plus représente une réponse adaptée aux besoins d'une clientèle urbaine à revenus moyens, souvent réticente à l'endettement mais désireuse d'utiliser des moyens de paiement modernes.

Ensuite, les cartes Mastercard et Visa proposées par le CPA permettent à leurs détenteurs d'accéder à l'ensemble du réseau de paiement et de retrait international. Leur importance est capitale dans un contexte de mondialisation des échanges et de mobilité croissante des individus. Ces cartes s'adressent principalement à une clientèle ayant des besoins transfrontaliers, tels que les étudiants à l'étranger, les hommes d'affaires ou encore les voyageurs. Au-delà de leur dimension pratique, ces cartes traduisent également une volonté d'intégration de l'Algérie dans les standards internationaux de bancarisation. Elles favorisent l'usage de services formels au détriment du cash, et permettent une traçabilité accrue des flux, ce qui constitue un levier essentiel dans la lutte contre l'informalité financière.

L'application Mobile CPA marque une étape importante dans la digitalisation des services bancaires. Accessible via smartphone, elle répond aux exigences d'une population de plus en plus connectée, en offrant une autonomie d'action sur la gestion des comptes, le suivi des opérations et l'exécution des virements. Cette solution améliore considérablement l'expérience client, réduit la fréquentation physique des agences et optimise les coûts pour la banque. De surcroît, elle ouvre la voie à une inclusion numérique qui touche notamment les jeunes et les populations éloignées des centres urbains, à condition d'un bon maillage en couverture internet.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Aussi, Wimpay CPA constitue une innovation stratégique en matière de paiement mobile. En offrant la possibilité d'effectuer des règlements instantanés à travers un simple smartphone, ce service élargit le champ de l'inclusion financière en rendant les paiements électroniques accessibles à des segments non bancarisés ou partiellement bancarisés. Il facilite les transactions du quotidien, notamment pour les petits commerçants, les artisans, ou les jeunes micro-entrepreneurs, qui peuvent désormais bénéficier d'une solution sécurisée et simple à mettre en œuvre. Ce produit est d'autant plus important dans un pays où la culture du cash demeure prédominante, et où le développement des moyens de paiement alternatifs reste un enjeu majeur.

Enfin, l'ensemble de ces produits participe à la transformation structurelle du modèle bancaire algérien. Ils favorisent la transition d'une banque de dépôt traditionnelle vers une banque de services, axée sur la proximité, la fluidité et la personnalisation de l'offre. En renforçant la confiance des usagers dans les outils digitaux, en améliorant l'inclusion des populations mal desservies, et en contribuant à la formalisation des circuits économiques, ces solutions innovantes constituent de puissants leviers pour une inclusion financière durable et équitable.

9. L'évolution de la clientèle du CPA à l'ère de la digitalisation bancaire : un levier pour l'inclusion financière

L'évolution récente de la clientèle du Crédit Populaire d'Algérie (CPA) reflète les effets tangibles des efforts de modernisation entrepris par la banque, notamment à travers l'introduction de produits bancaires numériques et de services innovants. Cette dynamique s'inscrit pleinement dans la stratégie nationale de promotion de l'inclusion financière, qui vise à élargir l'accès aux services bancaires formels pour les segments de population historiquement sous-desservis.

Depuis l'adoption progressive des cartes bancaires modernes telles que la carte Cpay Plus, la Mastercard et la Visa, combinée à la mise en service des applications mobiles Mobile CPA et Wimpay CPA, la banque a enregistré une croissance continue du nombre de ses clients. Selon les données internes et les rapports d'activité annuels, le CPA a vu sa base de clients élargie de manière significative au cours de la dernière décennie. Cette augmentation est étroitement corrélée à la digitalisation des services, qui a permis d'attirer de nouvelles

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

catégories de clients, notamment les jeunes, les professionnels indépendants, et les résidents de zones semi-urbaines ou rurales.

L'accessibilité accrue offerte par les canaux numériques a réduit les contraintes géographiques et temporelles qui freinaient auparavant l'ouverture d'un compte ou l'utilisation régulière des services bancaires. Grâce aux cartes Cpay Plus et Mastercard, les clients peuvent désormais effectuer des achats sécurisés, gérer leur budget, et effectuer des retraits aussi bien au niveau national qu'international. Par ailleurs, les applications mobiles ont donné aux utilisateurs la possibilité de suivre leurs comptes, d'effectuer des virements et de régler des factures à distance, renforçant ainsi l'autonomie financière des usagers.

Ce changement de paradigme dans la relation client a également permis de renforcer la confiance envers les institutions bancaires, un facteur souvent sous-estimé dans les stratégies d'inclusion financière. La fiabilité, la sécurité et la rapidité des services proposés ont transformé l'image du CPA auprès du public, le positionnant comme une banque accessible, moderne et à l'écoute de ses clients. En outre, les efforts de vulgarisation et de formation à l'usage des outils numériques ont permis de réduire la fracture technologique, favorisant ainsi une bancarisation plus large et inclusive.

Ainsi, l'évolution positive du nombre de clients du CPA ne constitue pas seulement un indicateur de performance commerciale, mais témoigne d'un changement structurel dans la manière dont les services financiers sont perçus et utilisés en Algérie. À travers ses produits innovants, le CPA a réussi à transformer des besoins potentiels en usages concrets, contribuant ainsi activement à l'élargissement de la sphère financière formelle. Ce progrès constitue une avancée décisive vers une inclusion financière durable, équitable et technologiquement intégrée.

Section 3 : Analyse du processus de fonctionnement des cartes C PAY+ et MASTERCARD et leur spécificités

À la lumière des mutations profondes qui traversent le secteur bancaire algérien, marquées par une volonté affirmée d'ouverture, d'innovation et de démocratisation des services financiers, il devient pertinent de s'attarder sur les instruments concrets qui traduisent cette dynamique de modernisation. Parmi ces leviers de transformation, les cartes bancaires à débit différé, à l'instar de la Cpay+ et de la Mastercard proposées par la Banque CPA, se distinguent par leur capacité à conjuguer sécurité, flexibilité et accessibilité. Véritables

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

symboles de la transition vers une économie plus digitalisée et inclusive, ces cartes ne se contentent pas de faciliter les transactions : elles participent activement à la bancarisation des citoyens, à la lutte contre l'économie informelle et à l'ancrage progressif d'une culture du paiement électronique. Il apparaît donc essentiel d'examiner avec précision leurs caractéristiques, leur fonctionnement ainsi que leur portée économique et sociale.

1. Présentation Cpay+

Dans une optique d'évaluation approfondie des instruments monétiques proposés par la Banque CPA, il apparaît pertinent de débiter cette analyse par l'examen de la carte CPA/CIB à débit différé, connue sous la dénomination commerciale Cpay Plus. Ce produit bancaire, conçu pour répondre aux exigences croissantes de modernisation des paiements au niveau national, illustre l'engagement de la banque dans la promotion de l'inclusion financière et la transition vers une économie moins dépendante du numéraire. À travers une étude détaillée de ses modalités de fonctionnement, de ses caractéristiques techniques et des services qui lui sont associés, cette première sous-section vise à mettre en lumière les atouts et les limites de cette carte dans le contexte spécifique du paysage bancaire algérien.

1.1.Modalités de fonctionnement de la carte CPA/CIB à débit différé

Ce premier point vise à détailler les mécanismes fondamentaux qui régissent le fonctionnement de la carte CPA/CIB à débit différé. Elle expose la manière dont les transactions sont traitées, les délais appliqués, ainsi que le rôle des comptes internes dans la gestion différée des paiements.

Les cartes CPA/CIB à débit différé représentent une solution innovante et flexible pour les titulaires de comptes bancaires souhaitant gérer leurs finances de manière plus souple. Contrairement aux cartes bancaires classiques, qui prélèvent immédiatement les fonds du compte lors de chaque transaction, la carte à débit différé permet aux utilisateurs de différer le prélèvement de leurs achats à une date ultérieure. Ce fonctionnement présente des avantages notables, notamment en offrant un délai supplémentaire avant que le montant des achats ne soit débité du compte bancaire.

Le principe fondamental de cette carte repose sur l'idée de reporter le paiement des transactions effectuées. En d'autres termes, les montants des achats réalisés avec la carte ne sont pas directement prélevés du compte associé, mais sont enregistrés dans un compte

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

interne, distinct du compte bancaire principal, jusqu'à la date de prélèvement. Cette modalité permet aux utilisateurs de bénéficier d'un certain délai pour régler leurs achats, généralement jusqu'à la fin du mois, lorsque les fonds sont plus susceptibles d'être disponibles sur leur compte.

Une caractéristique importante du fonctionnement de la carte CPA/CIB à débit différé est la flexibilité de la date de prélèvement. Celle-ci est déterminée par la banque en concertation avec le client, et elle est souvent choisie pour coïncider avec la date du virement salarial mensuel. Cette personnalisation de la date permet au client de mieux gérer ses finances en s'assurant que le prélèvement des montants dépensés avec la carte se fasse après l'entrée de son salaire sur son compte. Par conséquent, le titulaire de la carte peut organiser ses dépenses en fonction de ses revenus mensuels, sans risque de découvert bancaire, car le prélèvement n'intervient qu'à une période où les fonds nécessaires sont disponibles.

Lorsqu'un achat est effectué, le montant est d'abord mis en attente dans un compte interne, jusqu'à ce que le prélèvement soit effectué à la date convenue. Ce compte interne joue un rôle clé en permettant à l'utilisateur de maintenir un solde créditeur sur son compte bancaire principal, tout en assurant que les paiements sont correctement gérés. Grâce à ce mécanisme, le client peut continuer à effectuer d'autres transactions sans se soucier d'un solde insuffisant, puisqu'aucun débit immédiat n'est réalisé sur son compte principal. Ainsi, ce système assure une gestion transparente et sans surprise des fonds, permettant au client de mieux contrôler ses finances au quotidien.

Une fois la date de prélèvement arrivée, la banque procède à un prélèvement automatique du montant total des achats effectués au cours du mois, en fonction de la somme disponible sur le compte interne. Ce prélèvement est effectué sans intervention manuelle de la part du client, garantissant une gestion simplifiée et une régularité dans les paiements. Ce système de prélèvement automatique évite les oublis ou erreurs de paiement, offrant ainsi une solution fiable et transparente pour les utilisateurs. De plus, cette automatisation des paiements contribue à une gestion plus fluide du budget, en éliminant la nécessité pour le titulaire de la carte de suivre les échéances ou de se rappeler des dates limites de paiement.

1.2.Services, conditions et avantages liés à la carte CPA/CIB à débit différé

Dans cette deuxième partie, l'accent est mis sur les services annexes qui accompagnent la carte CPA/CIB à débit différé. Elle explore les modalités d'éligibilité, les démarches

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

administratives, ainsi que les bénéfices que cette solution offre en matière de gestion financière.

Dans cette deuxième partie, l'accent est mis sur les services annexes qui accompagnent la carte CPA/CIB à débit différé. Elle explore les modalités d'éligibilité, les démarches administratives, ainsi que les bénéfices que cette solution offre en matière de gestion financière.

Les cartes CPA/CIB à débit différé ne se contentent pas de simplifier le processus de paiement, elles sont également accompagnées de services innovants et d'avantages significatifs qui améliorent l'expérience des utilisateurs. Ces services et avantages, qui couvrent aussi bien les transactions que la gestion du compte, visent à offrir aux bénéficiaires un contrôle accru sur leurs finances tout en simplifiant leurs démarches bancaires.

L'un des principaux atouts de la carte CPA/CIB à débit différé réside dans sa disponibilité 24h/24 et 7j/7, ce qui permet aux utilisateurs de réaliser des paiements à tout moment et en toute sécurité. Que ce soit pour des paiements de proximité dans des commerces physiques ou pour des achats en ligne, la carte offre une flexibilité totale, permettant aux titulaires de régler leurs achats sans contrainte horaire. Ce service est particulièrement avantageux pour les consommateurs modernes, qui cherchent à effectuer des paiements rapidement et facilement, peu importe l'heure ou le jour de la semaine.

En outre, la carte CPA/CIB à débit différé permet un accès direct et pratique aux informations relatives aux transactions effectuées. Les bénéficiaires peuvent consulter en temps réel le relevé des opérations de paiement via des plateformes dédiées telles que l'e-Banking et l'application Mobile CPA. Ces outils numériques facilitent la gestion des finances, offrant aux utilisateurs la possibilité de suivre leurs achats, de vérifier les montants en attente de prélèvement et d'analyser leurs habitudes de consommation. Cette transparence est essentielle pour une gestion de budget plus précise et mieux contrôlée.

Cela exige des Conditions d'éligibilité pour que La carte CPA/CIB à débit différé est ouverte à toute personne physique répondant aux conditions d'octroi mentionnées dans l'annexe II de la Lettre Commune. En principe, les bénéficiaires potentiels de cette carte doivent disposer d'un compte bancaire éligible auprès de la banque, ce qui inclut notamment ceux qui possèdent déjà une carte bancaire CIB à débit immédiat. Les clients ayant un compte en règle et une situation financière stable peuvent, sous réserve de l'approbation de la banque,

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

demander à bénéficier de cette carte de paiement différé. Il est important de noter que la décision d'octroi de la carte repose sur l'analyse de la situation du compte bancaire et des ressources financières du client.

Les bénéficiaires peuvent également faire des demandes spécifiques à la banque concernant la gestion de leur carte. Cela inclut des demandes de blocage, que ce soit de manière temporaire ou définitive, selon les besoins de sécurité ou de gestion. De plus, il est possible de demander la réédition du code PIN en cas d'oubli ou de perte, ce qui permet de garantir une utilisation sécurisée de la carte. Enfin, le titulaire peut solliciter une réévaluation des plafonds de dépenses, en fonction de son évolution financière, ce qui offre une certaine flexibilité en cas de besoin d'un montant supérieur pour ses paiements.

La carte CPA/CIB à débit différé offre à ses utilisateurs une série d'avantages notables, en particulier pour ceux qui cherchent à optimiser leur gestion financière. L'un des principaux avantages réside dans la meilleure gestion de la trésorerie. En permettant un prélèvement à une date fixe chaque mois, la carte permet aux titulaires de mieux anticiper leurs paiements. Cela réduit considérablement le risque de rejets de paiements dus à un solde insuffisant sur le compte au moment du règlement. Cette prévisibilité aide les clients à mieux planifier leurs dépenses et à éviter des frais supplémentaires liés à des découverts.

De plus, la carte offre une grande flexibilité des paiements, ce qui permet aux utilisateurs de faire face à des dépenses imprévues en ayant un délai supplémentaire avant que les montants ne soient débités du compte. Cette fonctionnalité est particulièrement avantageuse pour ceux qui reçoivent un salaire à la fin du mois et qui peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour gérer leurs finances avant que les prélèvements ne soient effectués. Le différé offre ainsi une sécurité financière, en donnant aux clients plus de temps pour disposer des fonds nécessaires à la couverture des paiements.

Enfin, la carte CPA/CIB à débit différé simplifie le suivi des transactions grâce à un regroupement des opérations sur un seul relevé. Les dépenses effectuées au cours du mois sont centralisées dans un document unique, ce qui facilite le suivi et la gestion des achats. Cela permet aux clients de mieux comprendre leur comportement de consommation et d'effectuer des ajustements si nécessaire pour maintenir un équilibre financier. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour ceux qui souhaitent avoir une vue d'ensemble de leurs finances et optimiser leur budget personnel.

1.3.Paramètres de gestion financière et sécuritaire de la carte Cpay+

Par ailleurs on se consacre aux aspects techniques et sécuritaires de la carte. Elle examine les plafonds applicables, la durée de validité, ainsi que les dispositifs de sécurité mis en œuvre pour assurer la protection des utilisateurs et des transactions.

Le plafond de la carte CPA/CIB à débit différé est un élément crucial dans le fonctionnement de cette solution de paiement. Il est fixé à la demande du client, mais doit respecter un seuil maximal déterminé par la banque. Ce plafond est calculé en fonction des revenus du titulaire de la carte et de ses éventuels remboursements en cours, garantissant ainsi que le montant autorisé ne dépasse pas la capacité financière du client. Ce plafond est, par ailleurs, un montant mensuel non cumulable, ce qui signifie que le plafond est réinitialisé à chaque début de mois, et ne peut pas être reporté d'un mois sur l'autre.

Le montant du plafond varie en fonction des revenus du client, avec des seuils différenciés selon que ces revenus soient inférieurs ou supérieurs à 50 000 DA. Pour les titulaires ayant des revenus inférieurs à 50 000 DA, le plafond est fixé à 20 % de ces revenus, tandis que pour ceux dont les revenus sont égaux ou supérieurs à 50 000 DA, ce pourcentage est porté à 30 %. Ce système permet de garantir une certaine équité et d'adapter les limites de crédit en fonction des ressources réelles des clients. Chaque mois, à compter du premier jour, la carte est alimentée du montant correspondant à son plafond autorisé, ce qui assure une gestion prévisible et claire des dépenses du titulaire.

Ce plafond mensuel est donc conçu pour offrir une flexibilité de paiement tout en veillant à ce que le client ne dépasse pas sa capacité de remboursement, garantissant ainsi la sécurité financière de chaque partie. Ce dispositif permet une gestion saine des finances du titulaire, en lui offrant un espace de crédit tout en prenant en compte ses revenus et engagements financiers existants.

Cette carte a une durée de validité de trois ans, ce qui assure une certaine pérennité de l'outil de paiement pour ses titulaires. Cette durée de validité est fixe et ne dépend pas des fluctuations des revenus du client ou des modifications de son contrat avec la banque. À l'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique, sauf si le contrat porteur a été résilié par l'une des parties. Ce renouvellement automatique garantit une continuité dans l'utilisation de la carte sans nécessité d'une nouvelle demande de la part du

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

client, à condition que les termes du contrat n'aient pas changé et que le titulaire n'ait pas demandé la résiliation de la carte.

Cependant, la banque se réserve le droit de ne pas renouveler la carte à son échéance ou de procéder à son retrait ou à son blocage à tout moment, sous réserve d'en informer le client. Cette faculté de la banque permet de sécuriser le processus et de réagir rapidement en cas de suspicion de fraude, de non-respect des termes du contrat, ou d'autres circonstances exceptionnelles. Cette mesure vise à protéger à la fois le client et l'établissement bancaire contre d'éventuels risques financiers ou sécuritaires

La sécurité des paiements est un enjeu majeur dans l'utilisation des cartes bancaires, et la carte CPA/CIB à débit différé ne fait pas exception. Elle est équipée d'une puce EMV conforme aux spécifications Europay, MasterCard et Visa, ce qui garantit des transactions sécurisées tant en France qu'à l'international. Cette norme EMV assure une protection renforcée contre les fraudes par clonage de la carte, en permettant une authentification plus complexe que celle des cartes à bande magnétique classiques.

De plus, la carte est protégée par un code PIN confidentiel, utilisé pour les transactions de paiement de proximité. Ce code est un élément clé de la sécurité des transactions, car il empêche toute utilisation frauduleuse de la carte en cas de vol ou de perte, en exigeant l'entrée du code pour autoriser un paiement. En complément, pour les paiements effectués en ligne, la carte utilise un mécanisme de vérification supplémentaire sous forme de mot de passe à usage unique (OTP). Ce système permet de renforcer la sécurité des achats sur internet en générant un code temporaire envoyé au titulaire de la carte, qu'il doit saisir pour finaliser la transaction. Cela protège le client contre les risques de fraude en ligne, en garantissant que seule la personne titulaire de la carte puisse valider un achat sur le web.

Ainsi, la sécurité des cartes CPA/CIB à débit différé repose sur des normes techniques de pointe et sur des systèmes de protection à plusieurs niveaux, garantissant que les paiements effectués sont non seulement fiables, mais aussi protégés contre les risques de fraude. Cette attention particulière à la sécurité renforce la confiance des utilisateurs dans la carte, en leur assurant que leurs transactions sont réalisées dans un environnement sécurisé.

1.1. Procédures administratives et réglementaires de la carte CPA/CIB à débit différé

Enfin, ce dernier point aborde les modalités de mise en service, de résiliation, de gestion des réclamations et de respect des normes de confidentialité. Elle présente également les procédures internes qui encadrent la gestion et la distribution de la carte.

L'adhésion aux services de la carte CPA/CIB à débit différé marque une étape essentielle dans l'utilisation de cette solution bancaire. Dès la réception effective de la carte, le porteur doit procéder à la signature du contrat porteur de la carte, ce qui formalise son engagement vis-à-vis de la banque. En parallèle, le porteur reçoit également un code-confidentiel, qui est remis sous pli scellé pour garantir sa confidentialité, ce code étant indispensable pour effectuer des transactions de paiement de proximité. La remise de ces documents doit se faire de manière formelle et sécurisée, c'est-à-dire contre la signature d'un accusé de réception. Cette procédure vise à assurer que le client a bien pris connaissance des conditions d'utilisation de la carte, et qu'il est pleinement informé de ses droits et obligations.

L'activation de la carte ne se fait pas immédiatement à la remise des documents. Elle intervient une fois que l'agence transmet les données numériques nécessaires aux services de la Direction de la Monétique, confirmant ainsi le nouveau statut de la carte. En d'autres termes, la carte est effectivement activée lorsque les systèmes bancaires reçoivent la confirmation que le client a bien pris possession de sa carte et que cette dernière est prête à être utilisée. Ce processus assure que la carte ne pourra pas être utilisée tant que ces étapes administratives n'ont pas été validées, garantissant ainsi un contrôle strict sur la gestion des cartes émises. Ainsi pour faire résilier le contrat porteur de la carte CPA/CIB à débit différé peut être initiée soit par le client, soit par la banque. En cas de résiliation volontaire par le client, celui-ci doit notifier sa décision par écrit à l'agence bancaire où il est domicilié. Cette démarche formelle est nécessaire pour informer la banque de l'intention du client de mettre fin à son contrat, afin d'éviter toute confusion ou malentendu sur l'utilisation de la carte à l'avenir. La résiliation de la carte entraîne l'annulation systématique de la carte, ce qui signifie qu'aucune transaction ne pourra plus être effectuée avec celle-ci. De plus, le contrat étant résilié, toutes les obligations associées au paiement différé cessent d'être applicables.

Il convient de noter que la résiliation peut également être décidée par le Directeur d'Agence dans certaines circonstances, généralement en cas de non-respect des conditions contractuelles par le titulaire de la carte. Cette possibilité permet à la banque d'agir

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

rapidement si le client présente un risque financier ou si des irrégularités sont détectées dans l'utilisation de la carte. Dans tous les cas, la résiliation du contrat est suivie de l'annulation immédiate de la carte, ce qui met fin à la possibilité d'effectuer des paiements différés, garantissant ainsi une sécurité pour les deux parties.

On passe au processus de stockage, et de remise des cartes CPA/CIB à débit différé est strictement encadré pour garantir la sécurité et la confidentialité des informations bancaires. Les cartes et les codes-confidentiels sont générés par un prestataire national et transmis aux agences bancaires sous plis scellés, garantissant leur sécurité pendant le transport. Une fois reçus, ces éléments sont stockés de manière sécurisée au niveau de l'agence, en attendant leur remise aux porteurs de cartes. La banque est responsable de l'application rigoureuse de la procédure de remise, s'assurant que chaque carte est remise au client conformément aux normes de sécurité établies. Cette méthode de stockage et de remise permet de prévenir toute tentative de fraude ou de vol pendant le processus de distribution.

Le fonctionnement de cette carte entraîne des frais de service et les commissions associés à la carte CPA/CIB à débit différé sont prélevés de manière automatique par le système bancaire, conformément aux conditions générales de banque et aux modalités définies dans le contrat. Ce prélèvement est effectué via le Core Banking, le système centralisé de la banque, qui assure une gestion fluide et automatisée des paiements liés à l'utilisation de la carte. Ce mode de prélèvement automatique permet de simplifier la gestion financière pour le client, tout en garantissant la régularité des paiements des frais associés à la carte.

Les tarifs des services associés à la carte CPA/CIB à débit différé sont clairement définis et précisés au client lors de la signature du contrat porteur. Toutefois, ces tarifs peuvent être modifiés en fonction de la politique de la banque. En cas de modification des conditions tarifaires ou des modalités de prélèvement, la banque doit informer le client par tous les moyens appropriés, notamment par courrier. Cette communication permet au client de prendre connaissance des nouvelles dispositions tarifaires avant leur entrée en vigueur. Il est important de noter que l'utilisation continue de la carte après l'entrée en vigueur des modifications tarifaires vaut acceptation de ces nouvelles conditions par le client. Cela signifie que, sauf contestation explicite, le client accepte tacitement les modifications apportées aux tarifs et aux conditions de prélèvement.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Les commissions et autres frais sont supportés par le client, conformément aux termes du contrat, et chaque prestation liée à la carte fait l'objet d'une tarification spécifique, définie dans les Conditions Générales de Banque. Ce système garantit que les coûts sont transparents et bien compris par le client, ce qui facilite une gestion financière claire et sans ambiguïté.

Rien n'empêche si il y a des réclamations et des soucis aura traitement des réclamations est un aspect fondamental dans la gestion de la carte CPA/CIB à débit différé, afin de garantir la satisfaction des clients et de maintenir une relation de confiance entre la banque et ses utilisateurs. Lorsqu'un client rencontre un problème concernant une transaction effectuée avec sa carte, que ce soit auprès d'un commerçant ou sur une plateforme en ligne (Web Marchand), il peut déposer une réclamation. Cette réclamation doit être enregistrée auprès du commerçant ou du Web Marchand, qui la transmet ensuite au Chargé de clientèle au niveau de l'agence bancaire. L'agence prend en charge l'enregistrement et l'acheminement de cette réclamation à la Direction de la Monétique pour un traitement ultérieur.

Il est essentiel que le délai de traitement des réclamations soit respecté conformément aux réglementations bancaires. En effet, toute réclamation relative à une opération contestée doit être traitée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours maximum à compter de la date de l'opération. Ce délai réglementaire est crucial pour assurer que le client reçoit une réponse rapide et appropriée, et que la banque est en conformité avec les exigences légales concernant le traitement des réclamations. Ce système vise à garantir la réactivité de la banque face aux préoccupations des clients, tout en assurant une gestion rigoureuse et efficace des problèmes rencontrés.

On passe à la gestion des cartes CPA/CIB à débit différé implique une manipulation de données personnelles sensibles, nécessitant une vigilance particulière en matière de confidentialité. Le personnel de la banque en charge de la gestion des cartes est soumis à des règles strictes concernant la protection des données personnelles des clients. Ces règles sont définies par la Lettre Commune N° 01/2015 du 26 avril 2015 et par les dispositions de la Loi N° 18-07 du 10 juin 2018, relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel.

Conformément à ces textes, le personnel chargé de la gestion des cartes CPA/CIB à débit différé doit assurer que les informations des clients restent confidentielles et ne soient utilisées qu'à des fins strictement liées à la gestion de leurs comptes bancaires. Cela inclut

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

l'obligation de ne pas divulguer, partager ou utiliser les données sensibles sans le consentement explicite du client. Le respect de ces principes est essentiel pour préserver la sécurité des informations personnelles des utilisateurs et garantir leur confiance envers la banque. Ce cadre juridique et éthique vise à prévenir tout risque de fuite ou d'utilisation frauduleuse des données des clients, tout en assurant un environnement sécurisé pour les transactions bancaires.

La gestion des cartes CPA/CIB à débit différé, bien que soumise à des règles strictes en matière de sécurité et de confidentialité, nécessite également des procédures claires et structurées pour en garantir le bon fonctionnement. Ces procédures sont définies de manière détaillée dans l'annexe III de la présente Lettre Commune. Elle couvre tous les aspects liés à l'émission, la gestion, la résiliation et la résolution de problèmes liés à l'utilisation des cartes.

Ces procédures sont mises en place pour offrir une transparence totale dans le traitement des demandes des clients, tout en assurant une gestion efficace des opérations bancaires. La banque se doit de respecter ces lignes directrices pour garantir non seulement la sécurité des transactions, mais aussi une expérience utilisateur sans accroc. La rigueur dans l'application de ces procédures contribue à l'efficacité du service client, réduisant ainsi les risques d'erreurs ou d'abus dans la gestion des cartes.

Les dispositions diverses énoncées dans la lettre commune font référence aux mesures et clarifications supplémentaires qui peuvent être nécessaires pour garantir la bonne application des règlements relatifs à la gestion des cartes CPA/CIB à débit différé. Toute difficulté rencontrée dans l'application ou l'interprétation de la présente Lettre Commune doit être portée à l'attention des services de la Direction de la Monétique, afin qu'une solution soit trouvée dans les plus brefs délais. Cela permet de maintenir une certaine flexibilité face à des situations exceptionnelles ou des ambiguïtés dans les procédures, garantissant ainsi que tous les cas soient traités de manière équitable et conforme aux normes internes de la banque

Pour conclure à travers notre étude détaillée des cartes Cpay+, il apparaît clairement que cet outil bancaire s'inscrit dans une dynamique de modernisation des services financiers en Algérie. Son fonctionnement particulier, basé sur le report du prélèvement des paiements, offre aux usagers une plus grande souplesse dans la gestion de leur budget, ce qui constitue un avantage significatif dans un contexte économique parfois instable ou marqué par des revenus mensuels limités.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Cette carte ne se limite pas à être un simple moyen de paiement. Elle est aussi porteuse d'une logique d'accompagnement du client dans ses habitudes de consommation, en lui permettant de mieux anticiper ses dépenses, d'éviter les situations de découvert, et de bénéficier de services accessibles, modernes et sécurisés. L'intégration de fonctionnalités telles que le suivi des opérations via des plateformes numériques (e-Banking, application mobile), ainsi que la possibilité de gérer en toute autonomie certaines opérations (plafond, blocage, réédition du code PIN, etc.), témoigne de l'évolution des pratiques bancaires vers davantage de personnalisation et de proximité elle illustre parfaitement comment une innovation bien pensée peut répondre à la fois aux besoins pratiques des clients et aux objectifs stratégiques des banques. En conciliant sécurité, transparence, flexibilité et contrôle, la carte CPA/CIB à débit différé constitue un modèle à valoriser et à intégrer plus largement dans la politique bancaire nationale. Elle incarne une étape importante vers une bancarisation plus accessible, plus intelligente et plus adaptée aux réalités sociales du pays.

Dans la continuité des efforts engagés pour moderniser les instruments de paiement et favoriser une bancarisation plus étendue de la population la Banque CPA ne s'est pas limitée à l'implémentation de solutions locales telles que la carte Cpay+ à débit différé. En réponse aux exigences croissantes de mobilité financière, de sécurisation des transactions et d'internationalisation des échanges, elle a également introduit une carte de paiement à portée mondiale : la carte CPA Mastercard. Ce produit financier s'inscrit pleinement dans une logique d'inclusion financière élargie, en permettant aux usagers, notamment les étudiants, les professionnels, les voyageurs et les entrepreneurs d'accéder à des services bancaires internationaux, jusque-là peu accessibles à une large frange de la population. Par cette initiative la CPA contribue à réduire les inégalités d'accès aux services financiers à renforcer l'éducation bancaire et à rapprocher l'Algérie des standards monétiques mondiaux.

2. Présentation de la carte Mastercard

Dans le contexte d'une économie mondialisée en perpétuelle évolution, l'accès à des moyens de paiement performants et universels s'impose comme un besoin fondamental tant pour les particuliers que pour les professionnels. La globalisation des marchés, la croissance exponentielle des échanges internationaux, le développement du commerce électronique ainsi que la mobilité croissante des personnes exigent des outils bancaires adaptés aux exigences contemporaines. Face à cette dynamique, les institutions financières algériennes sont appelées à innover et à élargir leur gamme de produits afin de répondre aux besoins d'une clientèle de

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

plus en plus exigeante, en quête de souplesse, de sécurité et d'efficacité. Dans cette optique, le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) a introduit la carte Mastercard, un produit bancaire de haut niveau qui permet d'effectuer des transactions internationales en toute simplicité. À travers cette initiative, le CPA ne se contente pas de suivre les tendances mondiales, il se positionne en acteur proactif de la transformation numérique et de l'inclusion financière à l'échelle internationale.

La carte CPA Mastercard, à travers ses fonctionnalités, ses conditions d'usage, son dispositif sécuritaire et son encadrement réglementaire, constitue bien plus qu'un simple instrument de paiement. Elle incarne une vision stratégique de la modernisation bancaire algérienne, favorisant l'accès des citoyens aux services financiers globaux. Ce travail de recherche vise à analyser de manière approfondie ce produit bancaire, en examinant ses modalités de fonctionnement, les services et les avantages qu'il offre, les paramètres de sécurité intégrés, ainsi que les procédures administratives et réglementaires qui en assurent l'encadrement. Une telle démarche est essentielle pour comprendre le rôle structurant de ce moyen de paiement dans le paysage financier national et pour apprécier les enjeux qu'il soulève en matière de digitalisation, de gestion de la relation client et de conformité aux standards internationaux.

2.1.Modalités de fonctionnement de la carte CPA Mastercard

La carte CPA Mastercard, émise par le Crédit Populaire d'Algérie, est un produit bancaire à vocation internationale. Elle a été conçue pour permettre aux clients du CPA, notamment ceux disposant de comptes en devises ou en dinars convertibles, d'effectuer des transactions à l'étranger en toute sécurité. Contrairement aux cartes bancaires locales, qui sont généralement limitées à une utilisation sur le territoire national, cette carte permet d'effectuer des retraits et des paiements dans le réseau Mastercard, présent dans plus de 210 pays à travers le monde. Elle se distingue ainsi par sa flexibilité, sa portée géographique et la qualité de ses services.

Le fonctionnement de la carte CPA Mastercard repose sur un principe d'autorisation en ligne. Cela signifie que toute transaction réalisée avec cette carte est soumise à une vérification instantanée auprès du réseau Mastercard afin de s'assurer que le montant demandé peut être couvert par le solde disponible sur le compte lié. Ce mécanisme permet de renforcer la sécurité des opérations, d'éviter les situations de dépassement non autorisé et de

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

garantir une transparence optimale pour le client comme pour l'établissement émetteur. Par ailleurs, la carte peut être utilisée pour des achats dans des commerces physiques équipés de terminaux de paiement électronique, pour des achats en ligne sur des sites e-commerce internationaux, ainsi que pour des retraits d'espèces auprès des distributeurs automatiques de billets affichant le logo Mastercard.

Un autre aspect essentiel du fonctionnement de cette carte est sa technologie sans contact (NFC), qui permet de réaliser des paiements rapides sans insérer la carte ni composer de code confidentiel pour des montants inférieurs ou égaux à 100 euros. Cette fonctionnalité, largement répandue à l'échelle mondiale, constitue un gain de temps appréciable, tout en maintenant un bon niveau de sécurité. Pour les montants supérieurs à ce seuil, la saisie du code PIN reste obligatoire, conformément aux normes de sécurité internationales. La carte CPA Mastercard est émise pour une durée de trois ans, et elle est automatiquement renouvelée à l'échéance, sauf en cas de résiliation par le client ou de décision contraire de la banque. L'activation de la carte intervient après sa remise au client et la signature du contrat porteur. Cette étape formalise les droits et les obligations du titulaire, en instaurant un cadre contractuel clair et juridiquement opposable.

Enfin, l'obtention de cette carte est soumise à certaines conditions d'éligibilité, fixées par le CPA. Le client doit notamment justifier d'un solde minimal sur son compte, à savoir 8 000 euros pour les comptes en devises ou 200 000 dinars pour les comptes en dinars convertibles. Il doit également présenter un dossier complet incluant des pièces justificatives d'identité, de domicile et de situation financière. Cette rigueur dans les conditions d'accès vise à prévenir les risques financiers, à s'assurer de la capacité du client à utiliser la carte de manière responsable, et à garantir la conformité aux règles de contrôle interne et de régulation bancaire.

L'infrastructure technique sur laquelle repose la carte CPA Mastercard joue également un rôle fondamental dans son bon fonctionnement. Cette carte s'appuie sur le réseau international Mastercard, réputé pour sa robustesse, sa rapidité de traitement et la sécurité des flux financiers. Lorsqu'un utilisateur effectue un achat ou un retrait, les informations de la transaction sont immédiatement transmises aux serveurs de Mastercard pour validation.

Un autre aspect essentiel du fonctionnement réside dans la configuration des plafonds de dépenses autorisés. Ces plafonds sont définis selon la capacité financière du client et

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

peuvent faire l'objet d'un ajustement sur demande, après analyse par la banque. Le plafond représente la limite maximale que l'utilisateur peut dépenser durant une période donnée (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle). Cette limitation vise à maîtriser les risques de surendettement et à sécuriser davantage les transactions

La carte CPA Mastercard n'est pas une carte de crédit dans le sens traditionnel du terme ,elle ne donne pas accès à une ligne de crédit renouvelable. Elle est directement liée au solde du compte devise ou dinar convertible du client. De ce fait, l'utilisateur ne peut engager des dépenses que dans la limite des fonds effectivement disponibles sur son compte. Ce fonctionnement favorise une gestion budgétaire rigoureuse, en limitant les risques de dépenses excessives ou non maîtrisées.

En matière de compatibilité, la carte fonctionne avec tous les terminaux de paiement électroniques (TPE) et distributeurs automatiques (DAB/GAB) portant le logo Mastercard. Ce réseau étendu constitue un avantage considérable pour les utilisateurs, notamment ceux qui voyagent fréquemment. Que ce soit pour des achats dans des commerces, des réservations d'hôtels, des locations de voitures ou des paiements en ligne, la carte offre une solution universelle et immédiatement opérationnelle.

Enfin, le CPA veille à l'actualisation régulière des fonctionnalités de la carte afin de suivre l'évolution des standards internationaux. Cela concerne aussi bien la technologie de la carte que les services associés, tels que la consultation du solde en temps réel, l'envoi de notifications SMS après chaque transaction, et l'intégration future de la carte à des portefeuilles électroniques (e-wallet) comme Apple Pay ou Google Pay. Cette modernisation constante du produit témoigne de la volonté du CPA de se positionner

2.2. Services, conditions et avantages liés à la carte CPA Mastercard

La carte CPA Mastercard ne se limite pas à sa fonction première de support de paiement ,elle représente l'aboutissement d'une stratégie de modernisation bancaire qui cherche à concilier innovation technologique, proximité client et ouverture vers l'international. À travers ce produit, le Crédit Populaire d'Algérie met en œuvre une approche globale du service bancaire, intégrant des outils numériques performants, des services premium et une politique tarifaire étudiée. Le titulaire de la carte bénéficie

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

En premier lieu, l'un des fondements de la valeur ajoutée de cette carte réside dans son acceptation universelle. Émise en partenariat avec le réseau Mastercard, elle est utilisable dans plus de 210 pays et territoires. Le détenteur peut ainsi effectuer des paiements dans les commerces physiques équipés de terminaux compatibles, réaliser des achats en ligne sur des sites internationaux, et retirer de l'argent dans des distributeurs automatiques affichant le logo Mastercard. Cette portée mondiale transforme

Par ailleurs, la carte donne accès à une série de services à forte valeur ajoutée, parmi lesquels figure le programme Mastercard TravelPass. Ce service permet au client de bénéficier d'un accès privilégié aux salons d'aéroports à travers le monde. Ces lounges offrent un espace de détente, de travail et de connexion, mettant à disposition des boissons, du Wi-Fi et parfois même des prestations de restauration. Pour les voyageurs fréquents, notamment les professionnels émission ou les étudiants.

Un autre avantage distinctif repose sur l'adhésion au programme Mastercard Priceless. Ce programme ouvre aux titulaires de la carte l'accès à un ensemble d'offres exclusives : réductions sur les réservations d'hôtel, sur la location de véhicules, sur les billets de spectacle ou encore sur les expériences gastronomiques dans des établissements renommés. L'objectif est de renforcer l'expérience utilisateur au-delà du simple usage bancaire, en lui proposant un univers de privilèges à la mesure de ses attentes

Du point de vue technique, la carte est connectée à un espace numérique sécurisé, accessible via l'application mobile du CPA ou par l'interface web e-banking. Le client peut y consulter son solde en temps réel, suivre l'historique de ses transactions, activer ou désactiver certaines fonctionnalités, ou encore signaler un incident. Ce pilotage personnalisé participe à une plus grande autonomie du client et à une gestion proactive de ses finances :

En matière de conditions d'éligibilité, l'accès à la carte CPA Mastercard est soumis à la détention préalable d'un compte en devises ou en dinars convertibles. Un solde minimum est requis : 8 000 euros pour les comptes en devises, ou 200 000 dinars algériens pour les comptes en dinars convertibles. Cette condition vise à garantir la solvabilité du client et à adapter le produit à un profil financier apte à l'utiliser dans des contextes internationaux.

S'agissant de la tarification, le CPA a élaboré une politique tarifaire transparente. La cotisation annuelle de la carte est fixée à 17 000 DA hors taxes, montant prélevé sur le compte dinars du client. Les frais de transactions à l'étranger sont modulés selon le montant des

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

opérations. À titre d'exemple, une commission de 100 DA est appliquée pour les paiements inférieurs à 50 euros, 500 DA pour ceux compris entre 50 et 1 500 euros, et 1 000 DA pour les montants supérieurs. À cela s'ajoutent certains services

La carte offre également une série d'avantages fonctionnels : consultation gratuite du solde, récalcul sans frais du code PIN en cas d'oubli, possibilité de blocage immédiat à distance, alertes par SMS pour chaque transaction, etc. Ce bouquet de services intégrés contribue à renforcer la qualité perçue du produit et à asseoir la fidélité du client.

En outre, la carte joue un rôle structurant dans l'inclusion financière et la modernisation du système bancaire. En rendant possible des opérations internationales en toute sécurité, elle encourage les usagers à recourir aux circuits bancaires officiels. Elle constitue ainsi une réponse concrète aux défis liés à la bancarisation des populations, à la digitalisation des services et à l'intégration économique dans un espace mondial. Elle permet aux jeunes, aux entrepreneurs, aux étudiants et aux cadres

Enfin, l'accompagnement humain reste au cœur de la démarche du CPA. Lors de la souscription, le client bénéficie d'un accueil individualisé, de conseils d'usage adaptés à son profil, et d'un soutien en cas de difficulté. Ce lien humain complète la dimension technologique du service et permet de construire une relation de confiance durable. En mettant la carte CPA Mastercard au service de ses ambitions, le CPA ne se contente pas de suivre les standards internationaux : il affirme sa propre vision d'une banque

Une autre dimension essentielle dans l'appréciation des avantages de la carte CPA Mastercard réside dans son inscription dans un environnement bancaire en mutation, où l'expérience client devient un indicateur central de performance. Dans cette optique, le CPA s'efforce de garantir une continuité de service exemplaire, que ce soit en Algérie ou à l'étranger. La carte permet ainsi au client d'effectuer des transactions en toute autonomie, tout en conservant un lien étroit avec sa banque d'origine

La fluidité d'utilisation est renforcée par l'intégration d'un service client multi canal. Les titulaires de la carte peuvent entrer en contact avec leur agence par téléphone, via des plateformes numériques ou en se rendant directement dans les agences locales à leur retour en Algérie. En cas de besoin, des opérateurs qualifiés sont mobilisés pour traiter les demandes d'assistance, débloquer une carte bloquée, fournir des renseignements sur les frais ou orienter le client vers les services adaptés.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Il convient également de noter que la carte CPA Mastercard participe à la construction d'un écosystème de services bancaires intelligents, où chaque interaction contribue à alimenter un profil client évolutif. Cette logique permet au CPA d'anticiper les besoins, d'adapter ses offres et de proposer, à terme, des services encore plus personnalisés. Dans un futur proche, il sera envisageable que cette carte soit couplée à d'autres outils numériques comme les portefeuilles électroniques, les cartes virtuelles .

Le rôle de cette carte dans l'éducation financière est tout aussi significatif. En habituant les clients à consulter leurs soldes, à analyser leurs dépenses, à suivre l'évolution de leur budget ou à programmer leurs paiements, elle les pousse à adopter une approche plus rationnelle et structurée de leur relation à l'argent. Cette responsabilisation progressive est un levier majeur pour lutter contre la surconsommation, favoriser l'épargne et bâtir une culture financière durable la société.

La carte CPA Mastercard ouvre aussi des perspectives intéressantes dans le cadre de la mobilité académique. De nombreux étudiants algériens poursuivent leurs études à l'étranger, notamment en France, en Turquie, au Canada ou en Europe de l'Est. Pour ces jeunes, disposer d'un instrument de paiement fiable, accepté à l'international et gérable à distance est essentiel. Elle leur permet de recevoir des virements familiaux, de payer leurs frais de scolarité ou de logement, ou encore d'acheter des biens de consommation

Pour les travailleurs expatriés ou les hommes d'affaires, cette carte représente un instrument de gestion financière qui simplifie les opérations et limite les contraintes administratives. Ils peuvent effectuer des paiements professionnels, réserver leurs déplacements ou régler des prestations de service sans avoir recours à des systèmes de paiement coûteux ou peu transparents. Ainsi, le CPA se positionne comme un acteur capable d'accompagner les Algériens dans leurs activités économiques internationales .

Enfin, cette carte permet de réduire l'usage du cash, un objectif stratégique poursuivi par les autorités monétaires. En favorisant les transactions électroniques, elle contribue à une meilleure traçabilité des flux financiers, à la lutte contre le blanchiment d'argent et à la modernisation globale de l'économie nationale. Le développement de l'usage de la carte CPA Mastercard participe donc d'une volonté plus large d'instaurer une culture du paiement numérique, sécurisée, formelle et conforme aux normes

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

En somme, les services, les conditions d'accès et les avantages de la carte CPA Mastercard ne se réduisent pas à des éléments techniques. Ils témoignent d'une transformation de fond dans la manière de concevoir la relation bancaire. Le CPA propose ici un produit à la fois simple dans son utilisation et ambitieux dans ses finalités, qui contribue à inscrire l'Algérie dans le paysage financier global tout en respectant les particularités économiques, sociale

2.3.Paramètres de sécurité et conditions d'utilisation de la carte CPA Mastercard

La sécurité dans le secteur bancaire représente aujourd'hui une dimension stratégique indissociable de la qualité du service. Dans un environnement numérique marqué par une prolifération de cyber attaques, de tentatives de fraude à la carte et d'usurpations d'identité, les institutions financières sont appelées à déployer des mécanismes de protection à la fois robustes, dynamiques et évolutifs. La carte CPA Mastercard s'inscrit dans cette logique de sécurisation avancée, en intégrant des dispositifs techniques.

La première brique de ce système de sécurité repose sur la technologie de la puce EMV, largement adoptée au niveau international. Cette puce, implantée dans la carte, permet de crypter chaque transaction en générant un code unique et temporaire, réduisant ainsi les risques de clonage ou de reproduction illégale. Chaque fois qu'un paiement est effectué, une authentification dynamique est enclenchée, rendant toute tentative d'exploitation ultérieure des données inutilisable.

La saisie du code confidentiel personnel (PIN), exigée pour chaque transaction physique, représente la deuxième barrière de protection. Ce code, connu du seul titulaire de la carte, renforce le caractère strictement personnel et sécurisé de l'utilisation de la carte. Le CPA a mis en place un système automatique de blocage en cas de trois tentatives de saisie erronée, empêchant toute utilisation frauduleuse en cas de perte ou de vol. Ce verrouillage automatique peut être levé uniquement après vérification

Pour les paiements à distance, notamment en ligne, la carte CPA Mastercard intègre le protocole 3D Secure, aujourd'hui devenu un standard dans le commerce électronique sécurisé. Lors de chaque tentative d'achat, le système envoie un mot de passe à usage unique au client, généralement par SMS ou via une application d'authentification. Cette étape supplémentaire, appelée authentification forte du client, permet de s'assurer que la personne effectuant la transaction est bien le véritable titulaire de la carte

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Le système de notifications instantanées vient compléter ce dispositif. À chaque transaction, le titulaire reçoit un message résumant l'opération réalisée, avec indication du lieu, du montant, de la date et de la devise. Cette vigilance numérique permet une réaction immédiate en cas d'anomalie constatée. Si un paiement est suspect ou non reconnu, le client peut immédiatement bloquer sa carte à distance via l'application mobile ou en contactant son agence. Ce suivi en temps réel constitue une innovation

En parallèle, le CPA recommande à ses clients une série de comportements prudents afin de compléter les mécanismes techniques. Il est fortement déconseillé de divulguer son code confidentiel, même à un proche, de noter ce code à proximité de la carte, ou d'effectuer des transactions sensibles sur des réseaux Wi-Fi publics non sécurisés. Le client est également invité à signaler ses déplacements à l'étranger, particulièrement lorsqu'il prévoit d'utiliser sa carte dans des régions où il n'opère pas habituelle

Sur le plan contractuel, le client est tenu de vérifier régulièrement ses relevés de compte et de signaler toute opération suspecte dans un délai compatible avec les exigences réglementaires. En cas de réclamation avérée, le CPA dispose d'une cellule dédiée à l'examen des litiges et à la restitution des sommes frauduleusement débitées, dans le respect des procédures en vigueur. Cette prise en charge repose toutefois sur la bonne foi du client et sur l'absence de négligence de sa part. En cas de faute

Cette vigilance est renforcée par l'engagement constant du CPA à maintenir ses systèmes à jour. La banque opère une veille technologique permanente pour identifier les nouvelles menaces, adapter ses protocoles de sécurité et former son personnel aux exigences du numérique. Cette approche proactive fait partie intégrante de la politique de gouvernance des risques de l'institution, visant à protéger non seulement les actifs des clients, mais également la réputation de l'établissement.

En somme, la carte CPA Mastercard ne se contente pas de fournir un moyen de paiement. Elle offre un environnement sécurisé où chaque transaction est contrôlée, chaque anomalie peut être interceptée, et chaque utilisateur est responsabilisé. Cette alliance entre innovation technologique, dispositifs juridiques et accompagnement du client permet d'instaurer une confiance durable entre la banque et ses usagers, dans un monde où la sécurité est devenue une exigence de base pour tout service financier.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Au-delà de ces dispositifs techniques, il est important de souligner le rôle éducatif et préventif que joue la banque auprès de sa clientèle. Le CPA ne se limite pas à fournir une carte hautement sécurisée, il s'engage aussi à sensibiliser les usagers aux bonnes pratiques bancaires. À travers des brochures explicatives, des notifications ciblées ou des campagnes de communication, la banque diffuse des conseils pratiques visant à renforcer les comportements responsables.

Par ailleurs, l'intégration future de la carte CPA Mastercard dans des solutions de paiement mobile, telles que les portefeuilles numériques (Apple Pay, Google Pay ou autres systèmes compatibles), pose de nouveaux défis en matière de sécurité. Le CPA anticipe cette évolution en travaillant sur l'interconnexion sécurisée de ses produits avec ces plateformes, de manière à garantir un même niveau de protection, voire supérieur, pour les paiements dématérialisés. Ce projet d'innovation sécuritaire renforce

Le cadre réglementaire national encadrant l'utilisation des instruments de paiement électroniques en Algérie vient également soutenir la politique de sécurité du CPA. La loi relative à la protection des données à caractère personnel, la réglementation sur la cybercriminalité et les directives de la Banque d'Algérie imposent des standards élevés en matière de gestion des risques, de conservation des données et d'obligation de résultat. D'un point de vue éthique, la sécurisation des paiements revêt aussi une dimension humaine. Protéger les transactions de ses clients, c'est préserver leur confiance, leur dignité et leur pouvoir d'agir dans un monde numérique souvent opaque. À cet égard, la banque a une mission de médiation entre la technologie, la réglementation et l'intérêt du client. Cela implique de conjuguer rigueur technique, clarté contractuelle et écoute active des préoccupations exprimées par les usagers.

En somme, les paramètres de sécurité et les conditions d'utilisation de la carte CPA Mastercard sont le reflet d'une approche globale, qui dépasse la seule technicité bancaire. Il s'agit d'un écosystème cohérent, structuré autour de principes clairs : prévention des risques, responsabilisation des usagers, conformité réglementaire, et adaptation continue aux évolutions technologiques. À travers cet engagement, le CPA confirme sa volonté d'instaurer une culture de la sécurité bancaire,

Ce positionnement du CPA s'inscrit pleinement dans les standards internationaux en matière de protection des paiements, ce qui permet à l'établissement de rivaliser avec les

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

grandes banques internationales sur le terrain de la confiance numérique. La carte CPA Mastercard, ainsi conçue et encadrée, devient une référence dans l'écosystème financier algérien, non seulement par sa fonctionnalité, mais aussi par le niveau de protection qu'elle garantit à ses utilisateurs dans tous les contextes d'usage.

2.4.Procédures administratives et cadre réglementaire encadrant l'utilisation de la carte CPA Mastercard

Le déploiement d'un produit bancaire comme la carte CPA Mastercard ne peut être pleinement compris sans une analyse approfondie des procédures administratives qui en encadrent l'émission, la gestion et la résiliation, ainsi que du cadre réglementaire dans lequel il s'inscrit. Ces deux volets administratif et juridique sont au cœur de la gouvernance bancaire moderne, dans la mesure où ils garantissent la sécurité des opérations, la conformité aux lois nationales et internationales, et la transparence

La procédure d'obtention de la carte CPA Mastercard commence par une demande formelle introduite par le client auprès de son agence CPA. Cette demande est accompagnée d'un ensemble de documents justificatifs : pièce d'identité, justificatif de résidence, relevés de compte, et parfois attestations de ressources selon le type de compte associé (en devises ou en dinars convertibles). Une fois le dossier réceptionné, l'agence procède à une analyse de la situation financière du client

Après validation du dossier, la carte est commandée et produite dans un centre spécialisé. Lorsqu'elle est disponible, le client est informé et invité à la retirer en agence. La remise se fait contre signature d'un contrat porteur, document fondamental qui définit les droits et les obligations de l'utilisateur. Ce contrat précise les conditions d'utilisation de la carte, les plafonds de retrait et de paiement, les tarifs appliqués, les modalités de blocage et d'opposition, ainsi que les conditions

Une fois activée, la carte est valide pour une période de trois ans. Elle est automatiquement renouvelée à l'échéance, sauf en cas de résiliation de la part du client ou de décision contraire du CPA pour des raisons objectives (inactivité prolongée, incidents répétés, non-conformité). Le renouvellement implique l'émission d'une nouvelle carte, dont les données peuvent être mises à jour selon l'évolution du profil client.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Le cadre administratif prévoit également une série de procédures liées aux incidents d'utilisation. En cas de perte ou de vol, le client peut faire opposition immédiatement par téléphone, en ligne ou directement en agence. Cette opposition déclenche le blocage automatique de la carte, empêchant toute transaction ultérieure. Une nouvelle carte peut alors être émise après vérification de l'identité du client et réexamen de son dossier. Ce service d'opposition est gratuit et disponible à tout moment.

En parallèle, le CPA a mis en place une procédure de traitement des réclamations liée aux opérations non reconnues ou contestées. Le client dispose d'un délai généralement fixé à 90 jours pour signaler une anomalie. La réclamation est étudiée par un service dédié, qui examine les preuves, vérifie les historiques de transaction, et rend une décision motivée. Si la réclamation est fondée, un remboursement est effectué sans frais. En revanche, pour les réclamations jugées infondées, des frais forfaitaire sont imposés.

Sur le plan réglementaire, la carte CPA Mastercard est encadrée par plusieurs textes de loi et réglementations spécifiques à l'Algérie. Elle est soumise à la loi sur la monnaie et le crédit, à la réglementation des changes, et à la loi relative à la protection des données personnelles. Le CPA doit également se conformer aux exigences de la Banque d'Algérie, notamment en matière de transparence des conditions tarifaires, de lutte contre le blanchiment de capitaux et de protection du consommateur.

En matière de données personnelles, le CPA s'engage à respecter les obligations prévues par la loi n°18-07 du 10 juin 2018, qui régit la collecte, le traitement et la conservation des informations sensibles. Seuls les employés habilités ont accès aux données des clients, dans le cadre strict de leurs fonctions. Toute utilisation abusive ou divulgation non autorisée peut faire l'objet de poursuites disciplinaires et judiciaires.

la conformité aux standards internationaux imposés par le réseau Mastercard (normes PCI DSS, protocoles EMV, exigences 3D Secure) ajoute une dimension supplémentaire à l'encadrement de la carte. Ces exigences techniques garantissent que les cartes émises par le CPA répondent aux critères de sécurité, d'interopérabilité et de fiabilité requis pour être utilisées dans le réseau Mastercard à l'échelle mondiale.

Ainsi, à travers ce double encadrement administratif et réglementaire – la carte CPA Mastercard s'affirme comme un produit maîtrisé, sécurisé et transparent. Elle répond aux

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

exigences légales, protège les intérêts du client, et contribue à renforcer la crédibilité du système bancaire algérien sur la scène internationale.

Une autre facette essentielle de la gestion administrative de la carte CPA Mastercard réside dans la relation continue entre la banque et son client après la délivrance de la carte. En effet, la qualité du suivi et de l'accompagnement influence directement l'expérience utilisateur et la pérennité de la relation commerciale. Le CPA a mis en place un système structuré de gestion post-émission qui permet de traiter rapidement toute situation particulière rencontrée par le titulaire de la carte, qu'il s'agisse

L'assistance clientèle représente un pilier de ce dispositif. Le client peut joindre les services du CPA par téléphone, via l'application mobile, ou en se rendant dans son agence. Chaque demande fait l'objet d'un enregistrement, d'un suivi et d'un traitement dans des délais compatibles avec les exigences réglementaires. La traçabilité de ces échanges est assurée grâce à l'intégration de solutions CRM (Customer Relationship Management), ce qui permet à la banque de capitaliser sur les retours d'expériences

Du côté du contrôle interne, la banque est tenue de surveiller de manière constante l'activité liée à ses cartes Mastercard, en particulier les transactions inhabituelles ou suspectes. À cette fin, le CPA dispose d'outils d'analyse automatisée et d'équipes spécialisées en sécurité bancaire et conformité. Toute activité jugée anormale peut faire l'objet d'une alerte, voire d'un blocage préventif, en attendant une vérification plus approfondie. Cette vigilance permet à l'établissement de réduire les risques

Par ailleurs, la gestion administrative des cartes est intégrée dans une logique de transformation numérique. Le CPA investit dans la dématérialisation des processus, l'automatisation des étapes de validation, et l'harmonisation des procédures dans toutes ses agences. Ces initiatives visent à offrir aux clients une meilleure fluidité dans leurs démarches, à diminuer les délais de traitement et à renforcer l'efficacité globale du service. L'objectif est de passer progressivement d'un modèle administratif

L'évaluation continue des performances du produit fait partie intégrante du processus administratif. Le CPA effectue régulièrement des audits internes, des enquêtes de satisfaction client et des analyses de données afin de mesurer la qualité du service rendu et d'identifier les leviers d'amélioration. Ces actions permettent d'ajuster les offres, de renforcer les procédures et de maintenir un haut niveau de conformité et de professionnalisme.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Ainsi, l'encadrement administratif et réglementaire de la carte CPA Mastercard ne se limite pas à l'obtention du produit : il s'étend à toutes les dimensions de son cycle de vie. Il mobilise des ressources humaines, des outils technologiques et des dispositifs juridiques qui traduisent la volonté du CPA d'offrir un service sécurisé, transparent, réactif et conforme aux standards internationaux. Ce niveau d'exigence témoigne d'une maturité organisationnelle qui permet à l'institution de s'imposer

Au terme de cette analyse approfondie, il apparaît clairement que la carte CPA Mastercard ne se limite pas à une simple innovation technique dans le domaine des moyens de paiement. Elle constitue un levier stratégique au service de la transformation numérique du secteur bancaire algérien, de l'ouverture économique du pays vers l'international, et de l'inclusion financière des citoyens. Par son architecture technologique robuste, ses modalités d'accès bien encadrées, ses services à valeur ajoutée

La carte CPA Mastercard se positionne comme une réponse adaptée aux besoins d'une clientèle moderne, en quête de mobilité, de sécurité et de souplesse dans la gestion de ses finances. Elle offre non seulement la possibilité d'effectuer des transactions dans un réseau mondialement reconnu, mais aussi d'accéder à une série de services complémentaires qui enrichissent l'expérience utilisateur. Le CPA, à travers cette offre, démontre sa volonté de s'aligner avec les meilleures pratiques internationales, tout

Par ailleurs, les exigences en matière de sécurité, de conformité réglementaire et de protection des données sont intégrées de manière cohérente à la conception et à l'utilisation de la carte. Cela témoigne d'une maturité institutionnelle et d'un sens aigu de la responsabilité à l'égard des usagers. Le dispositif mis en place par le CPA va au-delà des obligations réglementaires : il s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, de prévention des risques et de professionnalisation des processus bancaires

En définitive, la carte CPA Mastercard s'impose comme un produit structurant, à la croisée de plusieurs dynamiques : innovation technologique, transformation des usages, sécurité numérique, et respect des cadres juridiques. Elle symbolise une nouvelle ère dans la relation banque-client, fondée sur la transparence, la fluidité et la performance. L'avenir du système bancaire algérien dépendra en grande partie de sa capacité à généraliser ce type de solutions, à les adapter aux différents segments de la population

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

La carte CPA Mastercard, dans sa conception comme dans sa gestion, s'inscrit dans une stratégie ambitieuse, tournée vers l'internationalisation des services bancaires, le renforcement de la confiance du public, et l'ancrage de pratiques financières modernes. Elle incarne une vision bancaire renouvelée, où l'exigence de qualité s'allie à l'accessibilité, et où la technologie est mise au service d'une finance plus responsable, plus ouverte et plus inclusive.

3. Méthodologie de l'enquête

Dans cette optique, la présente section détaille les différentes étapes de mise en œuvre de l'enquête menée auprès des clients, en commençant par la clarification de ses objectifs.

3.1.Objectifs de l'enquête

L'objectif principal de cette enquête est d'évaluer la perception des clients de la Banque CPA concernant les innovations bancaires introduites, notamment les cartes Cpay+ et Mastercard. Il s'agit d'analyser leur impact comparé aux anciennes pratiques bancaires (paiement en espèces, chèques, retraits en agence, etc.) afin d'évaluer leur efficacité en matière de modernisation, de praticité, de sécurité et d'inclusion financière.

3.2. Constitution de l'échantillon

L'échantillon étudié est constitué de 60 clients de l'agence CPA concernée. Ces clients ont été sélectionnés selon un échantillonnage raisonné (ou de convenance), reposant sur la disponibilité des clients volontaires et leur familiarité avec les produits innovants en question. Bien que limité en nombre, cet échantillon permet de recueillir des données qualitatives riches, orientées vers une compréhension ciblée du ressenti utilisateur vis-à-vis des innovations bancaires.

3.3.Test du questionnaire

Avant la diffusion finale du questionnaire, un pré-test a été réalisé auprès de 60 clients de la banque afin de vérifier la clarté, la pertinence et la cohérence des questions posées. Ce test a permis d'identifier quelques reformulations à opérer sur certaines formulations jugées ambiguës. Les remarques issues de ce test ont été prises en compte pour améliorer la lisibilité du document final et garantir une meilleure compréhension de l'ensemble des questions.

3.4.Élaboration du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré de manière structurée, en plusieurs sections thématiques : les informations générales des répondants, les usages des services bancaires traditionnels et innovants, les expériences vécues avec les cartes Cpay+ et Mastercard, ainsi qu'un volet consacré à l'opinion sur l'innovation bancaire du CPA. Les questions combinent des modalités fermées (cases à cocher) et ouvertes, permettant de recueillir à la fois des données quantitatives et qualitatives. L'accent a été mis sur la comparaison des pratiques anciennes avec les nouvelles solutions numériques proposées par la banque.

3.5.Mode d'administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré en face à face au sein de l'agence CPA, à des clients venus effectuer leurs opérations bancaires courantes. L'entretien s'est déroulé de manière encadrée, garantissant l'anonymat et la confidentialité des réponses. L'enquêteur a veillé à expliquer le but de l'étude et à fournir toute clarification nécessaire pendant le remplissage. Cette modalité d'administration a favorisé un bon taux de réponse et une meilleure qualité des informations collectées.

3.6.Présentation des résultats

Après avoir recueilli les réponses auprès des clients interrogés, nous avons choisi deux méthodes de traitement qui sont:

L'Excel nous a aidés à traiter les données par les graphes, les diagrammes circulaire pour la présentation des résultats de notre enquête

Les résultats seront présentés sous forme de tableaux et graphiques, accompagnés d'une analyse descriptive.

3.7. Traitement du questionnaire

Suite à la collecte des données, nous avons procédé à un dépouillement manuel sur la base d'un guide d dépouillement conçus pour chaque question.

3. Fiche signalétique

Question 1 : quel est votre tranche d'âge ?

Tableau n° 8 : Répartition de l'échantillon par tranche d'âge

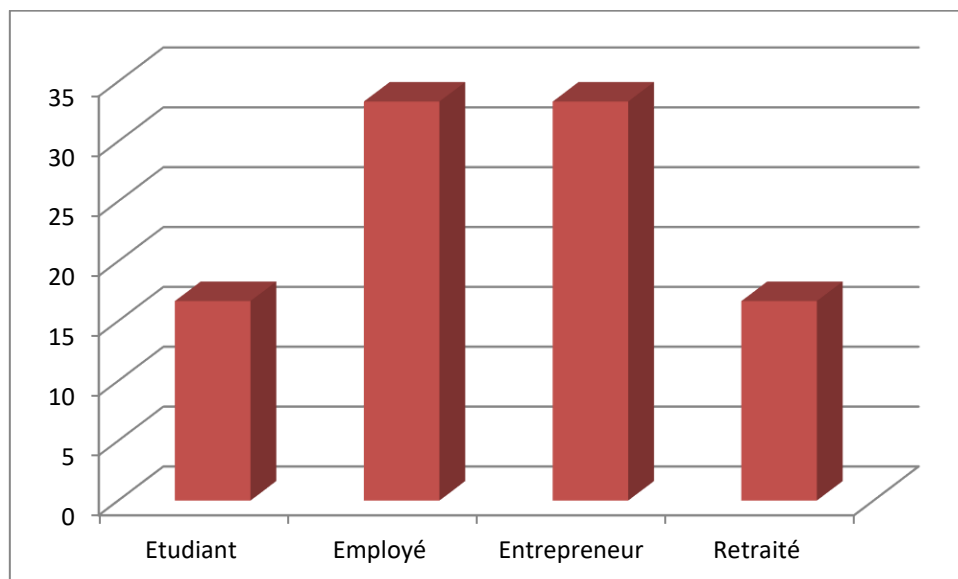
désignations	Effectifs	Pourcentage
Moins de 25 ans	15	25
25-40 ans	25	41,6666667
41-60 ans	15	25
Plus de 60 ans	5	8,33333333
Total	60	100

Source :établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Les données indiquent une concentration élevée au sein du groupe d'âge de 25 à 40 ans, qui constitue 41,67 % des participants. Cela illustre une population jeune et dynamique, potentiellement plus susceptible de s'adapter aux innovations technologiques dans le domaine bancaire.

Question N°2 : Situation professionnelle

Figure N°7 :Représentation de l'échantillon par la situation professionnelle



Source :établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

La majorité des clients sont des employés (33,33 %) et des entrepreneurs (33,33 %), ce qui atteste d'un profil socio-professionnel actif, susceptible d'avoir divers besoins en termes de services financiers contemporains.

Question N°3 :Depuis combien de temps êtes-vous client du CPA ?

Tableau n° 9 : Répartition de l'échantillon par l'ancienneté des clients

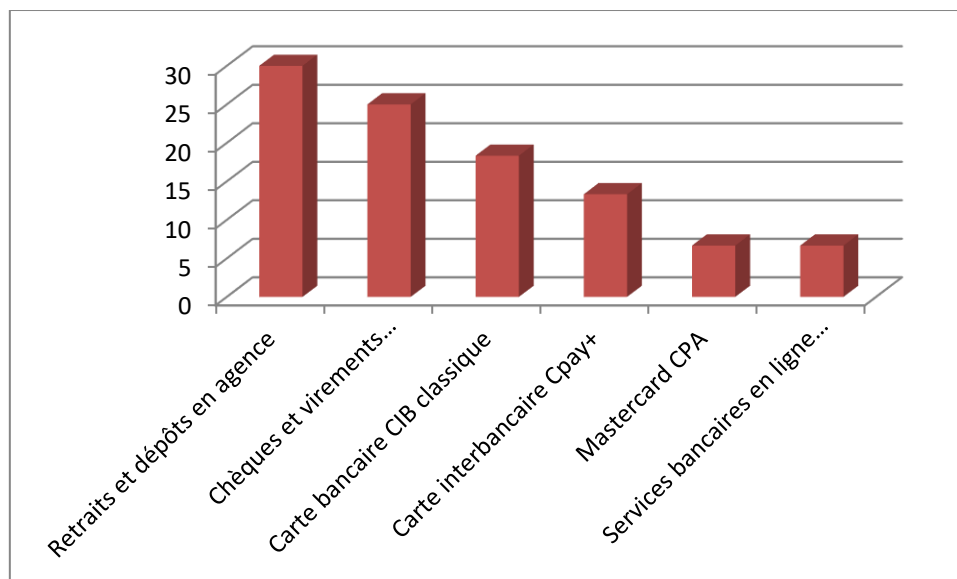
désignations	Effectifs	Pourcentage
Moins d'un an	18	30
1-5 ans	28	46,6666667
plus 5 ans	14	23,3333333
Total	60	100

Source :établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Environ 46,67 % de la clientèle est fidèle au CPA depuis un à cinq ans, indiquant une relation client relativement nouvelle mais suffisamment établie pour avoir vécu les évolutions technologiques de l'établissement bancaire.

Question N°4 :Avez-vous déjà utilisé les services bancaires suivants ?

Figure N° 8:Représentation d'utilisation des services bancaires



Source :établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Les retraits et dépôts en agence restent dominants (30 % des répondants), suivis des chèques et virements (25 %), ce qui témoigne de la prépondérance des méthodes traditionnelles au sein de la clientèle CPA. L'usage de la carte CIB classique (18,33 %) et de la carte Cpay+ (13,33 %) est encore limité, tandis que la Mastercard CPA et les services en ligne n'atteignent que 6,67 % chacun. Ces résultats suggèrent que, malgré la disponibilité des outils numériques, les clients continuent majoritairement de recourir aux canaux physiques, en raison vraisemblablement de l'habitude, de la confiance et de la couverture inégale des infrastructures numériques.

Question N°5 : Avant d'utiliser une carte bancaire, quelles étaient vos habitudes pour gérer vos transactions ?

Tableau N°10 : Répartition de l'échantillon selon leurs habitudes de gestion des transactions avant l'usage de la carte bancaire

Désignations	Effectifs	Pourcentage
Paiement en espèces	35	58,33333333
Utilisation des chèques	20	33,33333333
Retrait d'argent en agence avant chaque achat	0	0
Virement bancaire classique	5	8,33333333
Total	60	100

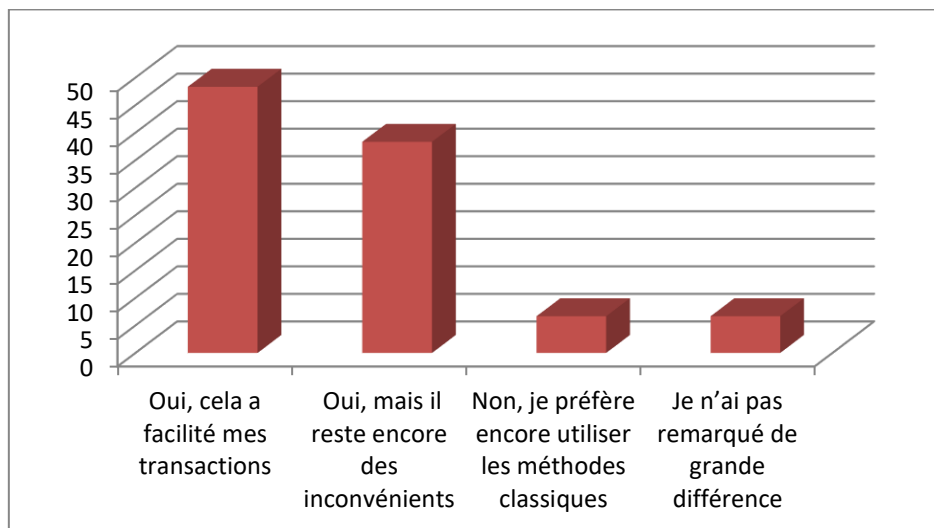
Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Avant d'utiliser une carte, 58,33 % des enquêtés payaient en espèces et 33,33 % utilisaient des chèques ; seuls 8,33 % recouraient aux virements classiques, et aucun ne procédait systématiquement à un retrait avant chaque achat. Cette prédominance du cash révèle une culture financière encore largement axée sur la liquidité physique, malgré l'émergence progressive des services dématérialisés. La quasi-absence de pratiques intermédiaires (prépaiement, retraits planifiés) souligne le manque d'habitude des clients aux instruments de paiement alternatifs.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Question N°6: Depuis que vous utilisez une carte bancaire, avez-vous remarqué une amélioration par rapport aux anciennes méthodes ?

Figure N°9 : Représentation de l'échantillon selon leur appréciation des cartes bancaires comparées aux méthodes classiques.



Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Suite à l'adoption de la carte, 48,33 % des clients estiment que leurs transactions sont facilitées, et 38,33 % reconnaissent une amélioration malgré quelques inconvénients persistants. Seuls 6,67 % préfèrent encore les méthodes classiques et 6,67 % ne perçoivent pas de différence notable. Au total, près de 87 % des utilisateurs admettent un bénéfice net, ce qui confirme l'effet positif des cartes sur la fluidité et la commodité des opérations bancaires.

Question N°7 : Quelles différences principales avez-vous constatées entre l'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard et les anciennes méthodes ?

Tableau N°11 : Différences perçues entre l'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard et les anciennes méthodes bancaires.

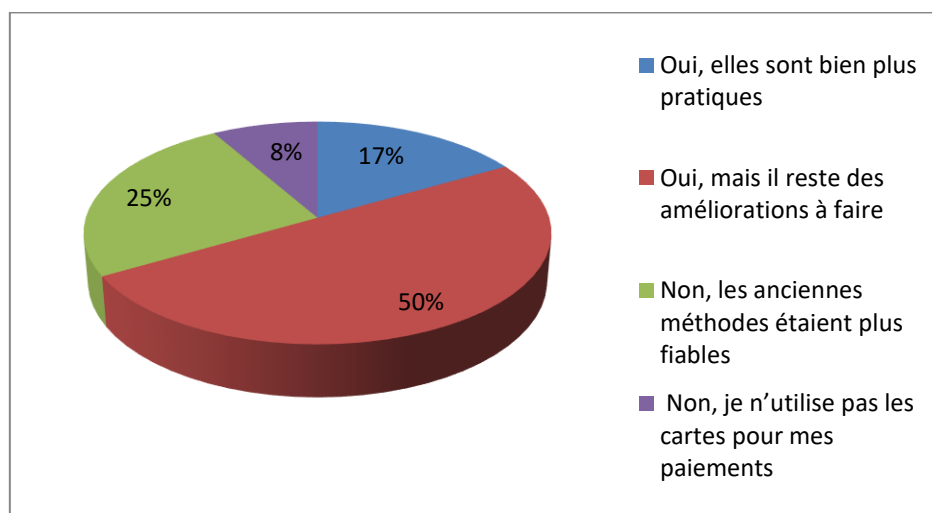
Désignations	Effectifs	Pourcentage
Transactions plus rapides	23	38,3333333
Moins besoin de se déplacer en agence	25	41,6666667
Plus de sécurité pour mes paiements	2	3,33333333
Acceptation limitée des cartes par certains commerçants	10	16,6666667
Total	60	100

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Les usagers soulignent avant tout la diminution des déplacements en agence (41,67 %) et l'accélération des transactions (38,33 %) comme les avantages majeurs des cartes Cpay+ et Mastercard. L'acceptation limitée chez certains commerçants demeure un frein pour 16,67 %, tandis que l'amélioration perçue en termes de sécurité n'est mentionnée que par 3,33 %, ce qui peut révéler un manque de sensibilisation à cet atout.

Question N°8 : Pensez-vous que les cartes bancaires (Cpay+ et Mastercard) ont remplacé efficacement les anciennes méthodes ?

Figure N° 10: Différences principales perçues entre les cartes Cpay+ / Mastercard et les méthodes bancaires traditionnelles



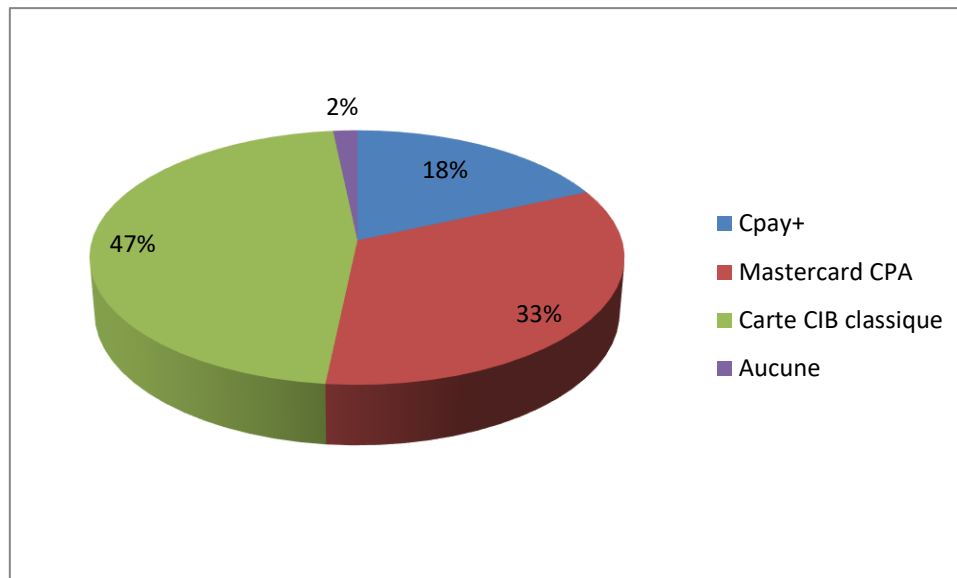
Source :établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

66,67 % des répondants estiment que les cartes ont supplanté les anciennes pratiques (16,67 % « bien plus pratiques » et 50 % « avec améliorations à prévoir »). Toutefois, 25 % jugent les méthodes classiques plus fiables et 8,33 % n'utilisent pas les cartes pour payer. Cette fragmentation traduit une adoption partielle où la confiance technologique doit encore être renforcée.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Question N°9 :Quelle(s) carte(s) bancaire(s) CPA possédez-vous ?

Figure N° 11: Cartes bancaires CPA les plus détenues



Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

La carte CIB classique reste majoritaire (46,67 %), suivie de la Mastercard CPA (33,33 %) ; la carte Cpay+ n'intéresse que 18,33 % des clients et 1,67 % ne possède aucune carte CPA. Ces chiffres indiquent que l'innovation (Cpay+ et Mastercard) peine encore à pénétrer le marché, malgré son potentiel de modernisation.

Question N°10 :À quelle fréquence utilisez-vous votre carte bancaire ?

Tableau N°12 : Répartition de l'échantillon selon la fréquence d'utilisation de leur carte bancaire

Désignations	Effectifs	Pourcentage
Quotidiennement	10	16,6666667
Quelques fois par semaine	25	41,6666667
Occasionnellement	17	28,3333333
Rarement	8	13,3333333
Total	60	100

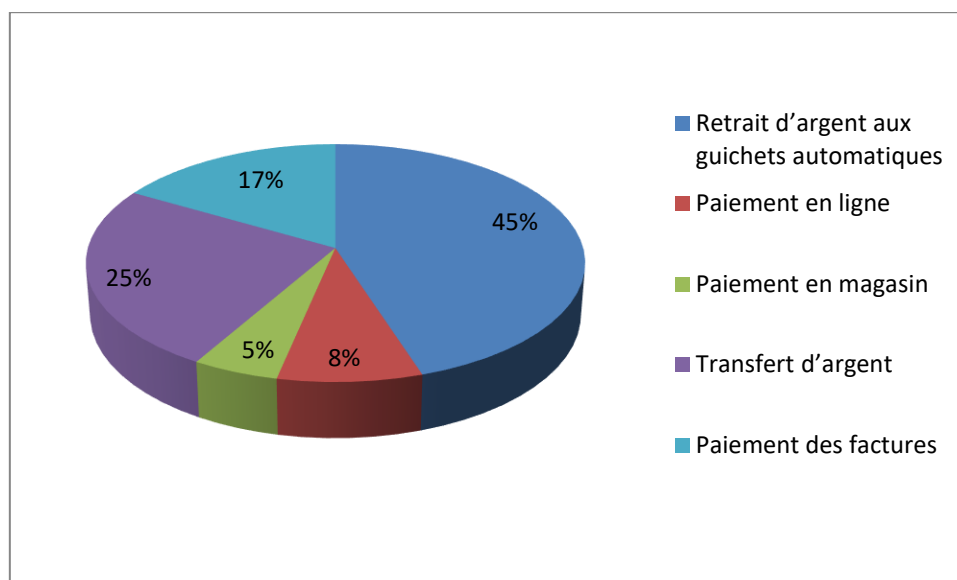
Source : établi à partir des résultats de l'enquête

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Les résultats montrent que 41,67 % des répondants utilisent leur carte bancaire plusieurs fois par semaine, tandis que 28,33 % déclarent une utilisation occasionnelle, 16,67 % l'utilisent quotidiennement et 13,33 % rarement. Cette répartition révèle une tendance croissante à l'incorporation de la carte bancaire dans les usages réguliers, bien que l'utilisation quotidienne reste encore minoritaire. Cette situation témoigne d'un processus d'appropriation en cours, mais non encore généralisé. L'usage hebdomadaire majoritaire indique que les clients ont intégré la carte dans leurs pratiques de paiement et de retrait, sans pour autant en faire un outil systématique dans leur quotidien.

Question N°11 :Quels services utilisez-vous le plus avec votre carte bancaire ?

Figure N°12 : Services les plus utilisés avec les cartes bancaires CPA



Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

En ce qui concerne les services associés à la carte, 45 % des personnes interrogées déclarent recourir principalement au retrait d'argent aux guichets automatiques, contre 25 % pour le transfert d'argent. Les paiements de factures représentent 16,67 %, tandis que le paiement en ligne (8,33 %) et en magasin (5 %) restent faibles. Ces chiffres traduisent une préférence marquée pour les opérations basiques, au détriment des services digitaux avancés. L'usage restreint des paiements en ligne ou en magasin peut être attribué à plusieurs facteurs : infrastructure de paiement encore limitée, manque de sensibilisation ou de confiance, ou encore l'habitude bien ancrée du paiement en espèces. Cela constitue un frein à la digitalisation complète des services bancaires

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Question N°12 : Quels sont, selon vous, les principaux avantages de la carte Cpay+ et de la Mastercard CPA ?

Tableau N°13 : Répartition des répondants selon les avantages perçus des cartes Cpay+ et Mastercard CPA

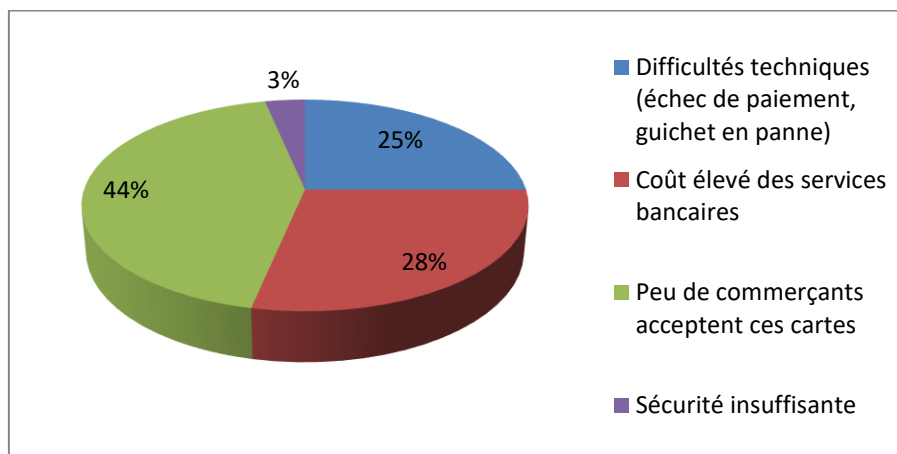
Désignations	Effectifs	Pourcentage
Transactions plus rapides et sécurisées	36	60
Possibilité de paiement en ligne	6	10
Moins de manipulation d'espèces	7	11,6666667
Acceptation à l'international avec la Mastercard	11	18,3333333
Total	60	100

Source :établi à partir des résultats de l'enquête

Concernant les avantages perçus, 60 % des clients mettent en avant la rapidité et la sécurité des transactions, ce qui illustre la confiance grandissante envers ces outils modernes. D'autres atouts évoqués sont la possibilité de paiement en ligne (10 %), la réduction de la manipulation d'espèces (11,67 %), et l'acceptation à l'international grâce à la Mastercard (18,33 %). Ces résultats confirment que la carte est perçue comme un vecteur d'amélioration de l'expérience utilisateur, particulièrement en termes de confort, de gain de temps, et de sécurité. Toutefois, la faible mention du paiement en ligne traduit une appropriation encore timide des fonctionnalités les plus innovantes.

.Question N°13: Quels sont les inconvénients que vous avez rencontrés avec ces cartes ?

Figure N° 13: Inconvénients rencontrés avec les cartes Cpay+ et Mastercard CPA



Source : Établie par nous-mêmes on utilisant « EXCEL »

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Les répondants ont également soulevé plusieurs inconvénients. En tête, 43,33 % évoquent le fait que peu de commerçants acceptent ces cartes, ce qui limite fortement leur utilité au quotidien. Le coût élevé des services est aussi pointé par 28,33 % des répondants, suivi des difficultés techniques (25 %), telles que les pannes de guichets ou les échecs de paiement. Enfin, une minorité (3,33 %) cite la sécurité insuffisante. Ces obstacles révèlent des carences tant au niveau des infrastructures que dans l'accompagnement des usagers. L'absence d'un réseau marchand élargi réduit l'attractivité des cartes et freine leur adoption massive.

Question N°14 : Pensez-vous que le CPA devrait continuer à innover et moderniser ses services ?

Tableau N°14 : Répartition des répondants selon leur avis sur la nécessité de poursuivre l'innovation au sein du CPA

Désignations	Effectifs	Pourcentage
Oui, c'est nécessaire pour suivre les évolutions	34	56,6666667
Oui, mais il faut aussi améliorer l'accompagnement des clients	25	41,6666667
Non, les méthodes traditionnelles sont suffisantes	1	1,6666667
Non, je préfère un retour aux pratiques classiques	0	0
Total	60	100

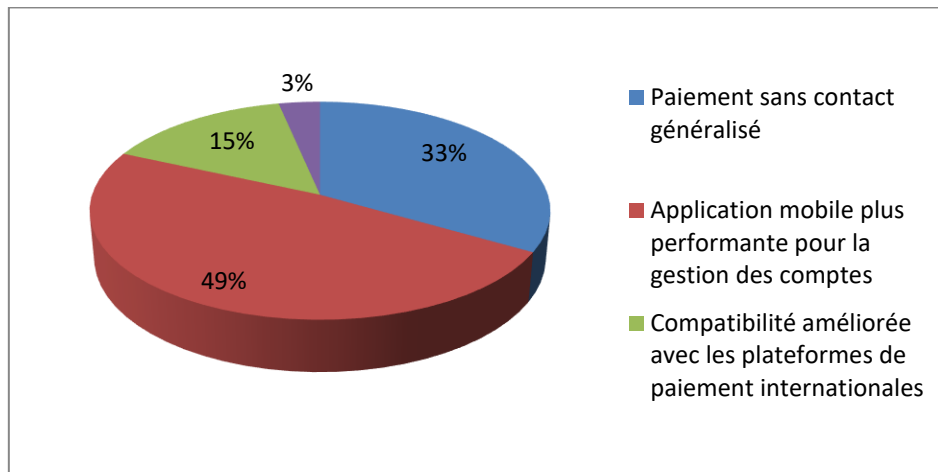
Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

L'immense majorité des clients interrogés (98,33 %) estiment que le CPA devrait continuer à innover. Parmi eux, 56,67 % jugent cela nécessaire pour suivre les évolutions technologiques, et 41,67 % insistent sur l'importance d'améliorer l'accompagnement client en parallèle. Seule une personne (1,67 %) s'oppose à la modernisation. Cette réponse reflète une prise de conscience importante des enjeux du numérique, tout en soulignant l'importance du facteur humain dans le processus de modernisation. L'innovation ne saurait être réduite à la seule technologie : elle doit être inclusive, progressive, et appuyée par une communication adaptée.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Question N°15 : Quelles fonctionnalités souhaiteriez-vous voir améliorées ou ajoutées aux cartes bancaires du CPA ?

Figure N°14 : Fonctionnalités les plus demandées pour les cartes bancaires du CPA par les clients



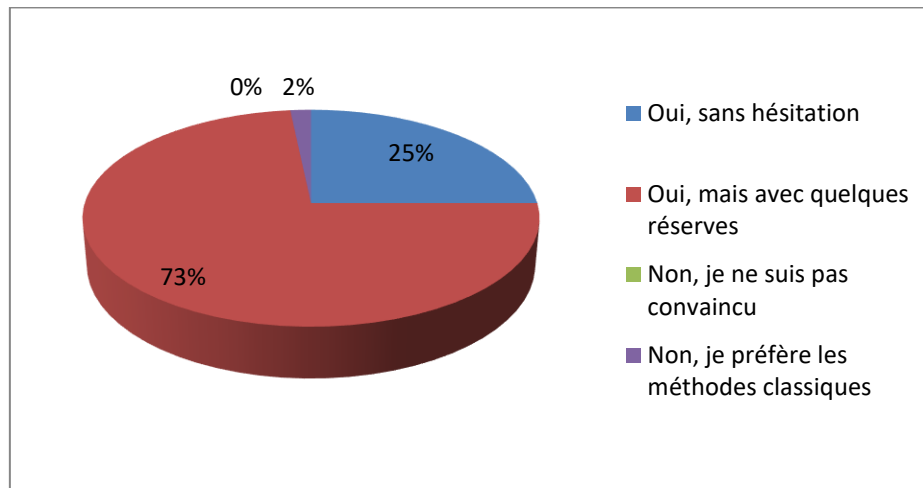
Source : établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

Interrogés sur les évolutions attendues, 48,33 % des répondants souhaitent une application mobile plus performante, preuve de l'importance croissante des interfaces numériques dans la gestion bancaire. Viennent ensuite le paiement sans contact généralisé (33,33 %), l'amélioration de la compatibilité avec les plateformes internationales (15 %), et un service client plus réactif (3,33 %). Ces attentes montrent un désir d'expérience utilisateur fluide et connectée, en ligne avec les standards internationaux. Elles pointent également les limites actuelles des canaux digitaux proposés par le CPA, qui peinent à répondre aux exigences d'une clientèle de plus en plus digitalisée.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Question N°16 : Seriez-vous prêt à recommander la carte Cpay+ ou la Mastercard CPA à votre entourage ?

Figure N°15 :Disposition des clients à recommander les cartes Cpay+ ou Mastercard CPA à leur entourage



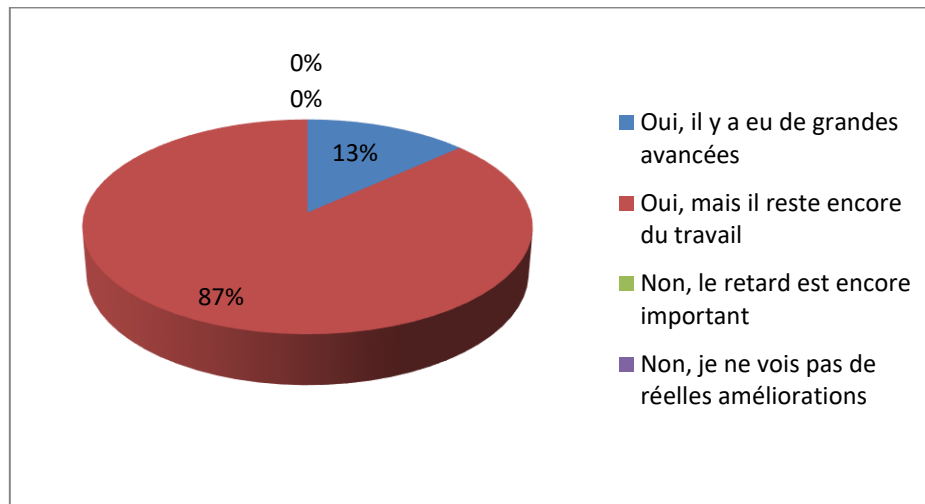
Source :établi par nous même à partir des résultats de l'enquête

À la question de savoir s'ils recommanderaient ces cartes à leur entourage, 73,33 % des répondants répondent oui, mais avec quelques réserves, 25 % répondent oui sans hésitation, et 1,67 % répondent non. Cette majorité relative accompagnée de réserves traduit une satisfaction mesurée. Les utilisateurs reconnaissent les avantages des cartes, mais semblent freinés par certains aspects non satisfaits : acceptation limitée, frais bancaires, ou encore manque de fonctionnalités avancées. Cette prudence dans la recommandation appelle à une amélioration ciblée des services existants.

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Question N°17 : Pensez-vous que l'innovation dans le secteur bancaire algérien est en bonne voie ?

Figure N°16 : Perception des clients CPA sur l'état d'avancement de l'innovation bancaire en Algérie



Source : Établie par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête

Enfin, une très grande majorité (86,67 %) pense que, malgré des progrès réalisés, beaucoup reste à faire en matière d'innovation bancaire. Seuls 13,33 % estiment que les avancées sont importantes. Aucun répondant ne considère que le secteur est en retard ou stagnant, ce qui traduit un optimisme prudent vis-à-vis des dynamiques en cours. Il existe donc une attente forte envers les institutions bancaires, et notamment envers le CPA, pour poursuivre les efforts de transformation digitale, tout en renforçant l'accessibilité, la fiabilité, et la qualité du service.

4. Discussion et synthèse des résultats présentés

L'analyse des données issues de l'enquête menée auprès de 60 clients du CPA offre un éclairage pertinent sur l'adoption et la perception des innovations bancaires, notamment des cartes Cpay+ et Mastercard. Cette enquête révèle une dynamique de transformation progressive des habitudes de paiement et de gestion des transactions, bien qu'encore incomplète.

Sur le plan démographique, l'échantillon étudié est principalement composé de jeunes adultes âgés de 25 à 40 ans (41,67 %), ce qui traduit un potentiel élevé d'adhésion aux

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

services bancaires numériques. Cette population active, partagée entre employés et entrepreneurs (33,33 % chacun), manifeste un intérêt marqué pour les solutions modernes proposées par la banque.

Les résultats montrent que les retraits et dépôts en agence restent la pratique dominante (30 %), illustrant la persistance des méthodes traditionnelles malgré la disponibilité d'outils numériques. L'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard reste encore limitée suggérant un décalage entre l'offre bancaire moderne et la capacité des clients à l'adopter pleinement. Cette situation est renforcée par la prédominance des paiements en espèces (58,33 %) et l'utilisation des chèques (33,33 %) avant l'adoption des cartes, confirmant la forte emprise de la culture du cash dans les transactions quotidiennes. Les inconvénients relevés par les clients pour les anciennes méthodes (notamment le files d'attente en agence et les délais d'encaissement des chèques) justifient cependant l'intérêt croissant pour les cartes. Ainsi, 48,33 % des clients reconnaissent que la carte bancaire facilite leurs transactions, et 38,33 % admettent qu'elle a apporté des améliorations notables, même si des inconvénients subsistent. Cette adoption partielle souligne la transition en cours vers une banque plus digitale, mais aussi les obstacles encore à surmonter.

L'acceptation limitée des cartes par certains commerçants (16,67 %) et les coûts jugés élevés (28,33 %) constituent des freins majeurs à l'usage généralisé des cartes. De même, les difficultés techniques (25 %) comme les pannes de guichets ou les échecs de paiements confirment que la modernisation bancaire ne peut se réduire à la seule mise à disposition de nouveaux produits : elle doit s'accompagner d'une amélioration des infrastructures et de la sensibilisation des acteurs (commerçants et clients). Les attentes des clients sont claires : ils expriment un besoin pressant d'améliorer l'application mobile (48,33 %) et d'étendre les services de paiement sans contact (33,33%). Ces demandes traduisent une volonté d'aligner les pratiques bancaires sur les standards internationaux, tout en réclamant une assistance humaine et une meilleure réactivité du service client.

Enfin, l'enthousiasme global pour l'innovation est manifeste : 98,33 % des répondants jugent nécessaire de poursuivre les efforts de modernisation. Toutefois, les recommandations pour l'usage des cartes Cpay+ et Mastercard restent prudentes : 73,33% des clients les recommanderaient à leur entourage, mais avec certaines réserves. Cette posture mesurée met

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

en lumière la coexistence de l'optimisme et de la méfiance qui caractérisent la perception des innovations bancaires en Algérie.

En résumé, les résultats de l'enquête mettent en évidence une transformation progressive, mais encore partielle, des habitudes bancaires des clients du CPA. Les cartes Cpay+ et Mastercard sont perçues comme des outils de modernisation prometteurs, plébiscités pour leur rapidité et leur sécurité et sa lutte contre le cash . Elles répondent à un besoin de simplification des transactions et d'élargissement de l'inclusion financière, notamment pour les jeunes actifs et les entrepreneurs. Néanmoins, l'adoption de ces cartes est freinée par certaines contraintes comme la couverture limitée des commerçants, coûts élevés des services, manque de fonctionnalités avancées et failles techniques. Les attentes formulées par les clients, application mobile plus performante, paiement sans contact généralisé et compatibilité internationale ,reflètent une exigence croissante pour une expérience bancaire plus fluide, numérique et inclusive.

Ces constats traduisent à la fois la réussite partielle du CPA dans sa stratégie d'innovation et les défis qu'il doit encore relever pour démocratiser l'usage des cartes et ancrer durablement la culture bancaire moderne en Algérie. Les résultats témoignent d'une convergence vers un modèle bancaire plus numérique, mais rappellent aussi l'importance de l'accompagnement humain et de la confiance des clients pour faire de l'innovation un levier d'inclusion financière réel et efficace.

Conclusion

L'analyse approfondie menée dans ce chapitre a permis de mettre en lumière le rôle déterminant joué par les cartes Cpay+ et Mastercard du Crédit Populaire d'Algérie (CPA) dans la dynamique actuelle de modernisation du secteur bancaire algérien. Ces deux instruments, bien que différenciés par leur portée (nationale pour la carte Cpay+, internationale pour la carte Mastercard), répondent à un objectif commun : renforcer l'inclusion financière, améliorer l'accessibilité aux services bancaires formels et encourager l'usage des paiements électroniques au détriment du cash.

À travers l'étude des caractéristiques techniques, des conditions d'éligibilité, des services associés, ainsi que des dispositifs de sécurité intégrés, il ressort que ces cartes

Chapitre 3 :Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

incarnent des solutions adaptées aux profils variés des usagers algériens. La carte Cpay+, en particulier, se positionne comme un outil de bancarisation progressive pour les populations à revenu modeste, tandis que la Mastercard s'adresse à une clientèle plus mobile et tournée vers l'internationalisation, notamment les étudiants, les professionnels et les entrepreneurs.

Le CPA, en développant ces produits avec rigueur et innovation, ne se contente pas de suivre les tendances mondiales : il s'engage activement dans une stratégie nationale de transformation numérique, de sécurisation des flux financiers et de diffusion d'une culture du paiement moderne. Ces cartes ne sont donc pas de simples supports transactionnels ; elles traduisent une vision stratégique de la banque, soucieuse de répondre aux exigences d'un marché en mutation, tout en favorisant une éducation financière responsable et inclusive.

Ce cas pratique met ainsi en exergue les efforts tangibles d'une banque publique pour accompagner les mutations socio-économiques du pays. À travers les cartes Cpay+ et Mastercard, le CPA contribue à rapprocher l'Algérie des standards internationaux en matière de monétique, tout en consolidant les bases d'une inclusion financière durable et équitable.



Conclusion générale

Conclusion générale

Le présent mémoire s'est attaché à étudier le rôle des cartes Cpay+ et Mastercard, introduites par le CPA, en tant que leviers d'innovation bancaire et instruments d'inclusion financière en Algérie. Dans un contexte national marqué par la nécessité de moderniser le secteur bancaire, de diversifier l'économie et de promouvoir une croissance plus inclusive, ces cartes à débit différé apparaissent comme des réponses concrètes à la problématique de l'accès équitable aux services financiers. Notre réflexion a ainsi permis d'évaluer les avancées, les défis et les perspectives d'un secteur en pleine mutation, où la digitalisation et la diversification de l'offre bancaire sont appelées à transformer en profondeur les comportements financiers des citoyens.

Tout au long de ce travail, nous avons pu constater que la modernisation du secteur bancaire algérien s'est imposée comme un impératif stratégique face à des enjeux multiples : faible taux de bancarisation, prédominance de l'économie informelle, inégalités d'accès aux services financiers et méfiance persistante envers les institutions bancaires. Les cartes Cpay+ et Mastercard, en tant que produits innovants, illustrent parfaitement cette volonté de transformation. Elles offrent non seulement des solutions de paiement modernes et sécurisées, mais participent également à la commercialisation des services bancaires en facilitant l'accès des populations marginalisées au système financier officiel.

L'étude de l'innovation bancaire au sein du CPA a révélé plusieurs aspects positifs. Tout d'abord, les cartes Cpay+ et Mastercard constituent des instruments pratiques, adaptés aux besoins de consommation des clients. Leur utilisation simplifie les transactions, renforce la traçabilité et réduit la dépendance à la monnaie fiduciaire, contribuant ainsi à la lutte contre l'économie informelle. Ensuite, ces cartes favorisent une plus grande autonomie financière des usagers, en leur permettant de mieux gérer leurs dépenses, d'accéder à des facilités de paiement et de bénéficier de services associés tels que les assurances et les programmes de fidélité. Cette dynamique contribue à instaurer une relation de confiance entre les usagers et les banques, élément fondamental pour consolider la bancarisation et mobiliser l'épargne domestique.

Au-delà des avancées notables, il convient également de souligner les limites de notre travail et les défis qui demeurent pour le secteur bancaire algérien. La digitalisation des services bancaires, bien qu'elle constitue un levier puissant de modernisation, requiert des infrastructures technologiques robustes et une sécurité accrue face aux risques croissants de

cybercriminalité. La protection des données personnelles, la transparence des transactions et la régulation adaptée des nouveaux acteurs fintechs représentent autant de chantiers prioritaires pour consolider la confiance des citoyens et renforcer la résilience du système bancaire.

De même, l'inclusion financière ne peut se résumer à la simple accessibilité des services. Elle implique un usage effectif responsable et sécurisé ainsi qu'une qualité de service répondant aux attentes des usagers. Cela suppose une approche globale, intégrant la dimension sociale et territoriale de l'inclusion financière, pour éviter que la modernisation technologique ne creuse davantage les inégalités existantes. À cet égard, l'Algérie doit poursuivre ses efforts pour garantir l'équité territoriale en matière d'accès aux services bancaires, notamment dans les zones rurales et les régions éloignées.

Ainsi, les perspectives de développement sont nombreuses. À court terme, il s'agit de consolider l'usage des cartes bancaires à travers des campagnes d'éducation financière ciblées, l'amélioration des infrastructures numériques et la mise en place de politiques incitatives. À moyen et long terme, la modernisation du secteur bancaire doit s'accompagner d'une régulation adaptée, garantissant la protection des usagers tout en favorisant l'innovation. Les partenariats public-privé, la collaboration avec les fintechs et la diversification de l'offre de services constituent également des leviers prometteurs pour répondre aux besoins d'une population de plus en plus connectée et exigeante. ce mémoire ouvre des pistes pour des recherches futures. Il serait pertinent d'approfondir l'analyse de l'impact socio-économique de l'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard, en intégrant des indicateurs quantitatifs et qualitatifs mesurant leur contribution à la réduction de la pauvreté et à l'autonomisation des populations vulnérables. De même, l'étude comparative avec d'autres pays émergents permettrait d'identifier les meilleures pratiques et les leviers d'adaptation au contexte algérien.

En définitive, la modernisation du secteur bancaire, appuyée par des produits innovants tels que les cartes Cpay+ et Mastercard, constitue un enjeu majeur pour l'Algérie. Elle offre l'opportunité de renforcer l'inclusion financière, de stimuler la croissance économique et de contribuer à l'édification d'une société plus juste et plus solidaire.



Bibliographie

Bibliographie

📚 Ouvrages

1. Anderson, R. (2020). Security engineering: A guide to building dependable distributed systems (3rd ed.). Wiley.
2. Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business Press
3. Lambin, J.-J. (2015). Marketing stratégique et opérationnel (9e éd.). Dunod.
4. Pereira, F. (2019). Digital divide and financial inclusion: Bridging the gap in the digital age. Routledge.
5. Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). The future of competition: Co-creating unique value with customers. Harvard Business School Press..

📚 Mémoires et Thèses

1. DJOUMAA Ikram et KASSA Nawel :La digitalisation financière au sein du secteur bancaire en Algérie : cas de la société générale Algérie ». Université Abderrahmane Mira de Bejaïa.
2. Rahma MERNIZ et Khaled BENDJELLOUL.Analyse de situation de l'inclusion financière en Algérie entre 2004-2022.. Université 8 mai 1945 Guelma, Algérie. Publication : 01/06/2024.
3. SMAILI Nabila. Problématique de l'économie informelle en Algérie : cas de la Wilaya de Tizi-Ouzou. THESE DE DOCTORAT. Université Mouloud Mammeri Tizi ouzou.
4. Salima REKIBA. Le Système Bancaire Algérien : Etat des lieux, degré de libéralisation et problèmes d'inadaptation avec les règles de l'AGCS. Université d'Oran.

📚 Références juridiques et réglementaires

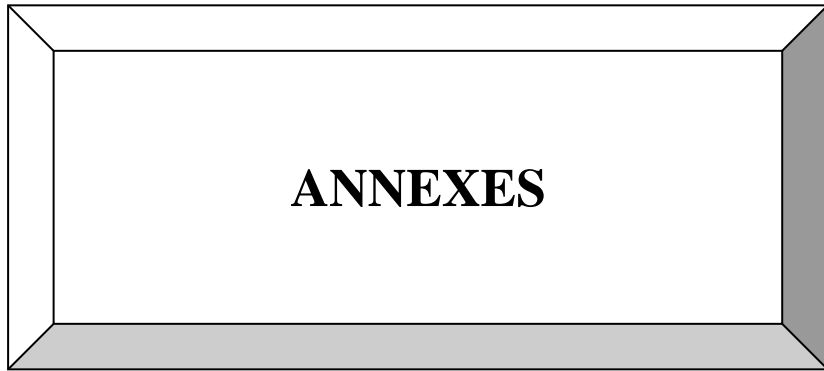
1. Assemblée populaire Nationale. Loi N° 18-05 du 10/05/2018 relative au commerce électronique.
2. Assemblée populaire Nationale. Loi n°23-09 du 21/06/2023 portant la loi monétaire et bancaire.
3. Banque d'Algérie. Rapport annuel sur les paiements et les infrastructures financières.
4. Banque d'Algérie. Instruction n°02 relative aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités de banque digitale.

Revues et articles

1. Denis, J.-P. (2012). Open innovation : Quels enjeux pour le secteur bancaire ? Innovations.
2. Cherchem, M., & Djeflat, A. (2020). L'innovation dans le système bancaire algérien : marketing et organisation.
3. Rakhrou, Y., & Benilles, B. (2021). L'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie. Les Cahiers du MECAS, 17(1), 298–309.
4. Observations des relations entre start-ups et grands groupes.2023.Ministère de l'économie,des finances et de la souveraineté industrielle et numérique
5. SmartDev.2023.Expérience client dans le secteur bancaire :Guide CX traditionnel vs digitale.
6. Faster capitale.2024.Comment les banques de niche ouvrent la voie.
7. Fond monétaire international .2022.Perspectives économiques régionales :Moyen-orient et Afrique du nord- Stimuler l'investissement privé et la mobilisation de l'épargne .
- 8.

Webographie

1. <https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/what-is-a-central-bank.fr.html>
2. <https://www.bank-of-algeria.dz/histoire-de-la-banque/>
3. <https://dspace.ummto.dz/server/api/core/bitstreams/24b6e69d-7e7c-4bc1-bf22-677c4b7ceea8/content>
4. <https://elwatan-dz.com/nouvelle-loi-bancaire-gouvernance-de-la-banque-dalgerie-finance-islamique-et-dinar-digital>
5. <https://www.aps.dz/economie/178782-banques-le-nombre-de-comptes-d-epargne-depasse-12-5-mns-au-1er-semester-2024>
6. <https://www.bank-of-algeria.dz/le-conseilmonetaireetbancaire>
7. <https://www.algerie-eco.com/2023/11/02/la-banque-dalgerie-promulgue-le-reglement-relatif-aux-bureaux-de-change>



Liste des annexes

- ✚ **ANNEXES 1 : Questionnaire**

- ✚ **ANNEXES 2 : condition d’octroi de la carte CPAY+**

- ✚ **ANNEXES 3 : Fiche d’évaluation et de décision de la demande d’octroi de la carte CPAY+**

- ✚ **ANNEXES 4 : Check-list demande d’octroi de la carte CPAY +**

- ✚ **ANNEXES 5 : Engagement de domiciliation irrévocable de salaire**

- ✚ **ANNEXES 6 : Contrat porteur de la carte CPAY+**

- ✚ **ANNEXES 7 : Avis de mise à disposition de la carte CPAY+**

- ✚ **ANNEXES 8 : Formulaire de blocage temporaire d’une carte CPAY+**

- ✚ **ANNEXES 9 : Formulaire de main levée du blocage temporaire de la carte CPAY+**

ANNEXES 1 : Questionnaire

QUESTIONNAIRE SUR L'INNOVATION BANCAIRE AU CPA ALGÉRIE

Objet : Ce questionnaire vise à recueillir votre avis sur les innovations mises en place par la Banque CPA, notamment les cartes Cpay+ et Mastercard, et à comparer leur impact avec les anciennes pratiques bancaires (paiement en espèces, transactions en agence, chèques, etc.).

Informations générales

1. Âge :

- Moins de 25 ans
- 25 – 40 ans
- 41 – 60 ans
- Plus de 60 ans

2. Situation professionnelle :

- Étudiant
- Employé
- Entrepreneur
- Retraité

3. Depuis combien de temps êtes-vous client du CPA ?

- Moins d'un an
- 1 – 5 ans
- Plus de 5 ans

4. Avez-vous déjà utilisé les services bancaires suivants ?

- Retraits et dépôts en agence

- Chèques et virements bancaires
- Carte bancaire CIB classique
- Carte interbancaire Cpay+
- Mastercard CPA
- Services bancaires en ligne (application ou site CPA)

1. Anciennes pratiques vs nouvelles innovations

5. Avant d'utiliser une carte bancaire, quelles étaient vos habitudes pour gérer vos transactions ?

- Paiement en espèces
- Utilisation des chèques
- Retrait d'argent en agence avant chaque achat
- Virement bancaire classique

6. Depuis que vous utilisez une carte bancaire, avez-vous remarqué une amélioration par rapport aux anciennes méthodes ?

- Oui, cela a facilité mes transactions
- Oui, mais il reste encore des inconvénients
- Non, je préfère encore utiliser les méthodes classiques
- Je n'ai pas remarqué de grande différence

7. Quelles différences principales avez-vous constatées entre l'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard et les anciennes méthodes ?

- Transactions plus rapides
- Moins besoin de se déplacer en agence
- Plus de sécurité pour mes paiements
- Acceptation limitée des cartes par certains commerçants

8. Pensez-vous que les cartes bancaires (Cpay+ et Mastercard) ont remplacé efficacement les anciennes méthodes ?

- Oui, elles sont bien plus pratiques
- Oui, mais il reste des améliorations à faire
- Non, les anciennes méthodes étaient plus fiables
- Non, je n'utilise pas les cartes pour mes paiements

2. Expérience avec les nouvelles cartes bancaires (Cpay+ et Mastercard CPA)

9. Quelle(s) carte(s) bancaire(s) CPA possédez-vous ?

- Cpay+
- Mastercard CPA
- Carte CIB classique
- Aucune

10. À quelle fréquence utilisez-vous votre carte bancaire ?

- Quotidiennement
- Quelques fois par semaine
- Occasionnellement
- Rarement

11. Quels services utilisez-vous le plus avec votre carte bancaire ?

- Retrait d'argent aux guichets automatiques
- Paiement en ligne
- Paiement en magasin

- Transfert d'argent
- Paiement des factures

12. Quels sont, selon vous, les principaux avantages de la carte Cpay+ et de la Mastercard CPA ?

- Transactions plus rapides et sécurisées
- Possibilité de paiement en ligne
- Moins de manipulation d'espèces
- Acceptation à l'international avec la Mastercard

13. Quels sont les inconvénients que vous avez rencontrés avec ces cartes ?

- Difficultés techniques (échec de paiement, guichet en panne)
- Coût élevé des services bancaires
- Peu de commerçants acceptent ces cartes
- Sécurité insuffisante

3. Votre avis sur l'innovation bancaire au CPA

14. Pensez-vous que le CPA devrait continuer à innover et moderniser ses services ?

- Oui, c'est nécessaire pour suivre les évolutions
- Oui, mais il faut aussi améliorer l'accompagnement des clients
- Non, les méthodes traditionnelles sont suffisantes
- Non, je préfère un retour aux pratiques classiques

15. Quelles fonctionnalités souhaiteriez-vous voir améliorées ou ajoutées aux cartes bancaires du CPA ?

- Paiement sans contact généralisé
- Application mobile plus performante pour la gestion des comptes

- Compatibilité améliorée avec les plateformes de paiement internationales
- Service client plus réactif et assistance en ligne

16.Seriez-vous prêt à recommander la carte Cpay+ ou la Mastercard CPA à votre entourage ?

- Oui, sans hésitation
- Oui, mais avec quelques réserves
- Non, je ne suis pas convaincu
- Non, je préfère les méthodes classiques

17.Pensez-vous que l'innovation dans le secteur bancaire algérien est en bonne voie ?

- Oui, il y a eu de grandes avancées
- Oui, mais il reste encore du travail
- Non, le retard est encore important
- Non, je ne vois pas de réelles améliorations

Merci pour votre participation !

Annexe 2 : condition d'octroi de la carte CPAY+

**CONDITIONS D'OCTROI DE LA
CARTE CPA/CIB A DEBIT DIFFERE**

Peut bénéficier de la carte CPA/CIB à débit différé, toutes personnes physiques de nationalité algériennes, résidentes en Algérie répondant aux conditions suivantes :

- Salariées ou salariées retraitées, titulaire d'un compte chèque au niveau du CPA.
- Revenu net mensuel stable et régulier, égal au minimum à une (01) fois le SNMG.
- Domiciliation du salaire ou de la pension de retraite au niveau du CPA depuis une durée de six (06) mois au minimum.
- Absence d'interdiction de chéquier.
- Absence d'impayés sur les engagements en cours (*Résultat de la consultation de la Centrale des Risques Entreprise et Ménages de la Banque d'Algérie*).

Annexe 3 : Fiche d'évaluation et de décision de la demande d'octroi de la carte CPAY+

FICHE D'EVALUATION ET DE DECISION DE LA DEMANDE
D'OCTROI DE LA CARTE CPA/CIB A DEBIT DIFFERE

I- PARTIE RESERVEE AU CLIENT

1- Présentation de la relation :

Nom :

Prénom :

Date et lieu de naissance :

NIN :

Adresse :

Numéro du compte :

Date d'ouverture de compte :

Domiciliation irrévocable du salaire signée par l'employeur : oui / non

Date de la domiciliation du salaire :

Date de la perception du salaire :

Montant du salaire mensuel :

Montant du plafond sollicité :

2- Situation professionnelle :

Raison sociale de l'employeur :

Type du contrat de travail :

Secteur d'activité :

Privé ou public :

Date de recrutement :

Fonction :

Date et signature



II- PARTIE RESERVEE A LA BANQUE

3- Consultation d'interdiction de chéquier :

.....

 (Si le client figure indiquer la date d'interdiction et l'informer du rejet de sa demande, le cas échéant mettre la mention Néant)

4- Historique de l'utilisation de la carte CIB :

.....

 (Si le client dispose d'une carte CIB classique ou gold, il y a lieu de vérifier s'il y a des antécédents, le cas échéant mettre la mention Néant)

5- Historique du crédit :

Consultation de la Centrale des Risque Entreprise et Ménage de la Banque d'Algérie (CPA et confrères) : (Date de consultation)

- Si le client figure dans la CREM, il y a lieu de remplir le tableau ci-dessous, le cas échéant, mettre la mention Néant
- Si le client enregistre des impayés, la demande doit être rejetée

Date d'octroi	Banque	Type de crédit	Montant du crédit accordé	Mensualité	Montant de l'encours	Montant des impayés

6- Niveau d'endettement : vérifier le niveau d'endettement du client, en tenant compte de ses dettes existantes (consultation CREM) par rapport à ses revenus.

- Revenu mensuel net : DA
- Mensualités en cours de règlement : DA
- Taux d'endettement :%

7- Capacité financière : Déterminer le plafond

- Plafond mensuel sollicité : DA
- Plafond mensuel autorisé : DA

ANNEXES

AVIS ET DECISION

Avis du Chargé de la clientèle

.....
.....

Date et signature
.....

Avis du Chef de Service Caisse

.....
.....

Date et signature
.....

Décision du Directeur d'Agence ou du Directeur Adjoint

.....
.....

Date et signature
.....

Compte tenu de la particularité de ce type de produit ; il y a lieu de soumettre sous couvert du Groupe d'Exploitation, toute demande de plafond supérieur à 120 000 DA à l'accord préalable de la Direction du Réseau.

Avis du Directeur de Groupe d'Exploitation

.....
.....

Date et signature
.....

Avis du Directeur du Réseau

.....
.....

Date et signature
.....

Annexe 4 :Check-list demande d'octroi de la carte CPAY +

**CHECK-LIST DEMANDE D'OCTROI
DE LA CARTE CIB A DEBIT DIFFERE**

Le dossier à constituer dans le cadre de la demande d'octroi d'une carte CPA/CIB à débit différé doit comporter les documents suivants :

- Attestation de travail pour les salariés
- Attestation de retraite pour les retraités
- Engagement de domiciliation irrévocable du salaire au CPA signé par l'employeur
(conforme au modèle fourni par la banque)

20/10/13

Annexe 5 :Engagement de domiciliation irrévocable de salaire

**ENGAGEMENT DE DOMICILIATION
IRREVOCABLE DE SALAIRE**

Domicilié au CPA

Je soussigné(e) M/Mme employé(e) à la société.....en qualité de, vous informe de la domiciliation de ma rémunération mensuelle sur mon compte bancaire ouvert auprès du Crédit Populaire d'Algérie sous le RIB numéro : 004.....

Je déclare par ailleurs, que cette domiciliation est irrévocable et ne pourra être ni annulée, ni modifiée sans l'accord préalable du CPA, Agence Code Agence.....

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma parfaite considération.

Fait à, le

Décision et griffe & cachet de l'employeur	Nom & prénoms et signature de l'employé
	Nom : Prénom : Adresse : Signature :



Annexe 6 : Contrat porteur de la carte CPAY+

**CONTRAT PORTEUR DE LA CARTE
CPA/CIB A DEBIT DIFFERE**

Agence :Code :

Je soussigné, sollicite auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE pour l'octroi d'une Carte Interbancaire CPA/CIB à débit différé.

Moi, le titulaire du compte dont le numéro figure ci-dessous ouvert auprès du CPA, Agence.....⁽¹⁾

Désignation du titulaire du compte : M Mme

Nom :

Prénom :

Date et lieu de naissance :

Nationalité :

Profession :

Adresse personnelle :

N° NIN : Délivrée le : A.....

N° Mobile :

Adresse email :

Revenu Mensuel Net :

Numéro de compte :

Date du débit du compte :

Moi, le demandeur titulaire du compte soussigné :

- Déclare que les informations indiquées ci-dessus sont exactes.
- Reconnais avoir pris connaissance des conditions générale du présent contrat carte CPA/CIB à débit différé décrit au verso, ainsi que les conditions tarifaires applicables, dont les copies m'ont été fournies préalablement à la signature des présents.
- Déclare y adhérer sans réserve et demande la délivrance d'une carte.

Signature du titulaire du compte Précédée de la mention « Lu et approuvé »	Signature(s) autorisée(s) de la banque

Plafond de paiement attribué par la banque : Mensuel

Fait à le

⁽¹⁾ Le titulaire du compte désigné porteur de la carte

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

Termes utilisés dans le contrat :

Carte interbancaire « CPA/CIB à débit différé » :

Est un Instrument de paiement à usage exclusif du titulaire de la carte, qui permet uniquement d'effectuer des opérations de paiement. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité, par la banque, sur le compte bancaire du titulaire de la carte, à raison d'une seule fois par mois, selon une date préalablement déterminée par la banque, tel qu'indiqué à l'article 5.5.

Débit différé :

Est une option de paiement permettant de séparer la date d'une transaction de la date de prélèvement effective sur le compte bancaire de la somme correspondante.

Titulaire du compte :

Désigne toute personne physique salariée ou retraitée détentrice d'un compte bancaire.

Titulaire de la carte :

Désigne le titulaire du compte autorisé à utiliser la carte.

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition, de blocage temporaire et de résiliation de la carte interbancaire « CPA/CIB à débit différé » délivrée par la banque au profit du client.

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte nationale domestique interbancaire « CPA/CIB à débit différé » est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients salariés ou retraités titulaires d'un compte bancaire.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et des réseaux agréés.

La carte est strictement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Son usage est strictement limité aux opérations de paiement et ayant uniquement pour finalité de régler des achats de proximité ou à distance de biens ou de prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services, disposant :

- de terminaux de paiement électronique (TPE) affichant leur appartenance au système de paiement nommé « CIB » apposé sur la carte ;
- ou d'un système d'acceptation à distance (site web marchand).

Toutefois, la carte interbancaire « CPA CIB à débit différé » ne permet pas d'effectuer des opérations de retrait d'espèces auprès des Distributeurs Automatique de Billets (DAB) ou Guichets Automatiques de Banque (GAB) de la banque ou ceux des autres banques et établissements financiers.

En cas de changement d'adresse ou de numéro de téléphone, le porteur de la carte est tenu d'en informer la banque.

Article 3 : Données de sécurité personnalisées

Les données de sécurité personnalisées sont des données fournies au titulaire de la carte par la banque à des fins d'authentification.

3.1- Code secret : La banque met à la disposition du titulaire de la carte un code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation des Terminaux de Paiements Électroniques (TPE) affichant le logo CIB. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les terminaux de paiements électroniques, avec le risque notamment d'invalidation de la carte au troisième essai infructueux.

3.2- Code de sécurité OTP : (One time Password) est une donnée consistant à transmettre, par SMS, un code à usage unique qui devra être utilisé pour pouvoir réaliser son opération de paiement en ligne (via internet).

3.3- Lorsque l'utilisation d'un code OTP est requise, le nombre d'essais successifs est limité à trois (03). Au troisième essai infructueux, le titulaire de la carte provoque le blocage temporaire du code de sécurité.

3.4- La composition du code secret et/ou code de sécurité au niveau du terminal de paiement électronique ou du site web marchand, équivaut à une signature et une reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte, au moyen de celle-ci.

3.5- Le titulaire de la carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements électroniques.

3.6- Le titulaire de la carte doit prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité de sa carte. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa carte et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la carte, ni sur tout autres supports. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Article 4 : Durée de validité de la carte – Renouvellement Retrait et Restitution de la carte

4.1- La durée de validité de la carte CPA/CIB à débit différé est inscrite sur la carte elle-même.

Elle est délivrée pour une durée de (03) trois ans. A son échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique. Le Titulaire du compte ne désirant pas renouveler son adhésion, devra en aviser la banque, par écrit, au plus tard deux mois avant son échéance.

4.2- La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler comme indiqué à l'article 20.1. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

4.3- La carte interbancaire « CPA/CIB à débit différé » est non valide dans les cas cités ci-dessous :

- A son échéance, lorsqu'elle ne fait pas objet de renouvellement ;
- En cas de mise en opposition ;
- En cas de blocage temporaire ;
- En cas de résiliation du contrat ;
- A la clôture du compte sur lequel elle fonctionne.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte

5.1- La carte « CPA/CIB à débit différé » n'est valable que pour effectuer des opérations de paiements d'achats de biens et des prestations de service en magasin ou auprès d'un site web marchand. Les opérations de retraits d'espèces sur les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ou les Guichets Automatiques de Banque (GAB) ne sont pas autorisées.

5.2- Les paiements en magasin et en ligne effectués au moyen de la carte à débit différé sont possibles dans la limite du montant du plafond mensuel de paiement déterminé par la banque.

5.3- Le montant du plafond mensuel de paiement préalablement accordé par la banque peut donner lieu à une modification à la demande du titulaire de la carte et sur décision motivée de la banque.

5.4- Les paiements par carte « CPA/CIB à débit différé » sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les commerçants adhérents au Réseau Monétique Interbancaire.

5.5- Le montant des paiements effectués sur la carte « CPA/CIB à débit différé » est débité du compte bancaire du porteur une seule fois par mois, et à une date unique, déterminée en concertation avec le porteur et correspondant à la date du virement de son salaire.

5.6- La date du débit du compte du titulaire de la carte peut faire l'objet de modification sur décision motivée de la Banque d'un commun accord avec le titulaire de la carte.

5.7- Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible à la date de débit du compte prévu à l'article 5.5 ci-dessus.

5.8- La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte, d'incident de paiement ou de défauts de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte par tout moyen possible.

5.9- Les opérations de paiement réalisés par la carte « CPA/CIB à débit différé » peuvent être visualisées sur la plateforme « e-Banking » et l'application « Mobile CPA ».

5.10- La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

Article 6 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Terminal de Paiement Électronique (TPE) ou du site web marchand.

Article 7 : Obligations et responsabilités de la banque

La banque a pour obligations et responsabilités de :

- Se conformer, scrupuleusement, aux normes et procédures interbancaires en vigueur ;
- Traiter les réclamations et les litiges qui pourraient naître, conformément à la procédure de gestion des réclamations et des litiges interbancaires ;
- Informer le titulaire de la carte des modalités de mise en opposition des cartes ainsi que la procédure de traitement des réclamations ;



- Prendre en charge tous les incidents liés au dysfonctionnement du système, remontés par le titulaire de la carte ;
- Œuvrer, d'une manière continue, à l'amélioration de la qualité de service fournie ;
- Lorsque le titulaire de la carte ne peut avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement au moyen de sa carte, apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte ;

La banque peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 8 : Restriction de la responsabilité de la Banque

8.1- La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est dérogée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

8.2- La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes d'inutilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

8.3- La banque ne peut être tenue responsable, en cas d'utilisation frauduleuse, de la carte.

8.4- Tout litige de nature commerciale ayant entraîné des conséquences financières survenant entre le titulaire de la carte et le commerçant ou le web Acheteur, concernant des règlements effectués par la carte CIB à débit différé, est à la charge et sous la seule responsabilité du titulaire de la carte.

Article 9 : Obligations et responsabilités du titulaire de la carte

Le titulaire de la carte a pour obligations et responsabilités de :

- Respecter ses engagements contractuels vis-à-vis de la banque ;
- Garantir la disponibilité des fonds suffisants sur son compte bancaire à la date convenue du débit des règlements par la carte prévue à l'article 5.5. A défaut il assume les conséquences de non-respect de ses obligations contractuelles stipulés aux articles 11.1 « Modalité de blocage temporaire », 17 « Sanctions » et 20.1 « Résiliation du contrat » ;
- Mettre à disposition de la banque lorsqu'elle l'exige, toutes les informations concernant la nature des opérations effectuées par la carte ;

- Conserver sa carte et ses codes confidentiels et préserver la confidentialité du numéro de carte, code CVV2, date de fin de validité et le code de sécurité. Il assume les conséquences de l'utilisation de la carte en cas de vol, de perte ou de suspicions de fraude tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition dans les conditions prévues à l'article 10.3 ;
- Introduire auprès de la banque en cas de rupture du contrat de travail, une demande d'annulation de la carte. A ce titre, le titulaire de carte doit restituer à la banque la carte annulée. Si celle-ci n'est pas restituée, le titulaire de carte est responsable de tout usage abusif de la carte.

Article 10 : Modalité des mises en opposition

10.1- L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque, les oppositions, émanant du titulaire de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

10.2- L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

- la carte a été contrefaite ;
- le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

10.3- Le titulaire de la carte doit immédiatement procéder, par tous moyens, à la mise en opposition de la carte et la confirmer, sans délai, par écrit, en se présentant à la Banque ou par déclaration au Centre d'Appel, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la mise en opposition de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

10.4- En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 12 « Réclamations ».

10.5- En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

10.6- La mise en opposition de la carte est irrévocable, elle ne peut faire l'objet d'une demande de levée d'opposition par le titulaire du compte.

Article 11 : Modalité de blocage temporaire

11.1- La banque se réserve le droit de procéder systématiquement au blocage temporaire de la carte en cas d'indisponibilité ou d'insuffisance du solde du compte sur lequel fonctionne la carte à la date du débit du compte indiqué à l'article 5.5. La décision de blocage temporaire de la carte est notifiée au titulaire de la carte.

11.2- La banque se réserve également le droit de procéder au blocage temporaire de la carte pour des raisons de non-respect des mesures de sécurité, toute utilisation suspecte, ou pour toute autre décision motivée.

11.3- La décision de blocage temporaire peut faire l'objet d'annulation si les réserves objet du blocage temporaire sont levées. Dans le cas contraire, la banque se verra appliquer les termes de l'article 20.1 « *Résiliation du contrat* » du présent contrat.

Article 12 : Réclamations

Le titulaire de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Banque, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de la carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 13 : Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses du présent contrat porteront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés supportés le cas échéant par le titulaire de la carte.

Article 14 : Communication de renseignements à des tiers

14.1- La banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

14.2- Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 15 : Conditions tarifaires

15.1- Les frais et commissions relatifs aux conditions d'utilisation et de gestion de la carte « CPA/CIB à débit différé », sont prélevés, par la banque, sur le compte du client, conformément aux conditions de banque. Les conditions de banque doivent être portées à la connaissance du titulaire de carte par la Banque.

Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

15.2- Le titulaire de la carte peut obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

15.3- Le titulaire de la carte autorise la banque à débiter de son compte les commissions de gestion visées ci-dessus.

Article 16 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds mensuels de paiement, et de la date de débit du compte, qui seront portées à la connaissance du titulaire de la carte par tout moyen.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte. En cas de non-acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (01) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 17 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

En cas d'indisponibilité de provision à la date de comptabilisation du compte du titulaire de la carte indiquée à l'article 5.5, la banque engagera à son encontre, les mesures conservatoires de recouvrement de la créance en vigueur.

Dans le cas où le titulaire ne régularise pas la situation irrégulière de son compte après épuisement de toutes les mesures conservatoires, la banque engagera les procédures de recouvrement des créances par toutes voies de droits.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge du titulaire du compte.

Article 18 : Règlement des différends

18.1- Hormis les litiges commerciaux, objets de la clause de l'article 5, alinéa 10 « *Modalités d'utilisation de la carte* » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

18.2- A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal territorialement compétent.

Article 19 : Respect des règles de confidentialité des données du titulaire de la carte

La banque est tenue de respecter la confidentialité des données personnelles du titulaire de la carte et/ou titulaire du compte et doit se conformer au règlement général sur la protection des données à caractère personnelles et à toutes les règles applicables aux données personnelle pour tout traitement de données personnelles conformément aux dispositions de la loi N°18/07 du 10 Juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel.

Article 20 : Résiliation du contrat

20.1- La résiliation du présent contrat intervient en cas :

- de non-exécution des obligations contractuelles par la banque ou le titulaire de la carte ;
- de non levée des réserves de blocage temporaire de la carte opéré par la banque objet des clauses 11.1 et 11.2 ;
- du décès du titulaire de la carte ;
- d'incapacité juridique du titulaire du la carte ;
- de la clôture du compte sur lequel est adossé la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 16 « *Modification des conditions du contrat* » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

20.2- La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque, par le titulaire du compte, contre accusé de réception sous réserve du dénouement des opérations en cours antérieurs à la résiliation.

20.3- Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

Article 21 : Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (03) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Fait à, le

La banque

Le titulaire du compte

Signatures

Annexe 7 : Avis de mise à disposition de la carte CPAY+

Groupe d'Exploitation :

Agence : Code :

M^{me}, M. :

**AVIS DE MISE A DISPOSITION DE LA CARTE
CPA/CIB A DEBIT DIFFERE**

M^{me}/M.

Nous avons le plaisir de vous informer que votre carte bancaire CPA/CIB à débit différé est mise à votre disposition auprès de nos guichets et vous invitons, par conséquent, à vous présenter à nos services pour la récupérer.

Nous demeurons à votre entière disposition pour vous assister dans l'utilisation de votre carte.

Veuillez agréer, M^{me}/M, nos salutations distinguées.

Le Directeur d'Agence

Accusé de réception

Je certifie être en possession de ma carte de paiement CPA/CIB à débit différé dont les caractéristiques sont indiquées ci-dessous.

Numéro de compte :

Nom et prénom du porteur :

Numéro de carte :

A....., le.....

Signature du client titulaire du compte

Signature du porteur

Annexe 8 : Formulaire de blocage temporaire d'une carte CPAY+

**FORMULAIRE DE BLOCAGE TEMPORAIRE
D'UNE CARTE CPA/CIB A DEBIT DIFFERE
(A l'initiative de la banque)**

Nom & Prénom :

Numéro de la carte :

Date de fin de validité de la carte :

Numéro de compte :

Carte CPA/CIB à débit différé bloquée temporairement à l'initiative de l'agence
pour le motif :

Cachet et signature du Directeur d'Agence



Annexe 9 : Formulaire de main levée du blocage temporaire de la carte CPAY+

**FORMULAIRE DE MAIN LEVEE DU BLOCAGE TEMPORAIRE
D'UNE CARTE CPA/CIB A DÉBIT DIFFERE
(A l'initiative de la banque)**

Nom & Prénom :

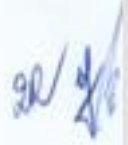
Numéro de la carte :

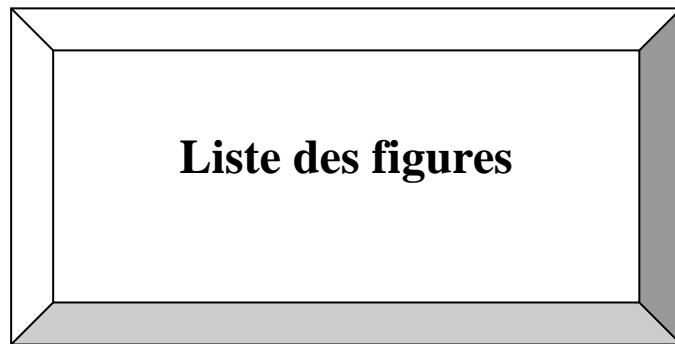
Date de fin de validité de la carte :

Numéro de compte :

Motif :

Cachet et signature du Directeur d'Agence





Liste des figures

Figures N°1 : le nombre de succursales des banques commerciales en Algérie entre 2004 et 2021

Figures N°2 : l'évolution du nombre d'agences bancaires commerciales pour 100 000 adultes entre 2004 et 2021.

Figures N°3 : les activités de la banque centrale

Figures N°4 : les activités des banques commerciales

Figures N°5 : Evolution de la taille estimée de l'économie informelle et de la circulation fiduciaire hors banques en Algérie(2020-2023)

Figures N°6 : Répartition de l'évolution du capital du CPA depuis sa création à 2024

Figures N°7 : Représentation de l'échantillon par la situation professionnelle

Figures N°8 : Représentation d'utilisation des services bancaires

Figures N°9 : Représentation de l'échantillon selon leur appréciation des cartes bancaires comparées aux méthodes classiques.

Figures N°10 : Différences principales perçues entre les cartes Cpay+ / Mastercard et les méthodes bancaires traditionnelles

Figures N°11 : Cartes bancaires CPA les plus détenues

Figures N°12 : Services les plus utilisés avec les cartes bancaires CPA

Figures N°13 : Inconvénients rencontrés avec les cartes Cpay+ et Mastercard CPA

Figures N°14 : Fonctionnalités les plus demandées pour les cartes bancaires du CPA par les clients

Figures N°15 : Disposition des clients à recommander les cartes Cpay+ ou Mastercard CPA à leur entourage

Figures N°16 : Perception des clients CPA sur l'état d'avancement de l'innovation bancaire en Algérie



Liste des tableaux

Liste des tableaux

Tableau N° 1 : Développement de capitale social de CPA

Tableau N° 2 : Activité paiement sur TPE

Tableau N° 3 : tarification appliqué

Tableau N° 4 : synthétique des opérations et frais appliqués à la carte CPA Mastercard Platinum

Tableau N° 5 : Récapitulatif des caractéristiques de la carte CPA/VISA Gold

Tableau N° 6 : Récapitulatif des caractéristiques de la carte CPA VISA Classic

Tableau N° 7 : Récapitulatif des plafonds applicables

Tableau N° 8 : Répartition de l'échantillon par tranche d'âge

Tableau N° 9 : Répartition de l'échantillon par l'ancienneté des clients

Tableau N° 10 : Répartition de l'échantillon selon leurs habitudes de gestion des transactions avant l'usage de la carte bancaire

Tableau N° 11 : Différences perçues entre l'utilisation des cartes Cpay+ et Mastercard et les anciennes méthodes bancaires.

Tableau N° 12 : Répartition de l'échantillon selon la fréquence d'utilisation de leur carte bancaire

Tableau N° 13 : Répartition des répondants selon les avantages perçus des cartes Cpay+ et Mastercard CPA

Tableau N° 14 : Répartition des répondants selon leur avis sur la nécessité de poursuivre l'innovation au sein du CPA



Table des matières

- **Introduction générale**
- **Chapitre I : L'innovation et la modernisation bancaire au service de l'inclusion financière**

Introduction

Section 1 : L'innovation dans le secteur bancaire

1. Définition de l'innovation bancaire
- 2.Importance de l'innovation bancaire
 - 2.1.L'innovation permet de stimuler la demande
 - 2.2 L'innovation permet de créer de nouvelles sources de revenus
 - 2.3.L'innovation permet de mieux faire face aux concurrents
 - 2.4.L'innovation permet de mieux faire face aux distributeurs
 - 2.5 L'innovation permet de mieux faire face à la communication
- 3.Les facteurs de succès et d'échecs des innovations financières
 - 3.1 Les conditions de réussite des innovations financières
 - 3.2.Une forte sensibilité et attention à la clientèle
 - 3.3.Une dynamisation de l'organisation qui tient compte de la spécificité de l'activité bancaire et qui l'oriente vers l'innovation
4. Les causes d'échec
 - 4.1.Adoption de la stratégie d'imitations
 - 4.2. Une négligence des problèmes de l'environnement
 - 4.3.Une sous-estimation du marché et de la concurrence

Section 2 : L'utilité de la modernisation bancaire

1. La modernisation bancaire au service de l'inclusion financière

- 1.1 La mise à niveau du secteur bancaire : un instrument pour la facilitation de l'accès financier.
- 1.2 Inclusion financière : objectif stratégique de la modernisation
 - a. Besoin d'un soutien politique et réglementaire
 - b. Diminution des obstacles structurels par le biais de la modernisation
- 2. La modernisation comme levier d'efficacité opérationnelle
 - 2.1. Renforcement de la compétitivité dans un environnement en mutation
 - 2.2 Optimisation des ressources humaines
 - 2.1 Automatisation et digitalisation des processus
 - 3.1 Concurrence accrue et nouveaux entrants
 - 3.1. Personnalisation et expérience client
 - 4. Adaptation aux exigences réglementaires et sécuritaires
 - 4.1. Conformité et gestion des risques
 - 4.2. Sécurité informatique et cybersécurité
- 5. Soutien à la croissance économique et au développement national
 - 5.1 Financement des entreprises et projets structurants
 - 5.2. Mobilisation de l'épargne et intermédiation financière
- 6. Innovation technologique et transformation digitale
 - 6.1 Adoption des technologies émergentes
 - 6.2 Transformation des modèles d'affaires
- 7. Défis et limites de la modernisation bancaire
 - 7.1 Coûts élevés et retour sur investissement
 - 7.2 Résistance au changement
 - 7.3 Risques liés à la cybersécurité
 - 7.4 Inégalités d'accès et fracture numérique

Section 3 : : Aspects généraux de l'inclusion financière et ses enjeux

1. Présentation de l'inclusion financière et ses différentes dimensions
 - 1.1. Définition
 - 2.1. Les dimensions de l'inclusion financière
 - 3.1. L'accès
 - 4.1. Analyse de la situation de l'inclusion financière en Algérie
 - 5.1. Les indicateurs d'accès
3. Les obstacles à l'inclusion financière : une analyse multidimensionnelle
 - 3.1. Obstacles infrastructurels et géographiques
 - 3.2. Obstacles socio-économiques et éducatifs
 - 3.3. Obstacles réglementaires et juridiques
 - 3.4. Obstacles technologiques et fracture numérique

Conclusion

- **Chapitre II : État des lieux et modernisation du secteur bancaire en Algérie**
introduction

Section 1 : État des lieux du secteur bancaire en Algérie

1. Structure et acteurs du secteur bancaire algérien
 - 1.1. La banque Centrale d'Algérie
 - 1.2. Les banques commerciales
 - 1.3. Les établissements financiers
2. Mobilisation de l'épargne et inclusion financière
3. Lutte contre l'économie informelle
 1. définition
 2. Ampleur de l'économie informelle

3. Causes de la dominance de l'informel

A. Méfiance envers le système bancaire

B. Le poids de la fiscalité et son influence sur l'expansion de l'économie informelle en Algérie

a. Une pression fiscale jugée excessive par les opérateurs économiques

b. Des procédures fiscales lourdes et inefficaces

c. L'évasion fiscale comme stratégie de survie pour les petits acteurs économiques

d. Une confiance érodée dans l'utilisation des recettes fiscales

4. Développement de la finance islamique en Algérie : un état des lieux bancaire

4.1. Historique et contexte d'introduction

4.2. Cadre juridique et réglementaire

4.3. Réseaux bancaires et offres disponibles

4.4. Produits proposés

4.5. Taux d'adoption et ouverture de comptes islamiques

4.6. Objectifs visés

4.7. Défis rencontrés

4.8. Comparaison régionale

4.9. Perspectives de développement

Section 2 : Mobilisation de l'épargne et inclusion financière

1. Les leviers de la modernisation bancaire en Algérie

1.2. Réformes réglementaires et institutionnelles

A. Évolution du cadre législatif : de l'Ordonnance de 2003 à la Loi monétaire et bancaire de 2023

B. Modernisation de la supervision bancaire

C. Réglementation des bureaux de change

D. Encadrement des banques digitales

1.2. Digitalisation et transformation technologique

A. Développement des infrastructures numériques

B. Adoption des services bancaires numériques

C. Interopérabilité des systèmes de paiement

D. Intégration des technologies émergentes

1.3. Enjeux et perspectives de la digitalisation

2. Les impacts de la digitalisation sur la production et la rentabilité dans le secteur bancaire algérien

2.1. Impact de la digitalisation sur la production bancaire

A. Automatisation des processus

B. Dématérialisation des documents

C. Développement des services en ligne et mobiles

D. Réduction des agences physiques

E. Optimisation des processus internes

2.1.1. l'impact de la digitalisation sur l'inclusion financière

A. Les incidences positives de l'inclusion financière

B. Les limites et défis de l'inclusion financière

C. Recommandations

Section 3 : Les perspectives, défis et enjeux de l'inclusion financière en Algérie à l'ère du numérique

1. Cadre réglementaire et réformes : entre avancées et limites opérationnelles

1.1. Une volonté de modernisation affichée : entre impulsion législative et inertie institutionnelle

1.2. Fintechs : un potentiel bridé par le cadre réglementaire

2. Infrastructures et adoption numérique : un potentiel sous-exploité

2.1. Outils monétiques : vers une digitalisation timide

2.2. Inégalités territoriales et fractures digitales

3. Défis culturels et exclusions systémiques

3.1. Prédominance du cash et résistance au changement

3.2. Méfiance institutionnelle et déficit d'éducation financière

4. Stratégies d'accélération : hybridation et finance islamique

4.1. La finance participative : entre espoir et obstacles

4.2. Hybridation des modèles et innovations sociales

5. Perspectives à horizon 2030 : vers une inclusion progressive

6. Conclusion

- **Chapitre III** : Analyse de l'innovation bancaire au sein du CPA : Les cartes Cpay+ et Mastercard comme leviers d'inclusion financière

Section 1 : Présentation du CPA banque

1. Historique du CPA banque

1.2. Structure du CPA

1.3. Mission et opération du CPA

1.4. La GIE Monétique : (Groupement d'Intérêt Économique et Monétique)

Section 2 : Les produits bancaires innovants proposés par le CPA Banque

1. Carte Cpay+ (Carte CIB à débit différé)

2. Carte CPA Mastercard Platinum

3. Carte CPA VISA Gold

4. Carte CPA VISA Classic – Présentation et Conditions d'Utilisation

5. Carte CPA/CIB Classique
6. Applications Mobile CPA et WIMPAY CPA
7. Produits de la Finance Islamique au CPA
8. Appréciation générale et portée stratégique des produits innovants du CPA dans le processus d'inclusion financière
9. L'évolution de la clientèle du CPA à l'ère de la digitalisation bancaire : un levier pour l'inclusion financière

Section 3 : Analyse des caractéristiques de carte : C PAY+ et MASTERCARD

1. Présentation Cpay+
 - 1.1. Modalités de fonctionnement de la carte CPA/CIB à débit différé
 - 1.2. Services, conditions et avantages liés à la carte CPA/CIB à débit différé
 - 1.3. Paramètres de gestion financière et sécuritaire de la carte Cpay+
2. Présentation de la carte Mastercard
 - 2.1. Modalités de fonctionnement de la carte CPA Mastercard
 - 2.2. Services, conditions et avantages liés à la carte CPA Mastercard
3. Paramètres de sécurité et conditions d'utilisation de la carte CPA Mastercard
4. Méthodologie de l'enquête
5. Fiche signalétique
 - **Conclusion générale**

Bibliographie

Annexe

Liste des figures

Liste des tableaux

Résumé

L'inclusion financière représente aujourd'hui un enjeu fondamental pour les pays en développement, notamment en Algérie, où une large frange de la population demeure exclue du système bancaire formel. Dans un contexte marqué par la prédominance de l'économie informelle, la faible densité bancaire et la méfiance persistante envers les institutions financières, la modernisation du secteur bancaire apparaît comme un levier stratégique de transformation. L'introduction progressive de services numériques, la généralisation des cartes bancaires, le développement des plateformes de paiement mobile et la diversification de l'offre financière participent à l'élargissement de l'accès aux services financiers. Ces dynamiques, portées par l'innovation technologique et les réformes réglementaires récentes, contribuent à renforcer la bancarisation, à mobiliser l'épargne domestique et à intégrer progressivement les populations marginalisées dans le circuit économique formel.

Mots clés : Inclusion financière, Modernisation bancaire ,Digitalisation, Fintechs, Économie informelle, Bancarisation, Innovation financière, Transformation numérique, Accès aux services financiers

Summary

Financial inclusion is now a critical challenge for developing countries, especially in Algeria, where a significant portion of the population remains excluded from the formal banking system. In a context marked by the dominance of the informal economy, limited banking infrastructure, and persistent mistrust toward financial institutions, the modernization of the banking sector emerges as a strategic lever for transformation. The gradual introduction of digital services, the widespread adoption of bank cards, the development of mobile payment platforms, and the diversification of financial products are helping to expand access to financial services. These dynamics, driven by technological innovation and recent regulatory reforms, contribute to strengthening financial inclusion, mobilizing domestic savings, and progressively integrating marginalized populations into the formal economic system.

Keywords : Financial inclusion ,Banking modernization, Digitalization, FinTech, Informal economy, Financial access, Financial innovation, Digital transformation, Bank outreach