

**UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU
U.M.M.T.O**

**Faculté des sciences économiques, commerciales et
Des sciences de gestion
Département des sciences financières et
Comptabilité**



Mémoire de fin de cycle

*En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences financière et
comptabilité*

Option : Finance et banque

Thème

**Le numérique dans le secteur
bancaire : évolution et enjeux. Cas de
la carte magnétique (BNA)**

Présenté par :

Mlle. IKENE Lisa

Mr. KHENNACHE Yanis

Devant le jury composé de :

Président : IGERGAZIZ Ouassila

Rapporteur : SAM Hocine

Examineur(s) : BOULIFA Yamina

Dirigé par :

Mr SAM Hocine

Année Universitaire : 2020-202

REMERCIEMENT



Nous tenons à exprimer notre reconnaissance et notre gratitude à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste mémoire. Principalement à notre promoteur de recherche Mr Hocine Sam, qui a guidé nos pas, nos enseignants pour avoir travaillé nettement avec nous et les membres du jury qui ont accepté d'évaluer ce travail.

Nous voudrions également exprimer nos reconnaissances à nos familles, nos camarades, aux personnels de la BNA de Tizi-Ouzou pour leur formation efficace, ainsi qu'à tous nos amis pour leur soutien moral et qui nous ont incessamment soutenues.



Dédicace

À ma famille

Yanis

DÉDICACE

Je dédie ce modeste travail

A ma très chère mère et mon cher père

A mes adorables frères Juba et Massi

A mes grands-parents à qui je souhaite une bonne santé

A ma meilleure copine Katia qui m'a toujours encouragée

A mes cousines : Yasmine, Sana, Houda, Wiwiz et Lisa

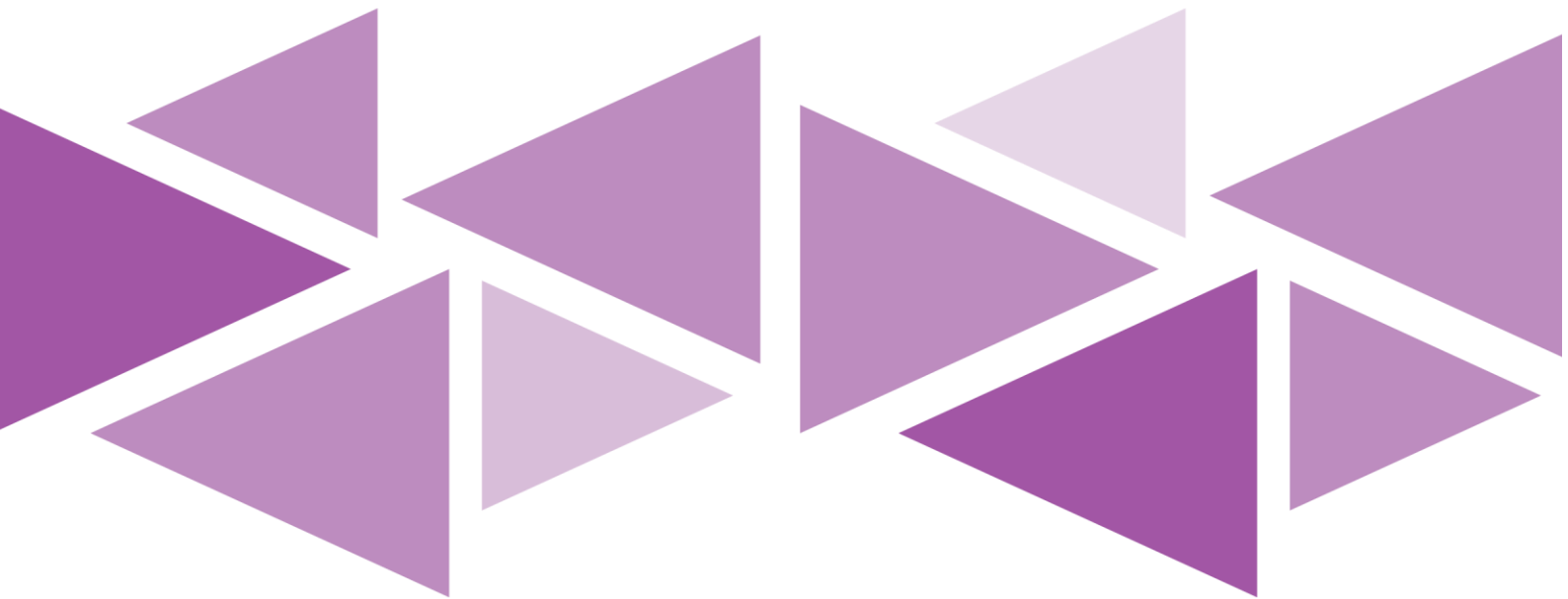
A mon binôme Yanis

A tous mes amis de promotion master 2 en finance et banque, à qui je souhaite plus de succès

A toute ma famille et mes proches et à ceux qui me donnent de l'amour et de la vivacité

Lisa

Liste des abréviations



Liste des abréviations

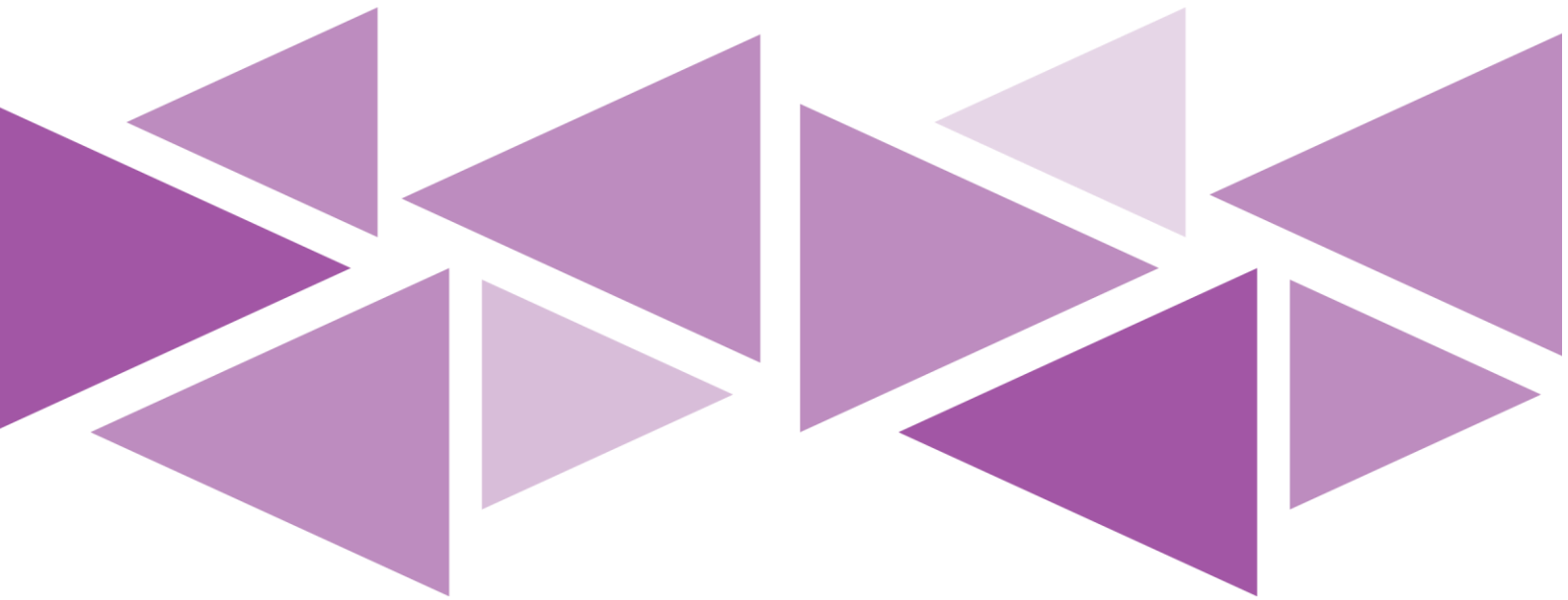
Liste des abréviations :

Abréviations	Significations
ARTS	Algeria Real Time Settlement
ATM	Automated Teller Machine
BNA	Banque Nationale d'Algérie
CCP	Compte Courant Postale
CIB	Carte Interbancaire
CIP	Commission Interbancaire de Paiement
CMI	Centre Monétique Interbancaire
CPI	Centre de Pré compensation Interbancaire
CSC	Centre de Service Clientèle
DAB	Distributeur Automatique de Billet
DM	Direction de la Monétique
DRE	Direction de réseau d'exploitation
EDI	Echange de Données Informatisé
EMV	Europay, Mastercard et Visa
EPIC	Entreprise Publique à caractère Industriel et Commercial
GAB	Guichet Automatique de Banque
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
IP	Internet Protocole

Liste des abréviations

MPTIC	Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de Communication
NFC	Near Field Communication (Paiement sans contact)
PNB	Produit Net Bancaire
QR	Quick Response (code-barres)
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
RIP	Relevé d'Identité Postale
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
RTGS	Real Time Gross Settlement system
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
SITA	Société Internationale de Télécommunication Aéronautique
TBTB	Taux Bilatérale des Transactions Bloquées
TES	Transactions Electronique Sécurisées
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
TPE	Terminal de Paiement Electronique

Sommaire



Sommaire

Introduction générale.....01

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication.

Section 1 : Adoption des technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire.....06

Section 2 : Dématérialisation bancaire.....13

Section 3 : Développement de la monétique en Algérie.....17

Chapitre II : L'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique ».

Section 1 : Présentation de la première forme de monnaie électronique « Carte magnétique ».....30

Section 2 : Utilisation et gestion des risques liés à la carte magnétique.....44

Section 3 : Expérience d'Algérie poste dans la monétique.....54

Chapitre III : Etats des lieux de la carte bancaire au sein de la BNA.

Section 1 : Présentation et caractéristiques de l'organisme d'accueil (BNA).....64

Section 3 : La gestion de la carte interbancaire au sein de la BNA.....71

Section 3 : Synthèse de l'approche qualitative et interprétations88

Conclusion générale.....112

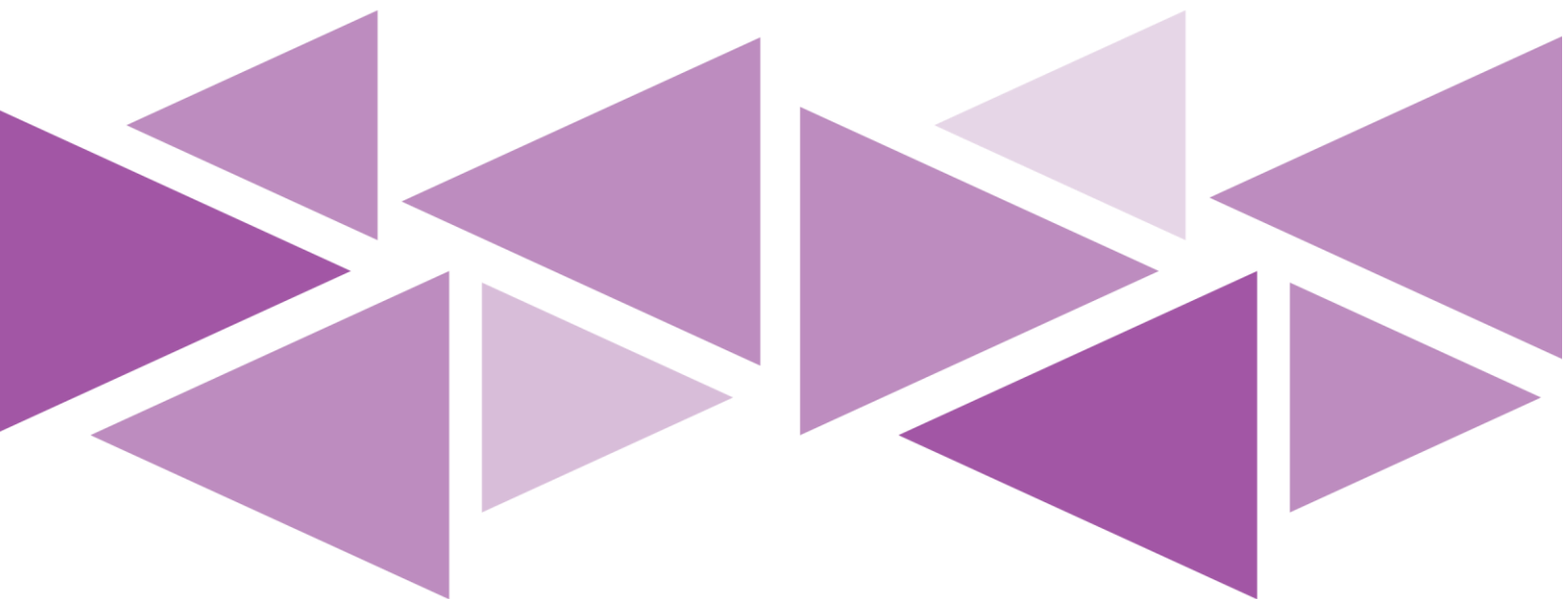
Glossaire

Références bibliographiques

Liste des illustrations

Table des matières.

Introduction Générale



Introduction générale

De nos jours ; notre vie quotidienne est marquée par les technologies de l'information et de la communication (TIC), que ce soit au travail, dans la recherche ou dans d'autres activités. On a souvent tendance à compléter l'acronyme (TIC) par la lettre N qui signifie le terme « Nouvelle » pour évoquer le moment de l'apparition de la technologie en question. En effet les nombreuses innovations qui se sont succédé durant ces dernières décennies ont profondément modifié la façon dont les gens travaillent, communiquent, apprennent et vivent.

Autrefois; l'usage du numérique dans les entreprises se limitait à un périmètre fonctionnel restreint, c'est à dire dans un contexte purement professionnelle. Au fil du temps et de la diversité des technologies, ce périmètre s'est élargi aux domaines plus diversifiés engendrant un changement important en matière de gestion des organisations et c'est grâce à la compression du temps de traitement des opérations ainsi que la possibilité de transfert de très grandes quantités de données ; les technologies ont permis également de créer des opportunités stratégiques et commerciales et générer de nouveaux produits et services. De plus, les politiques gouvernementales encouragent la forte adoption des TIC et la pénétration croissante de l'internet pour rendre le secteur économique plus innovant et plus compétitif.

Aujourd'hui ; les banques peinent encore à trouver une solution technologique pour répondre aux défis d'un environnement en évolution rapide et à une demande croissante des clients en produits et services. Les nouveaux changements technologiques apportés au secteur bancaire ont un impact énorme sur les dirigeants, les employés et les clients des banques. Les progrès technologiques permettent au secteur bancaire de répondre aux besoins des clients en renforçant leurs systèmes de contrôle interne, et leurs fournir des services bancaires par Internet, où téléphone, ainsi que la possibilité de leurs offrir un portefeuille élargi de prestations.

Cependant ; les réformes réglementaires récentes et l'émergence des technologies au cours des dernières années ont favorisé la création d'un marché de paiement numérique durable pouvant remplacer les services bancaires traditionnels à mesure que de plus en plus des clients se tournent vers la technologie pour effectuer des transactions bancaires. En effet, avec l'arrivée d'Internet, l'évolution des systèmes de paiement électronique a encore progressé. Cette ère a introduit le commerce électronique comme une forme plus rapide et plus efficace pour effectuer ses transactions. En outre, la carte bancaire a fait en sorte que les transactions bancaires soient simplifiées pour les consommateurs. Elles sont devenues populaires pour un

Introduction générale

certain nombre de raisons. Au fil des années, leurs utilisations se sont développées, et maintenant elles peuvent être utilisées pour retirer de l'argent aux guichets automatiques, effectuer des achats en magasin ou en ligne, mettre en place des paiements réguliers et payer des factures.

Si les TIC ont envahi beaucoup de domaines, en Algérie, les banques se sont engagés sur les plans techniques et financiers pour des projets d'actualisation et de développement de leurs structures afin de moderniser les moyens de paiement et promouvoir la monétique en particulier, et aussi améliorer leurs prestations de service pour qu'elles puissent se rapprocher de ses clients en leurs fournissant des produits plus adaptés à leurs demandes. Et tout cela grâce à une garantie d'un système fonctionnel de façon sûre et efficace.

La monétique offre une nouvelle prestation bancaire qui met en relief la diversité et la proximité du service à travers le réseau interbancaire. Les paiements par cartes interbancaires procurent également plusieurs avantages aux consommateurs et diminuent les risques et les coûts de gestion. Quant aux banques, l'automatisation des transactions permet la fluidification des procédures administratives et l'allègement des coûts. De ce fait, la monétique demeure un levier incontournable de bancarisation des populations dans la mesure où elle s'adresse au public détenteur de moyen de paiement.

Si l'Algérie a connu une évolution remarquable dans le domaine de la monétique et la modernisation des moyens de paiement électronique, cependant la carte bancaire demeure un moyen de paiement moins usité pourtant elle offre une multitude de service à condition de savoir bien l'utiliser ; de cela nous avons pu s'intéresser aux enjeux de la carte interbancaire en particulier. A cet effet nous émettons la problématique suivante :

A travers le cas des cartes magnétique au sein de la BNA (Tizi-Ouzou) ; quel sont les évolutions enregistrées et enjeux en matière de modernisation du secteur bancaire en Algérie ?

De cette problématique découlent les questions secondaires suivantes :

1. L'introduction et l'application des outils TIC dans les services bancaires ont elles mené à un haut niveau d'efficacité et de compétence ?
2. Quelles sont les entraves de l'utilisation de la carte magnétique en Algérie ?

Introduction générale

3. Les initiatives publiques existantes, permettent-elles l'extension efficace des services de paiement, le développement de la monétique ?

Dans le but de cerner notre problématique de recherche, nous avons eu recours pour les aspects théoriques à des investigations bibliographique et documentaire (consultation des ouvrages, documents, articles, mémoires et thèses) afin d'élucider un certain nombre de concepts en rapport avec le sujet choisi.

Pour notre étude de terrain, nous avons tenté d'utiliser la technique du questionnaire et d'entretien afin de collecter des données auprès d'un grand nombre d'individus tout en favorisant une uniformité des réponses. L'enquête se réalisera par l'élaboration de deux questionnaires, le premier remis aux responsables de notre lieu de stage pratique, et le deuxième questionnaire quant à lui est adressé aux citoyens des différentes Wilaya porteur et non porteur de carte.

Dans le but de porter les éléments de réponses aux questions mentionné ci-dessus et pour mener à bien cette recherche ; la structure du travail s'articule en conséquence en trois grands chapitres subdivisés en trois sections respectivement. Les deux premiers sont d'ordre théorique tandis que le troisième constitue une étude empirique. Le plan de travail adopté se décline de la manière suivante :

Dans le premier chapitre intitulé « les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire », nous allons en premier lieu exposer le processus de l'avènement des TIC ainsi leur contribution à la dématérialisation dans le secteur bancaire en particulier, et enfin comment la monétique s'est introduite au milieu de ce secteur en Algérie. A côté de cela l'étude aborde également au deuxième chapitre intitulé « L'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique » », le développement et l'application de la carte bancaire, ainsi pour mieux cerner notre chapitre nous nous avons jugé utile de présentons un exemple d'adoption des services monétiques par l'établissement Algérie Poste.

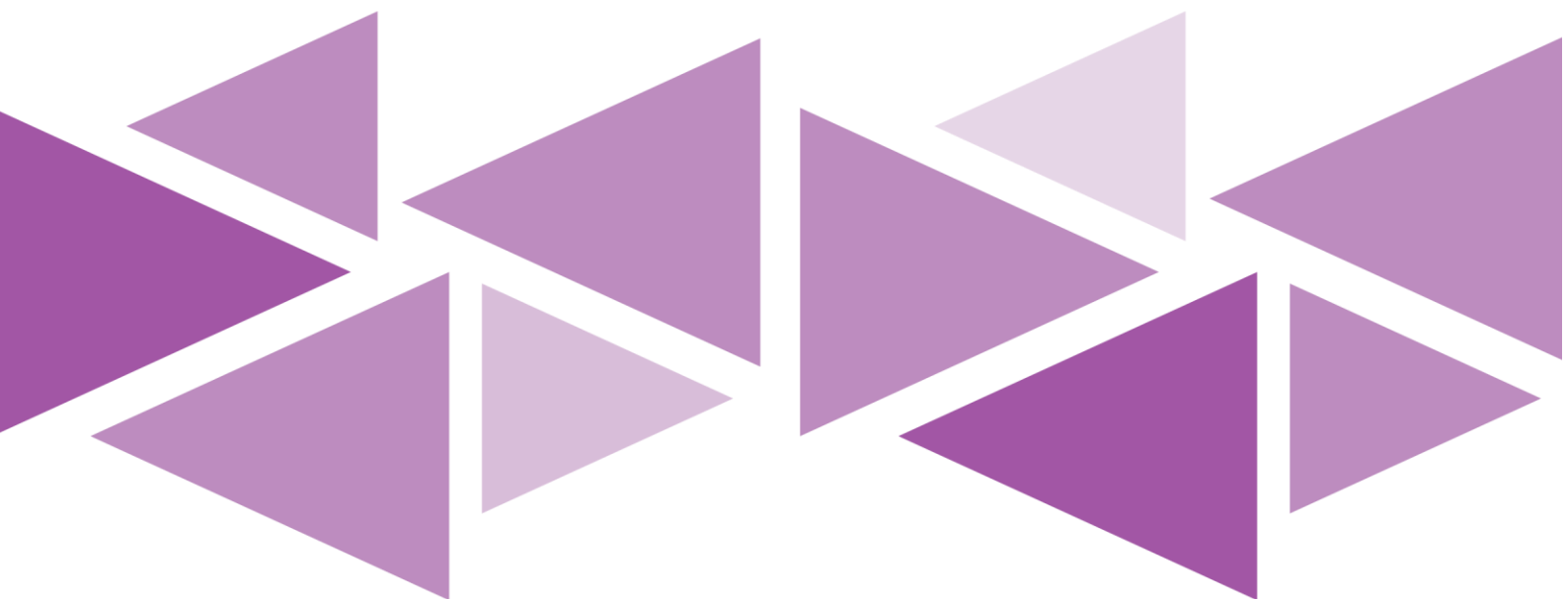
Par ailleurs comme dernier point notre troisième chapitre sera consacré à une étude de terrain sur l'État des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA ayant pour cadre la banque national d'Algérie ; tout en commençant par la présentation de l'établissement ensuite la présentation des cartes interbancaires au sein de la BNA, enfin nous allons analyser et interpréter les résultats de l'enquête par questionnaire et entretien.

Introduction générale

Pour finir, il est essentiel de mettre en place une conclusion afin de répondre à notre problématique proposée au départ, en évoquant les contraintes empêchant la généralisation de la carte et achever le travail en abordant des perspectives y compris des recommandations qui pourraient être nécessaires à l'amélioration de ce produit monétique.

Chapitre I :

Les technologies de l'information et
de la communication dans le secteur
bancaire



Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Introduction

Le secteur bancaire a beaucoup à espérer en termes d'avancées technologiques, il a subi une transformation de ses fondements en décentralisant ses services et en appliquant un réseau informatisé ; par ailleurs la banque à l'heure actuelle ne peut pas survivre sans la technologie. En outre, ces évolutions nous ont ouvert les yeux pour une vie plus facile et plus pratique.

Une ère sans technologie sera l'âge de pierre moderne et sa suppression équivaut à paralyser l'ensemble de l'industrie bancaire, cependant sa fonction joue un rôle important dans l'évolution du fonctionnement des services financiers en les rendant plus facile et accessible pour les clients et plus rentable pour les fournisseurs de ces services.¹

L'ère de la révolution numérique témoigne une utilisation phénoménale de matériels, outils et services s'appuyant sur l'informatique, l'électronique et les télécommunication ...etc. on les regroupe aujourd'hui généralement sous le vocable de technologies de l'information et de la communication, par définition elles englobent toutes les ressources nécessaires pour exploiter de l'information et toutes les transactions effectuées par un réseau connecté ; ce qui impose le secteur bancaire que le choix de s'adapter et d'intégrer ces nouvelles technologies au sein de sa structure.

Par ailleurs ; celle-ci vont progressivement reconditionner l'organisme bancaire en optant pour une démarche de dématérialisation total de tous documents et produits existants. C'est dans ce contexte que des projets et des politiques ont été lancés par l'Algérie afin de moderniser et générer de nouveaux outils et en introduisant de nouvelles perspectives telle que la monétique qui va favoriser une transformation interne de leurs système bancaire et se rapprocher davantage vers une concurrence interbancaire et ne pas tomber dans le déclin et l'obsolescence.

A travers ce chapitre ; nous présenterons un bref historique sur l'avènement des TIC ainsi leurs contributions à la dématérialisation du secteur bancaire, enfin nous verrons comment la monétique s'est introduite au milieu bancaire.

¹ <http://www.inventiva.co.in/blogparprijadharshiniVaradharajem> consulté le 27/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Section 01 : Adoption des technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Depuis longtemps ; les TIC pouvaient offrir d'énormes avantages économiques et politiques. Par ailleurs, ces TIC visent à promouvoir l'économie nationale, unifier le pays et se positionner dans une économie concurrentielle mondiale et enfin bénéficier de ces innovations.

En outre ; le monde bancaire est de plus en plus dépendent de ces technologies numériques. Elles sont devenues indispensables à son bon fonctionnement ainsi que pour réduire les coûts d'exploitation et assurer la transmission des informations.

Certes, ces technologies ne se limitent pas uniquement à internet, leurs concepts doivent être entendus comme recouvrant l'ensemble des outils et techniques résultant de la convergence de télécommunication, de l'informatique et de l'audiovisuel avec comme dénominateur commun l'utilisation des données numériques et digitales ; il n'exclut donc pas les services « classiques ». ²

Dans cette première section, nous aurons dans un premier lieu une vue historique des TIC, par la suite on présentera les raisons de l'adoption des TIC par les banques et enfin nous citerons les différents outils et avancés technologiques dans le secteur bancaire

1. Présentation des Technologies de l'information et de la communication

La notion des TIC (en anglais ICT) représente un ensemble des outils, services et techniques utilisés dans le fonctionnement, la transformation et la transmission des informations plus particulièrement des données numérisées sous forme électronique.

En l'occurrence ; HERBERT Simon (prix Nobel des sciences économique 1998) définit les TIC comme étant « toute information accessible aux hommes sous forme verbale ou symbolique ; également sous forme lisible par ordinateur, livres et mémoires qui seront stockés dans les mémoires électroniques ... »³

²ESTER Zulberti (La situation de la communication pour le développement au Niger) ; 2000, page43, consulté le 27/06/2021

³ Le journal des professionnels : la révolution des NTIC ; 15 juin 2011 page 2, consulté le 27/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Toutefois ; les TIC peuvent bien sûr contribuer à améliorer l'efficacité opérationnelles des banques, plus fondamentalement elles deviennent aussi des leviers clés de la défense et du développement de leur fonds de commerce

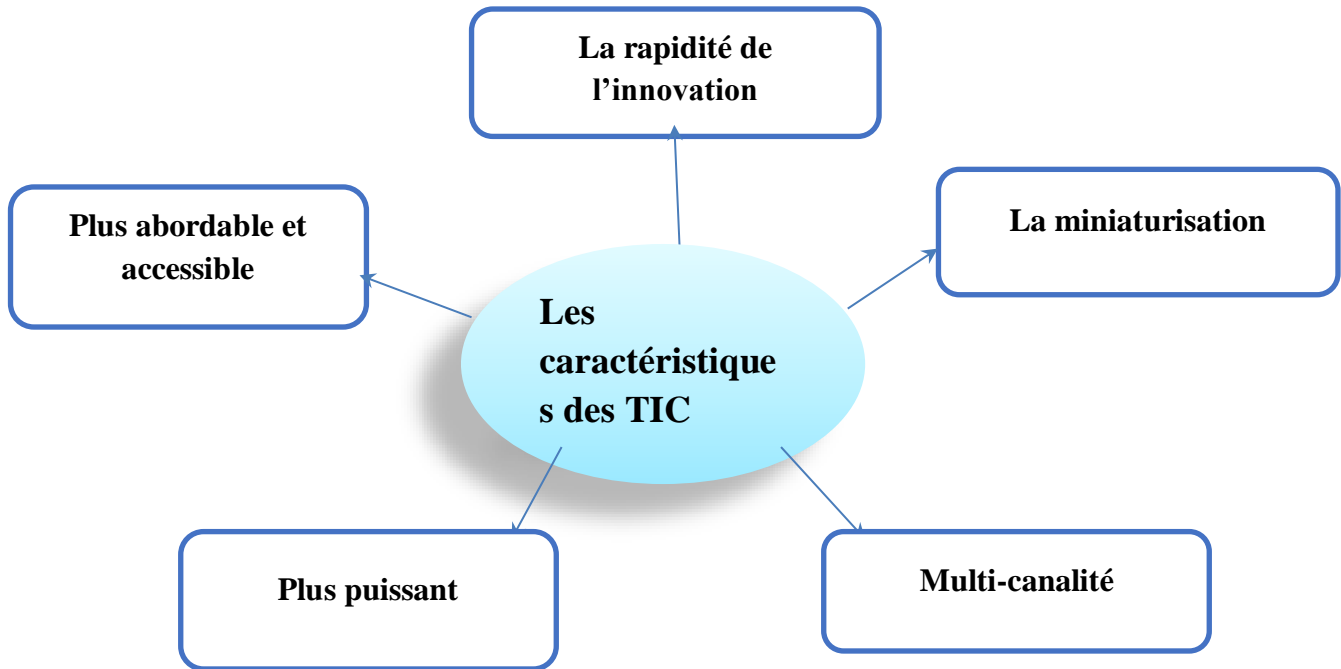
1.1 Les caractéristiques des TIC :

Parmi les caractéristiques des technologies d'information et de communication ; il y a lieu de retenir ce qui suit :

- La rapidité de l'innovation : les TIC permettent d'apporter des nouveaux moyens de communication, de traitement ...etc. Et cela à une vitesse qui semble toujours aller en s'accélération
- La miniaturisation en termes de gestion, temps et d'espace : les TIC sont un phénomène qui permet de perfectionner le traitement de l'information et d'améliorer la circulation de l'information, avec une miniaturisation des appareils et les supports d'information
- Plus abordable et accessible : le coût d'acquisition des TIC est abordable ce qui les rend accessible à chaque individu ; et aussi l'utilisation est de plus en plus aisée ce qui en facilite l'expansion
- Plus puissant (maximum d'efficacité) : la disponibilité d'un nombre intéressant des outils technologie d'information et de communication permettent d'avoir un effet de plus en plus important
- Multi-canalité : est caractérisé par trois canaux à savoir le canal textuel (article, texte littéraire...), le canal image (animée, icônes, synthèse...) et le canal sonore (musique, paroles...)

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Schéma n° 01 : les caractéristiques des TIC



Source : schéma réalisé par nous même

2. Les raisons de l'adoption des Technologies de l'information et de la communication par les banques

Parmi les facteurs qui ont poussé les banques à adopter ces technologies dans leur mode de travail et d'organisation sont les suivant :⁴

2.1.1 Assurer une gestion optimale

Le système bancaire classique à générer un dynamisme si complexe et difficile à contrôler. Cependant l'apparition de ces innovations avait pour objectif essentiel un changement total des méthodes de gestion interne et externe afin d'être efficace et productif.

2.1.2 Maîtrise des coûts et réalisation des économies d'échelle

La rentabilité bancaire est négativement affectée par les charges d'exploitation (les frais généraux ou les frais de structure) notamment celles du réseau qui lui pèsent lourdement. Afin

⁴ F. ALLEN, A. Santomero "the theory of financial intermediation, journal of banking and finance"; 1997, vol 21 page 1464-1485, consulté le 27/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

de palier à cette situation, les banques se sont supposées jouer un rôle opérant dans la réduction des coûts de la production et des charges d'exploitation

2.1.3 Faire face à la concurrence

La concurrence dans le domaine bancaire n'est pas un phénomène à la mode, il est vieux comme l'humanité. Cependant ce qui est véritablement nouveaux ce sont les nouvelles dimensions qu'a connu la concurrence ces dernières années ; auparavant on parlait d'une concurrence interbancaire basée sur les techniques de rémunération et/ou de collecte des dépôts ; aujourd'hui cette politique a profondément changé donnant une nouvelle configuration à la concurrence. On parle à la fois de la concurrence inter-banque et de la concurrence intra-banques.⁵

2.1.4 Amélioration des relations avec la clientèle

Une bonne expérience repose sur la confiance qui doit se construire au fur et à mesure des échanges et transactions, face à ces attentes multiples des clients la banque est confrontée à la digitalisation de ces acteurs en but de raffermir leurs relations, et de bonifier les produits et les services qu'elles offrent et enfin améliorer leurs activités et moderniser leurs systèmes informatiques.

2.1.5 Moins d'erreur et une meilleure protection des données

Autrefois ; l'ancien système bancaire était extrêmement fatigant et long car les opérations bancaires dépendaient entièrement de la précision et des compétences humaines, de ce fait les erreurs étaient plus apparentes et presque régulières. En outre, l'introduction des ordinateurs permettra de diminuer, voir disparaître la fréquence des erreurs, ainsi offrir une meilleure protection des données et assurer des transactions sécurisées.

3. Diffusion des Technologies de l'information et de la communication dans la gestion de l'organisme bancaire

3.1 Les différents outils des Technologies de l'information et de la communication

⁵ F. ALLEN, A. Santomero "the theory of financial intermediation, journal of banking and finance"; 1997, vol 21page 1461-1485, consulté le 28/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Partout dans le monde les banques peinent toujours à trouver une solution technologique pour répondre aux défis d'un environnement en évolution rapide et à la demande de produits et de services d'un client.

L'apport des nouveaux outils technologiques ont apporté au secteur bancaire un changement majeur au niveau de son mécanisme :⁶

3.1.1 La banque par fil : elle est constituée essentiellement du téléphone et du fax

Le téléphone : est un appareil de communication assurant essentiellement la transmission et la reproduction de la voix dans le monde de la téléphonie, il s'agit surtout de la numérisation mais aussi de l'extension des fonctionnalités des centrales de l'intégration des messageries⁷

Le fax : est un appareil qui permet d'envoyer et de recevoir des documents ou des télécopies. Pour que l'appareil fonctionne il faut que les correspondants soient reliés aux réseaux téléphoniques

3.1.2 La banque par écran : composé essentiellement du

Internet : est un ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permet à des ordinateurs et à des serveurs de communiquer efficacement au moyen d'un protocole de communication commun(IP). Ses principaux services sont le web, la messagerie électronique et les groupes de discussion en ligne.⁸

Intranet : est utilisé par les entreprises ou toute autre forme d'organisation, il utilise les mêmes protocoles qu'internet ; son objectif est de permettre une plus grande facilité dans le partage des fichiers et de services, les échanges de données et d'information et une meilleure gouvernance. A l'encontre d'internet qui est public ; l'intranet est plutôt confidentiel et accessible uniquement par les personnes autorisées et les membres du personnel de l'entreprise.⁹

Extranet : se destine quant à lui au partage d'informations avec des acteurs externes à l'entreprise. Il est accessible depuis n'importe quel appareil connecté à internet, son utilisation

⁶ Syed Abdul Basit « Qu'est-ce que les TIC Comment les TIC se sont transformées dans le monde bancaire » 30octobre 2019, consulté le 28/06/2021

⁷OURIACHI Lamia « L'exploitation des TIC au sein des banques : étude de cas des banques publiques algériennes » mémoire de master, option Economie Monétaire et Bancaire, 2019 ; page 10, consulté le 28/06/2021

⁸ <http://www.insee.fr/fr/metadonnees/définition> , consulté le 28/06/2021

⁹ <http://www.1min30.com/dictionnaire-du-web/intranet-définition>, consulté le 28/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

est filtrée grâce à une identification par mot de passe. L'extranet permet d'ouvrir le système d'information d'une entreprise à des partenaires extérieurs (clients, fournisseurs...etc.)¹⁰

- Réseau Swift : désigne un réseau interbancaire qui propose différents services (transfert de compte à compte, opération sur devise ou sur titre, procédure de recouvrement...etc.) ce dernier garantit l'intégrité des échanges grâce à une transmission d'information chiffrée à base de données cryptées en assurant des transactions financières fiable, sécurisées et rapide.¹¹
- L'EDI (Echange de Données Informatisé) : représente la communication et l'échange inter-entreprises de documents par le biais d'ordinateur à travers un format électronique standard ; avec l'EDI on a donc remplacé les tâches qui devaient auparavant être effectuées par plusieurs individus en une série de tâches automatisées. En ajoutant à ça l'EDI remplace les canaux traditionnels et permet ainsi fluidifier et optimiser en matière de coûts et de temps, et enfin la diminution des erreurs.¹²

2 Les avancées technologiques du secteur bancaire

Avec l'arrivée du digital dans les plateformes bancaires, la technologie devient une compétence de base pour celle-ci. Ces innovations constituent une opportunité pour se réinventer mais avant tout améliorer la relation clientèle en offrant plus de souplesse et un accès à une large gamme de services plus moderne, sécurisé, disponible et enfin attractif.

Parmi ces avancées technologiques ; on cite :

4.1 Le Big Data

L'industrie technologique du Big Data étant une industrie très récente, ce concept est apparu pour faire face à l'accroissement énorme des données et des systèmes de traitement de stockage ; en outre le Big Data permet de répondre à plusieurs problématiques comme l'analyse prédictive ou encore de prédiction des ventes et gestion des stocks ; il existe donc plusieurs technologies Big Data par exemple on peut évoquer le traitement de données en temps réel.¹³

¹⁰ <http://www.noodo-wifi.com/fog/difference-entre-intranet-et-extranet/> , consulté le 30/06/2021

¹¹ www.Lementoréco.com/qu'est-ce-que-le-réseau-interbancaire-Swift, consulté le 30/06/2021

¹² www.Blog.kel.fr/Edi-bancaire-syndic-adb , consulté le 30/06/2021

¹³ <http://www.saagies.com/fr/blog/qu'est-ce-que-le-big-data-définition/> , consulté le 30/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

4.2 La technologie Block Chain

« Chaîne de blocs » ou « enchaînement de blocs » ; souligne un réseau informatique décentralisé, développée à partir de 2008 qui utilise un protocole open source permettant de relier des milliers d'ordinateurs entre eux, elle offre de hauts standards de transparence et de sécurité en assurant à la fois la traçabilité et la pérennité des données. De plus se caractérise par une particularité d'être partagée simultanément avec tous ses utilisateurs et qui ne dépend d'aucun organe central de contrôle.¹⁴

4.3 L'intelligence artificielle

Elle constitue une opportunité exceptionnelle d'évolution pour les services bancaires, ce programme informatique est utilisé pour l'analyse des transactions en temps réel, le traitement des algorithmes, l'analyse de risques de financement, ou encore la détection des fraudes.

Section 2 : Dématérialisation bancaire

Les banques ont entamé depuis les années 2000 une profonde mutation afin de repenser leurs activités sous le prisme des nouvelles technologies ; de nombreuses offres et services sont désormais largement répandue dans le milieu, ainsi, c'est toute la partie front office et la partie back office du processus bancaire qui a évolué afin de répondre aux besoins des clients.

Alors que la première phase de transformation avait pour principal objectif la satisfaction client et la volonté de se différencier sur un marché saturé et mature ; la seconde fait essentiellement référence à une problématique d'efficacité opérationnels ; plusieurs missions ont été mise en place pour absorber plus de demandes et de recevoir les délais de réponse, transformant radicalement les processus du fonctionnement bancaire.¹⁵

La dématérialisation désigne la procédure permettant la conversion des actions et titres sous une forme numérique où électronique. Toutefois on peut la décomposer en deux transformations, la première qui regroupe la totalité de la modernisation qui se base sur le

¹⁴ <http://www.économie.gouv.fr/entreprises/blockchain-définition-avantage-utilisation-application> , consulté le 30/06/2021

¹⁵ <http://www.google.com/amp/www.économiamatin.fr/amp/news-dématérialisation-processus-banque-numérique-énergie-écologie-mary> , consulté le 30/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

remplacement des documents par des supports numériques et la seconde qui se caractérise par une mutation générale des moyens de paiement.

Dans cette section, nous verrons pourquoi les banques doivent-elles dématérialiser leurs paiements et quel est l'impact de la dématérialisation sur la banque

1. La dématérialisation des documents dans le secteur bancaire :

Dans le secteur financier les documents contractuels sont nombreux factures justificatifs contrats ... etc. La dématérialisation n'est autre que le remplacement des documents papier par des documents électroniques, cette démarche « zéro » papier contribue aux projets de transformation digitale en banque et apporte une solution concrète et sécurisée pour la facilitation des tâches.

Outre la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents facilitent l'intégration, l'organisation et la gestion la récupération de ces derniers au format papier.¹⁶ A ce stade nous interrogeons

1.1 Pourquoi les banques doivent-elles dématérialiser ?

La banque émet et reçoit chaque jour de nombreuses paperasses. Il est parfois difficile de garder une trace de tous ces documents papier. Afin de réduire le temps de classement et le besoin en espace de stockage, l'informatisation ou la numérisation est devenue une nécessité de plus cette technique offre tout un panel d'avantages aux utilisateurs en termes d'optimisation de performance.¹⁷

1.1 Points positifs :

1.1.1 Facile et pratique :

Dématérialiser les documents favorise une organisation efficace et efficiente car l'information peut emprunter tous les canaux de diffusion à disposition dans la banque et être partagées en temps réel avec n'importe quel interlocuteur ainsi la banque devient plus réactive vis-à-vis des clients fournisseurs où concurrents par ailleurs elle offre la possibilité d'effectuer des transactions par voie électronique donc vous n'avez pas besoin d'être physiquement

¹⁶ www.Bmci.ma/newsletter-corporate-banking-édition-n-8/dossierspéciale-old/, consulté le 30/06/2021

¹⁷ <http://www.nirmalbang.com/knowledge-center/what-is-dematerialization.htm/>, consulté le 30/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

présent chez le courtier et cela vous évite les tracasses de tirer un chèque ou de transformer des fonds manuellement.

1.1.2 Réduction des coûts :

Travailler sur des fichiers numériques permet de limiter les coûts associés au stockage des supports papier aux photocopies et aux expéditions de courriers et factures

1.1.3 Sûr et sécurisé :

Du point de vue de la sécurité elle permet une confidentialité et une maîtrise des risques car les données dématérialisées permettent de conserver l'historique des entreprises à contrario d'un document papier mal archivé qui devient vite une information perdue

1.1.4 Facilement traçable :

Elle permet de suivre et de documenter le parcours et le chemin des données tout au long de leur existence dans une entreprise, ces outils et procédures de traçabilité aident à localiser l'introduction des failles de données ce qui en facilite le diagnostic, la correction et la gouvernance.¹⁸

1.2 Points sensibles :

Malgré le nombre important d'avantages qu'offre la dématérialisation, les banques sont souvent confrontées à des barrières de rénovation de leur organisme. Cependant opter pour une dématérialisation nécessite un investissement conséquent, Or pour limiter le risque de se retrouver avec des problèmes de stockage plus tard il faudrait acquérir des matériels performants et modulables parce que les besoins en masse de stockage augmentent chaque jour, en outre ces derniers coûtent très cher et en même temps il faudra également prévoir les frais d'entretien

En ajoutant à cela le principal inconvénient qui rend la banque hésitante à pencher vers cette numérisation c'est le risque lié à la protection des données Quel que soit le support utilisé, de plus le risque de perte de documents informatisés et de fraude est bien existant.¹⁹

¹⁸ <http://entreprises.digipost.fr/blog/bnaque-assurance/la-dematérialisation-des-documents-dans-le-secteur-bancaire>, consulté le 30/06/2021

¹⁹ <http://www.tourdefrance-demat.fr/dematérialisation-des-documents-les-inconvenients/>, consulté le 30/06/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

2. Mutation des moyens de paiement

On désigne aujourd'hui plusieurs gammes de produits: le chèque, les espèces, la carte bancaire, le virement et le prélèvement. Si cette famille de produits a connu en apparence une grande stabilité depuis des décennies, elle est en réalité en perpétuelle évolution influencée par les innovations. Le développement des moyens de paiement constitue sans doute l'un des enjeux les plus passionnants mais aussi les plus difficiles auxquels les agents économiques et les pouvoirs publics font face à une économie vivante et dynamique.

La digitalisation des échanges et des transactions va catalyser l'évolution des moyens de paiement et favoriser l'essor de nouveaux supports physiques de l'offre et de nouveaux procédés de paiement.²⁰

3. Les facteurs de développement des moyens de paiement

3.1 Les besoins des usagers

Les particuliers recherchent d'abord la simplicité des moyens de paiement et ils sont également sensibles aux délais : date de débit sur le compte de l'émetteur, date de disponibilité des fonds par le créancier. Pour le cas des entreprises elles veulent maîtriser la gestion de trésorerie et elles sont très exigeantes sur les délais de paiement notamment elle préfère utiliser les virements et les prélèvements automatique qui leur permettent d'informatiser toute la chaîne de paiement de faciliter les réconciliations et de gérer les stocks.

À l'instant des autres usagers les banques commerciales quant à elles recherchent avant tout la baisse des coûts de transaction pour une politique de tarification incitative elles orientent les usagers vers les moyens de paiement qui se prêtent à une à un traitement informatisé les banques compensent les coûts de traitement et d'investissement par un taux élevé d'interopérabilité (Les coûts sont partagés entre les membres du réseau).

Et enfin, les banques centrales cherchent à combiner efficacité et sécurité bien qu'elles soient responsables de la supervision et parfois même de la gestion des systèmes de paiement et leur promotion.

²⁰ (Les moyens de paiements, quelle innovation ?) ; Page 93 et page 104, consulté le 04/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

3.2 Le progrès technologique

Les moyens de paiement incorporent de nombreuses innovations d'un côté les nouvelles technologies sont à l'origine de nouveaux moyens de paiement en parallèle ces derniers exigent des systèmes de paiement plus perfectionnés. L'innovation touche aussi bien les techniques de traitement (bandes magnétiques, lecteurs optiques, traitements automatisés) que les instruments de paiement (cartes à puce, paiement en ligne) ou les mesures de sécurité (protection des données informatiques).

3.3 L'internationalisation de la monnaie

Certaines monnaies comportent un taux inhabituellement élevé d'espèces par rapport aux autres fonds de monnaie comme exemple le dollar qui est en effet utilisé non seulement comme monnaie de transactions internationales mais aussi comme monnaie refuge ou comme monnaie de substitution dans les pays à monnaie fondante (système de Currency Board).²¹

4. Les moyens de paiement moderne

La multiplication des échanges a rendu nécessaire l'accroissement de la masse monétaire en circulation par ailleurs elle est dominée par la monnaie scripturale cette dernière n'a pas d'existence matérielle mais elle circule donc par l'intermédiaire de support papier ou informatisé : chèque, carte bancaire, virement, prélèvement ...

Aujourd'hui les agents économiques ont à leur disposition ces nouveaux moyens de paiement et favorisent l'utilisation des supports à traitement informatique.

4.1 La carte bancaire

La carte bancaire constitue le moyen de paiement universel par excellence son utilisation est possible dans tous les pays du monde. On distingue ainsi différents types de cartes²²

2.1.1 Carte de paiement

Elle permet grâce à la combinaison de la lecture d'un élément physique (puce électronique) et d'une donnée personnelle (identification) d'effectuer des paiements sur des terminaux de

²¹ RAMBURE Dominique « les systèmes de paiements », Edition Economica, Paris ; 2005 ; page 49/50, consulté le 04/07/2021

²² TEBIB Hana (La monétique et le e-citoyen en Algérie « durant la période 2005-2013 » : La contrainte culturelle cas des clients de la BEA et BADR) ; 2014 ; page 93, consulté le 04/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

paiement électronique notamment d'effectuer des achats à distance (grâce à internet ou téléphone).

2.1.2 Carte de retrait

Tout comme la carte de paiement la carte de retrait est également délivrée par un établissement financier elle sert à réaliser des opérations de retrait de billets auprès des distributeurs automatiques

2.1.3 Carte internationale

Comporte les mêmes utilités que celles précédentes à l'exception de son emploi à l'international c'est-à-dire elle permet de réaliser des opérations de paiement et de retrait à l'étranger.

4.2 Le chèque bancaire ou postal

Est un instrument de paiement dont disposent les titulaires de compte bancaire il est payable à vue (c'est à dire immédiatement) on définit le chèque comme un titre qui permet à se à son titulaire (le débiteur) de donner ordre à sa banque de payer au profit d'un tiers (le créancier) la totalité ou une partie des fonds déposés sur son compte courant

4.4 Les virements

Les virements permettent sur la base d'une instruction donnée par le payeur à son prestataire de service de paiement de débiter son compte et de créditer celui du bénéficiaire ces instructions de paiement sont le plus souvent données par le payeur sous forme électronique.

4.5 Les prélèvements

Le prélèvement permet sur la base d'une instruction donnée par le bénéficiaire à son prestataire de services de paiement de débiter le compte d'un payeur.²³

Section 3 : Développement de la monétique en Algérie :

Face aux défis de la mondialisation et l'intensité des innovations technologiques d'aujourd'hui les banques algériennes se sont obligées à s'adapter à ces nouveaux changements et s'ouvrir à une économie mondiale pour améliorer et développer les produits et

²³ VAYSSET Gilles « Paiements et infrastructures de marché à l'ère digitale » 14 décembre 2018 ; page 22, consulter le 04/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

les services offerts et moderniser son environnement bancaire. Ce qui a engendré l'apparition de la monétique. En effet cette dernière va faire apparaître de meilleures opportunités ainsi offrir des opérations de plus en plus dématérialisées.

Néanmoins l'application de la monétique en Algérie demeure moins utilisable et accusée d'un certain retard. En outre, les autorités bancaires algériennes ont introduit des réformes et ont consenti des efforts pour généraliser l'utilisation de la monétique couvrant l'ensemble du territoire national d'un réseau de plus en plus dense.²⁴

Dans cette troisième section, nous allons compléter ce chapitre en expliquant le développement de la monétique en Algérie.

1. Définition de la monétique

Le mot monétique tout comme les termes télématique, bureautique ou domotique invoque l'idée d'une application informatique mais pour la monétique il s'agit de traitement des flux monétaires (monnaie + informatique = monétique). En d'autres termes, elle s'agit du remplacement de la circulation des valeurs par la circulation des chiffres, les opérations correspondantes sont effectuées discrètement par système de traitement de données automatique interbancaire.²⁵

Par déduction ce concept est considéré comme étant le traitement des opérations monétaires d'une institution financière utilisant comme moyens son système informatique et comme support les réseaux informatiques et réseaux de télécommunications.

Il y a lieu de noter que plusieurs néologismes respectent la même construction :

Télécommunication + informatique = Télématique

Bureaucratie + informatique = Bureautique

Domicile + informatique = Domotique

²⁴ <http://algeriancenter.com/limportance-de-la-monétique-et-des-TIC-dans-les-développements-économique-et-bancaire-an-algérie-article-de-imed-cheikh-membre-du-club-dalger-enseignant-banquier-ec/>, consulté le 04/07/2021

²⁵ HASHEM Sherif Moustapha et Serhrouchni Ahmed « La monnaie électronique : système de paiement sécurisé » ; 2000, consulté le 04/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

En sus les extensions de la monétique sont nombreuses on peut citer la billettique, la carte téléphonique, le prépaiement, le porte-monnaie électronique, le paiement par téléphone mobile, le paiement électronique, le marketing monétique, le paiement sans contact...

Aussi pour couvrir tous ces domaines on utilise de plus en plus le terme TES (Transactions électronique sécurisées) ce qui recouvre aujourd'hui les technologies liées à la carte, au moyen de paiement, à l'identification numérique...

Enfin on considère la monétique comme indicateur de développement et qui a pour finalité majeure de contribuer à la diffusion d'une culture de la monnaie électronique, ainsi elle a pour avantage de conférer aux transactions commerciales l'efficacité requise à travers la réduction des délais, la compression des coûts et la garantie de la sécurité des transactions²⁶

1.1 Bref historique des réformes monétiques en Algérie :

Les réformes économiques prises depuis les années 1990 ont engendré de profondes mutations qui ont permis l'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien. L'introduction de la monétique en Algérie à envisager par la plupart des banques à des périodes différentes, dans le plus ancien projet remonte à l'année 1975. D'autres tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, juste quelques projets en vue la lumière et Parmi ces expériences a réussi en citera l'expérience du :

Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à visa international en qualité de membre principal émetteur et acquéreur. En 1990 par l'addition à MasterCard international en qualité d'acceptant.

La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) qui a tenté de développer la monétique à travers une carte pour les clients salariés domiciliés dans les agences BADR

La Banque Extérieure d'Algérie qui a mis en place une carte monétique spéciale pour l'achat de carburant auprès des stations de services Naftal en remplaçant les bons d'essence.

²⁶Alphonse Christian, Ivinza Lepapa « Monétique et transaction électronique »; avril 2018 ; page 16-18, consulté le 04/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Algérie poste occupe une place privilégiée vu le nombre de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.²⁷

2. Création de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

Suite aux dispositions mises en œuvre par certaines banques algériennes afin d'opter pour une solution monétique d'autres se sont rendu compte que l'existence de plusieurs centres de traitement indépendants entraînerait une augmentation des investissements, des coûts d'exploitation et constituerait un frein à l'interbancaire et à l'interopérabilité

De ce fait les banques algériennes se sont mis d'accord à la création d'un opérateur monétique interbancaire appelé la SATIM qui met en place et gère la plateforme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre les acteurs du réseau monétique.

La SATIM est une filiale de 8 banques algériennes (BADR, BDL, BEA, BNA, CNEP, CPA, CNMA, ALBARAKA) créé en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire dont l'objectif consiste à accompagner et soutenir le processus de développement des produits monétiques (carte interbancaire, mise en place des guichets automatiques et terminaux de paiement sur tout le territoire national) et développer le réseau monétique interbancaire d'une manière générale.

On compte aujourd'hui 17 associés dans le réseau monétique de la SATIM dans cette banque publique et 9 banques privées ainsi qu'Algérie poste.

2.1 Principaux services de la SATIM :

- Promouvoir les moyens de paiement électronique ;
- Certification et conformité aux standards et normes internationales ;
- Un protocole de sécurité de transactions monétiques par un chiffrement de données ;
- Garantie des paiements et prévention des fraudes liées au E-Commerce ;
- Veille technologique et digitalisation des processus opérationnels ;
- Personnalisation des cartes et des chèques bancaires ;
- Assistance et support technique ;
- Intégration et gestion des produits monétiques (DAB, GAB et TPE) ;²⁸

²⁷ LAZREG Mohammed ; « développement de la monétique en Algérie ; réalité et perspectives », thèse présenté pour l'obtention d'un diplôme de doctorat en science de gestion ; université BOU BAKR BELKAIDE, Tlemcen, 2014-2015 ; page 63, consulté le 04/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

2.2 Accords et projets majeures lancés par la SATIM et les banques algériennes :

2.2.1 Lancement du Réseau Monétique Interbancaire

Le RMI est parmi les premiers projets mis en place par la SATIM, qui peut se définir comme une solution monétique interbancaire interconnectant les membres adhérents. D'autre part le RMI est un réseau doté d'un système central de GAB, DAB, TPE utilisé pour les services bancaires notamment le retrait de billets de banque et le paiement par carte bancaire. Donc ce réseau Permet aux banques et à l'ensemble de leurs clients d'effectuer des opérations citées précédemment ; par ailleurs le RMI se compose de trois composants essentiels et qui sont :

- **Les Distributeurs Automatique de Billet et Guichet Automatique de Banque**

Aussi appelé les automates ou ATM ils s'agissent des appareils électroniques que les établissements bancaires mettent à la disposition des clients afin que ces derniers puissent retirer des espèces avec leurs cartes et de consulter leurs comptes

L'installation d'un DAB /GAB se fait à l'initiative de la banque acquéreur son intégration au réseau monétique interbancaire se fait en présence des représentants de l'acquéreur et de l'opérateur technique SATIM.

Le DAB a pour fonction de réaliser des retraits cependant le GAB en plus de fournir des opérations de retraits d'espèces permet aussi de faire d'autres opérations bancaires comme la consultation des soldes et des dernières opérations, des virements, l'impression des relevés d'identité bancaire.

- **Les terminaux de paiement électronique**

Le TPE est un appareil qui permet à un commerçant d'accepter et de traiter les règlements par carte bancaire de manière totalement digitale et sécurisée.

Le TPE et connecter avec le service spécialisé de la banque l'avantage de son utilisation est la garantie des paiements en toute sécurité et la diminution de la circulation de liquidités.

²⁸ <http://www.satim-dz.com> , consulté le 06/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Tout comme les automates, l'installation d'un TPE chez un commerçant se fait aussi sur demande de la banque acquéreur affiliée à la SATIM en présence du représentant de l'acquéreur, du commerçant et du représentant agréé par la SATIM²⁹.

De surcroît le RMI permet d'assurer l'interbancaire de transactions de retrait et de paiement promettre une interopérabilité c'est à dire l'acceptation de toutes les cartes chez les banques adhérentes aussi que garantir une sécurité en respectant les réglementations tout en sécurisant les données et luttant contre la fraude.

2.2.2 Accords entre Algérie Télécom et la Banque d'Algérie pour la mise en disposition d'un réseau spéciale :

La banque d'Algérie signe une convention avec le ministère de la poste et des technologies de l'information et de communication (MPTIC) pour la réalisation au profit de la communauté bancaire un réseau d'abonnés fermé, à grand débit, fiable, efficace et sécurisé³⁰

2.2.3 Création du centre de pré-compensation (CPI) :

La banque d'Algérie crée la filiale CPI avec la participation des banques et d'Algérie poste pour assurer la réalisation du futur système de télé-compensation. Le CPI a par la suite signé une convention régissant ses relations avec l'entreprise des participants

Le CPI quant à lui a pour rôle de superviser le système central et des plateformes des participants, publier régulièrement des tableaux de bord, archiver des données et superviser des actions de maintenance préventive et curative

2.2.4 Création d'un système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent :

Est un système de paiement interbancaire automatisé ou s'effectue des paiements uniquement par ordre de virement un par un et en temps réel c'est-à-dire sans compensation. Il a été réalisé selon les standards internationaux notamment en matière de fiabilité de sécurité des échanges. Ce système est parfois appelé Algeria Real Time Settlement.

²⁹MAMERI Lydia, OUCHAOUA Nora « Etat des lieux de la modernisation des moyens de paiement au niveau postal : cas Algérie poste Tizi-Ouzou » ; Mémoire de fin de cycle, option Finance et Banque ; université Tizi-Ouzou ; 2019, consulté le 06/07/2021

³⁰ Rapport annuel, la Banque d'Algérie, « Chapitre 4 : système de paiement »; 2002 ; page 13, consulté le 06/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

En tant que système de règlement brut il règle les paiements individuellement c'est à dire opération par opération sans solder et les débits avec les crédits

En tant que système de règlement en temps réel il effectue le règlement final en continu sous réserve que le compte de règlement de la banque émettrice soit suffisamment provisionné.³¹

2.2.5 Démarrage du nouveau système de télé compensation

Et un système traitant les opérations de petits montants ou de délai échanger entre les différentes banques ce dernier est installé dans les locaux de la banque d'Algérie. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèque, effet, virement, prélèvement automatique et les opérations sur carte) ce système est géré par le centre (CPI) qui a pour vocation de permettre une gestion plus efficace et plus pragmatique de ce que l'on pourrait identifier comme étant les moyens de paiement de masse.³²

2.2.6 Lancement du Groupement d'Intérêt Economique

La création du GIE est venue appuyer sur la stratégie de la régulation du système monétique interbancaire et la définition des missions et des attributions de l'ensemble des acteurs de ce système. Il est une entité communautaire chargée d'assurer l'interbancaire du système et son interopérabilité avec des réseaux monétiques locaux où internationaux. 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 ainsi gérer les plates-formes techniques de routage et d'homologation des produits et enfin promouvoir et généraliser l'usage des moyens de paiement électronique.³³

Parmi les services fournis par le GIE en site :

- **L'E-paiement**

La mise en place d'un système de paiement électronique efficace 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.

³¹ Refafa Brahim « La monétique en Algérie ; développement et perspectives », Université Dr Moulay. T ; SAÏDA, (Algeria) 2020 ; page 301, consulté le 06/07/2021

³²Rapport annuel, la Banque d'Algérie, « Modernisation de l'infrastructure du système de paiement » ; 2006 page 110-111, consulté le 06/07/2021

³³ www.giemonétique.dz , consulté le 06/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

C'est un mode de paiement par internet au profit de ces porteurs de cartes et de commerçants, qui assurent une disponibilité 24h sur 24 et 7 jours sur 7 simple et accessible à distance tout cela en garantissant une sécurité des transactions effectuées.

Le paiement électronique est officiellement opérationnel en Algérie et compte aujourd'hui environ 120 sites internet certifiés. Cependant ce système reste encore méconnu pour le consommateur algérien qui favorise l'utilisation des moyens de paiement classiques

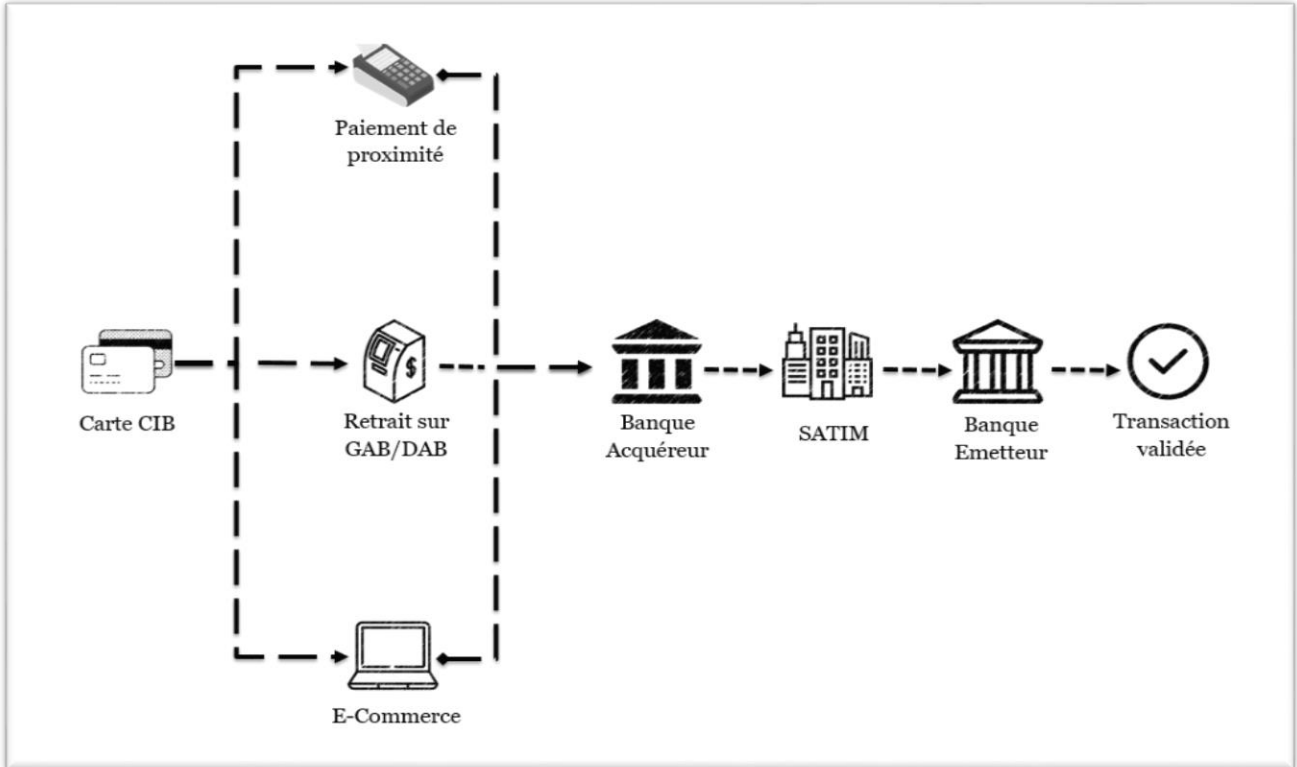
- **LE M-paiement**

Le mobile paiement recouvre L'ensemble des paiements effectués avec un appareil mobile pour l'initiation, l'autorisation et la confirmation d'un échange d'une valeur financière en retour de biens et de services il peut être relié à un compte bancaire et inclure des outils d'authentification et de sécurité. Ce mode de paiement transite par différentes opérations de paiement à proximité en se basant soit sur des codes-barres intelligents (QR) soit par une carte à puce stockées sur l'appareil souvent appelé NFC pour les paiements sans contact ou enfin par une application sur « Smartphone » qui sera relié au réseau interbancaire pour pouvoir effectuer ces transactions.³⁴

³⁴ Laetitia CHAIX « le paiement mobile : perspectives économiques ; modèles d'affaire et enjeux concurrentiels » Thèse de doctorat. Université Nice SOPHIA ANTIPOLIS ; 2014, page 16, consulté le 06/07/2021

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Figure n° 1 : L'écosystème du réseau monétique interbancaire



Source : réaliser par nous même à partir des données collectées.

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Figure n° 2 : Institutions Bancaires membres du réseau monétique interbancaire



Source : <http://www.satim.dz/fr/>

Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire

Conclusion

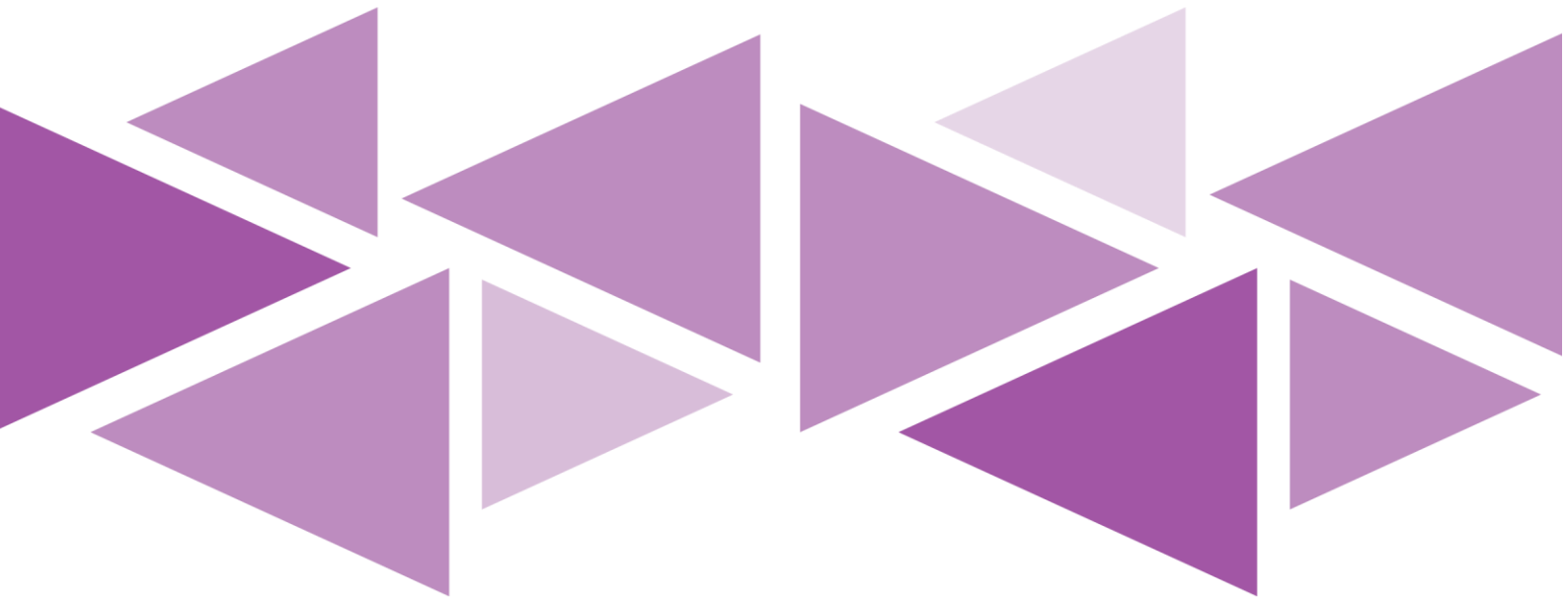
Malgré la nécessité de l'adoption des TIC dans l'activité bancaire reste obligatoire, toutefois elles peuvent représenter une prise de risque de réformer et de revoir toutes les manœuvres chez les banques.

En revanche, plusieurs conséquences peuvent se traduire comme transformations qui s'opèrent à différents axes de la banque ; cela ne se limite pas simplement au recours aux canaux numérique adoptés par les clients, mais cela engage des bouleversements profonds que ce soit dans l'optimisation du parcours client, des procédures opérationnelles, dans les usages de fonctionnement interne ou enfin la révision du modèle économique de la banque dans sa globalité.

La monétique a joué un rôle essentiel dans l'évolution du système économique et financier, sachant qu'elle est apparue grâce au développement des TIC et a connu un grand succès suite à sa bonne conception, d'acceptation et satisfaction par les citoyens, les administrations, les institutions Elle a en outre collaboré à bâtir un environnement électronique approprié et à inciter les clients l'utilisation des moyens de paiement moderne.

Chapitre II

L'avènement de la monnaie
électronique « Carte magnétique »



Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Introduction

La révolution technologique de l'information et de la communication ainsi que l'interconnexion des établissements financiers, ont changé leurs façons de détention et d'échange de monnaie. En effet ces technologies ont proposé de nouveaux canaux d'accès à leurs données sous format digital qui ont rendu possible l'émergence d'une offre et d'une demande de services permettant de payer par voie électronique et de stocker de la monnaie sur des supports électroniques.

Depuis quelques années, le marché des moyens de paiements est entré en effervescence ; un véritable foisonnement d'innovation et de projets s'est concrétisé par le lancement de nombreux services que ce soit pour les particuliers ou les entreprises. Ce mouvement s'intensifie aujourd'hui avec un nombre toujours croissant d'acteurs et d'investisseurs qui se positionnent sur ce domaine d'activité ; à ce temps plus de la moitié du nombre de paiement reste encore effectué en espèces. Si la réglementation vient limiter le montant des transactions en espèces, celles-ci restent majoritairement utilisées pour les paiements. S'agissant des autres moyens de paiement, l'utilisation de la carte bancaire ne cessent de progresser et développer devenant depuis une dizaine d'années le moyen de paiement le plus privilégié par les consommateurs et l'un des produits les plus promus par les banques qui est le plus sécurisé sur la base d'une technologie éprouvée.

Afin de montrer l'intérêt de cette démarche, nous examinerons dans un premier temps l'avènement de la monnaie électronique et nous étudierons spécifiquement le cas de la carte magnétique, et dans un second temps nous proposons un exemple de cas de banque à distance qui est un établissement financier d'Algérie poste.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Section 1 : Présentation de la première forme de monnaie électronique « carte magnétique »

Au cours de l'histoire, la monnaie a pris des formes diverses et évolutionnistes toute en suivant un processus de dématérialisation, les formes monétaires sont passées de la monnaie classique à la monnaie moderne dans l'ère contemporaine c'est-à-dire les nouvelles technologies ont fait émerger de nouveaux instruments de circulation de la monnaie scripturale tels que la monnaie électronique.

Le concept de monnaie électronique est apparue avec l'invention de la carte magnétique qui répond à une utilisation multi prestataire ; l'introduction de cette forme de monnaie implique l'amélioration de l'organisation bancaire et transforme les relations entre la banque et sa clientèle.

L'objet de cette section porte sur la présentation de la carte bancaire ainsi ses spécificités et les normes attribuées à elle.

1. La monnaie électronique

La monnaie électronique peut être définie comme l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier, elle est donc un substitut à l'argent liquide placé sur un serveur à distance (compte en ligne) ou sur un support électronique (carte à puce) qui garantit aux consommateurs et commerçants une fiabilité et une sécurité optimale des transactions ainsi que la garantie des fonds monétaires.

Plus récemment, les nouvelles perspectives offertes par des réseaux ouverts de type Internet ont élargi les potentialités de développement de la monnaie électronique qui prend deux formes principales :

- Le porte-monnaie électronique ; qui repose sur l'utilisation du microprocesseur d'une carte, sur lequel sont enregistrés des signes électroniques représentant un pouvoir d'achat transférable à un nombre élevé de bénéficiaires potentiels.
- Le porte-monnaie virtuel; pour lequel ces mêmes signes électroniques sont stockés dans la mémoire d'un ordinateur et permettent d'effectuer des transactions à distance, en utilisant les réseaux de télécommunications du type Internet.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

2. La carte magnétique Bancaire

2.1 Définition

La carte magnétique est un moyen de paiement mis en place par les établissements bancaires, afin de permettre à son titulaire d'effectuer diverses opérations tel que les paiements et les retraits conformément aux clauses du contrat convenu avec son émetteur.

Voir cette carte est équipée d'un microprocesseur appelé communément « puce » ou « bande magnétique » qui gère et sécurise les transactions de paiement. Également c'est un instrument de paiement qui permet à son porteur de régler ses achats auprès des différents commerces.

2.2 Les acteurs intervenants lors d'une opération par carte :

La transaction de paiement par carte magnétique se fait par l'intervention de différents acteurs ; on peut les classer par cinq acteurs majeurs :

2.2.1 L'émetteur ou la banque du porteur

Représente toute banque ou établissement financier qui émet des cartes bancaires au profit de ses clients. L'émetteur signe des contrats avec les porteurs, échange des flux financiers avec les banques acquéreurs et leur garantit le paiement des transactions.

Les responsabilités de l'émetteur sont principalement les suivants :

- Gestion de la fabrication de la carte
- La tenue de compte à laquelle la carte est adossée
- Gestion des plafonds selon les conditions convenues avec le porteur
- Gestion de réclamation, fraude et litige relatif à l'utilisation de la carte

2.2.2 Le porteur

Le détenteur de la carte, ou titulaire ou mandataire du compte soumis à un contrat ou sont indiquées les conditions générales portants entre autre ; sur la délivrance, l'utilisation, la sécurité et le renouvellement de la carte.

Il est important de noter que le porteur de carte n'en devient pas propriétaire, la carte reste la propriété de la banque qui peut décider de la reprendre si cela s'avère nécessaire.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Le porteur doit assumer les responsabilités suivantes :

- Conservation du code confidentiel qui ne doit être divulgué en aucun cas
- Déclaration en cas de perte ou vol de la carte
- Déclaration en cas de blocage temporaire ou de problème techniques
- Responsabilité liée à la négligence grave avérée

2.2.3 Acquéreur

Représente toutes banques ou organisme affilié au centre d'autorisation de l'opérateur technique qui accepte les retraits et les paiements des porteurs de ceux qui adhèrent au programme d'acquisition des cartes interbancaire.

L'acquisition d'une transaction de paiement se fait soit chez un commerçant au moment du paiement par le porteur, soit quand le porteur effectue un retrait d'espèces dans un distributeur automatique des billets ou un guichet automatique de banque.

L'acquéreur est donc la banque qui met à disposition des machines ou dispositifs qui permettent au porteur de réaliser diverses transactions électroniques. Ses responsabilités consistent à :

- Gérer les contrats et les relations avec les accepteurs
- Mettre à disposition des matériels de paiement et de retrait
- La tenue de compte des accepteurs
- La diffusion des listes d'opposition auprès des accepteurs

2.2.4 Accepteur

Tout commerçant ou prestataire de services habilité à recevoir des fonds en paiement par carte sur le réseau interbancaire. L'accepteur signe un contrat dit contrat commerçant avec sa banque acquéreur. Ses principaux devoirs comportent à :

- Respecter ses engagements vis-à-vis de sa banque
- Assurer la régularité des paiements par cartes
- Mettre à disposition un matériel valable et fonctionnel à tout moment

2.2.5 L'opérateur technique et les prestataires agréés

L'opérateur technique gère par délégation des banques toutes autorisations et acceptations monétiques interbancaires. En outre, il héberge et exploite par délégation du GIE

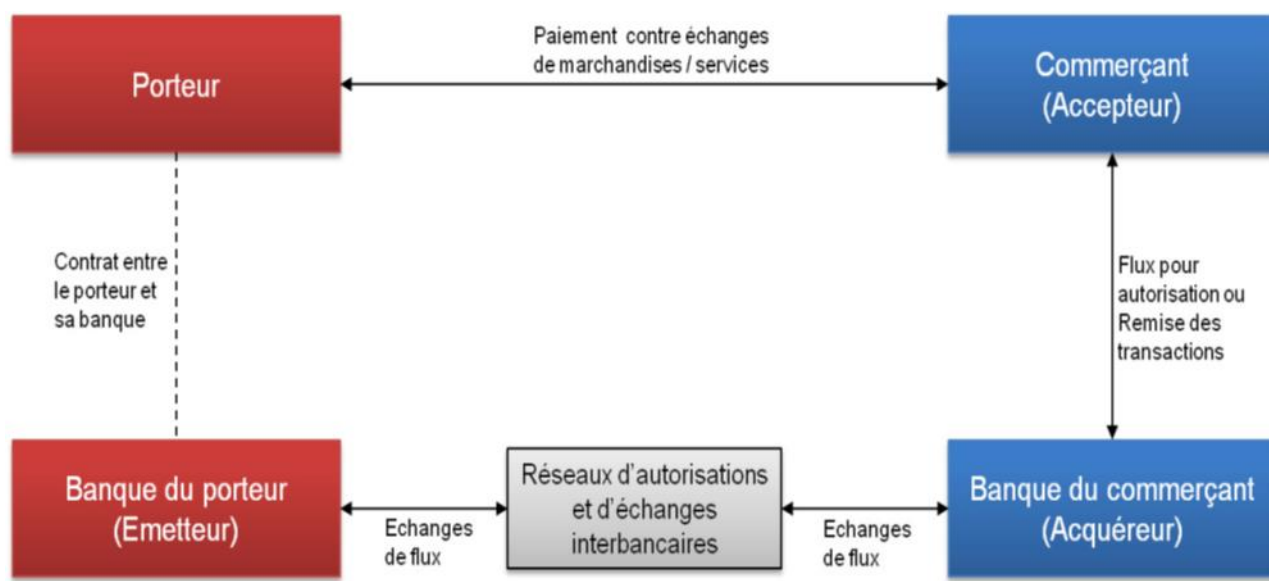
Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

monétique (qui est un régulateur et représentant de la monétique) la plateforme d'autorisation interbancaire ainsi que la plateforme de paiement en ligne et les bases de données monétique.³⁵

Sa mission consiste à accomplir les points suivants :

- Fourniture d'équipements et solutions monétiques auprès de ses prestataires
- Installation, maintenance et évolutions des équipements DAB/ GAB/TPE
- Gestion des standards, spécification et normes dans le secteur de la monétique³⁶

Schéma n°2 : Schéma à quatre coins représentant les relations entre les acteurs



Source : Comprendrelespaiements.com

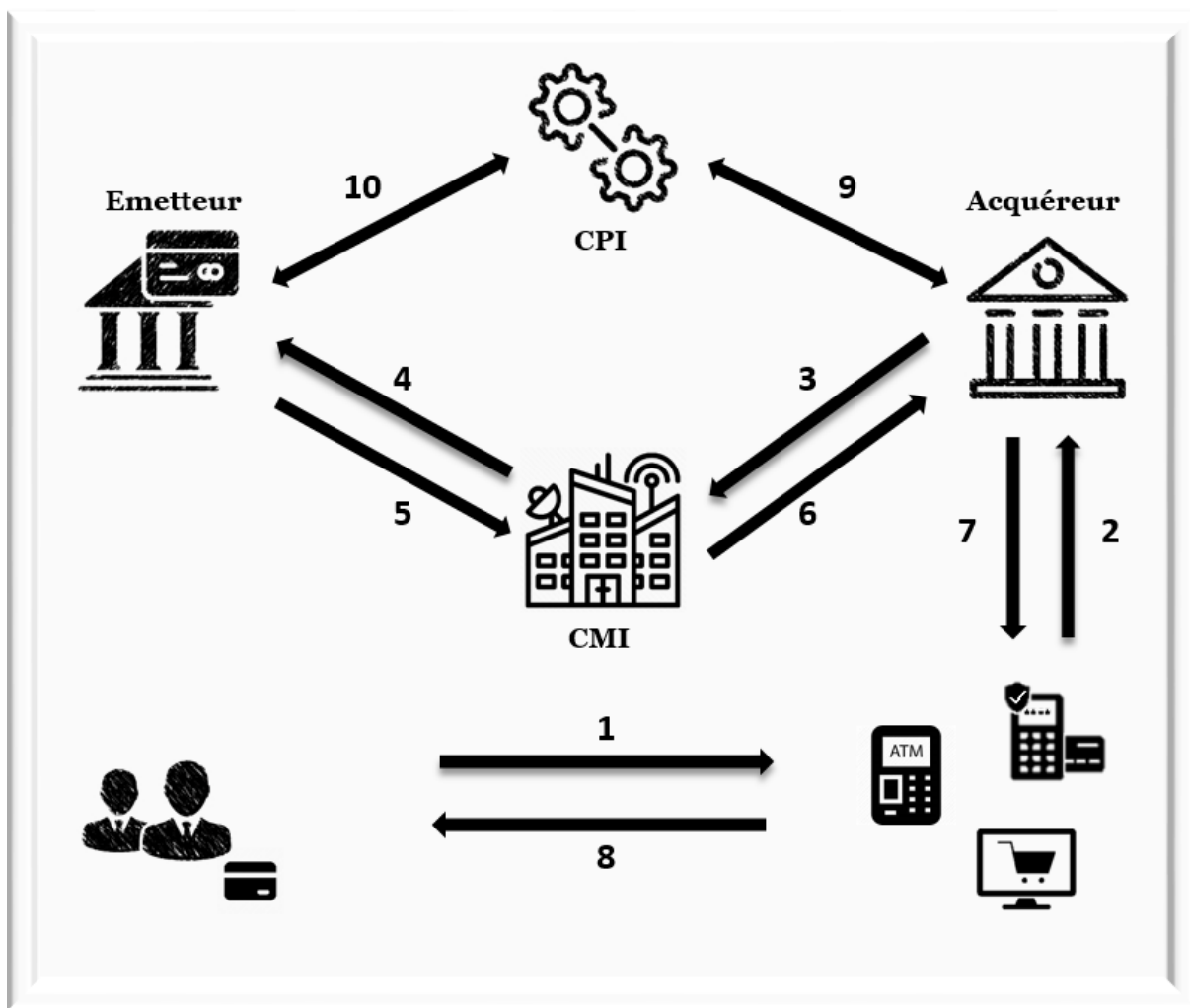
³⁵ Initiation à la monétique « Monétique : Vision globale » ; institut de la formation bancaire ; 2020, page 4-6, consulté le 09/09/2021

³⁶ Normes interbancaire de gestion automatisée des instruments de paiement ; « Article 1 : principes généraux » ; 2017, page 9-10, consulté le 09/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

2.3 Processus d'une transaction monétique :

Schéma n°3 : Déroulement d'une opération monétique.



Source : réalisé par nous même à partie des données collectées.

- Les étapes du développement d'une opération monétique :

Pour accomplir une opération monétique le détenteur de la carte doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Le porteur de carte (client) se présente aux terminaux GAB, DAB, TPE ou site web (E-paiement) et va initier sa demande d'opération monétique via sa carte.
2. L'équipement électronique (automate ou Web) dialogue avec la carte pour vérifier les premiers éléments de contrôle d'identification du client, et envoie la demande d'autorisation au serveur de l'acquéreur pour avoir l'accord ou le rejet de l'opération.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

3. L'acquéreur, à la fin des contrôles réalisés, décide de rejeter l'opération ou continuer à collecter l'accord, dans ce cas il fait une demande d'autorisation à l'opérateur technique considéré comme le centre monétique interbancaire (CMI).
4. Le CMI effectue le contrôle nécessaire, en fin du résultat il rejette l'opération ou décide de poursuivre en sollicitant l'accord de la banque émettrice
5. L'émetteur prend en charge la vérification des derniers éléments, principalement le solde disponible et le statut de la carte, dans le cas où le solde n'est pas disponible, il procède au rejet de l'opération. En revanche en disponibilité de fond il procède au débit du compte client et l'envoi l'avis d'autorisation pour l'accomplissement de l'opération monétique.
6. Le CMI à son tour envoie l'avis portant d'autorisation au terminal (TPE/DAB) pour l'accomplissement de la transaction.
7. Le terminal accepte l'opération.
8. Après le Cut-Off de traitement des opérations au niveau du CMI, ce dernier envoie aux banques (émetteur et acquéreur) un fichier transactionnel qui contient toutes les opérations effectuées pour le traitement et la comptabilisation dans leurs systèmes bancaires.
9. Les deux banques (émetteur et acquéreur) à leurs tours, procèdent à la présentation de valeurs au centre de pré-compensation interbancaire (CPI) afin de finaliser le règlement de ces opérations.³⁷

3. Les types de carte

3.1 Carte de retrait

Permet à son titulaire d'effectuer des opérations de retrait d'espèces dans les distributeurs et guichet automatique de billet DAB/ GAB installés au niveau de la banque émettrice ou auprès d'autres banques, par le débit de compte.

Les cartes de retrait sont plafonnées par un certain montant qui sont fixés par les banques émettrices et peut être utilisé à travers le territoire national comme à l'étranger. Ces cartes permettent aussi d'accéder aux services additionnels tels que la consultation de comptes, relevés d'opération et commande de chèques.

³⁷Initiation à la monétique « Monétique : Vision globale » ; institut de la formation bancaire IFB, consulté le 09/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

3.2 Carte de paiement

Ce sont des cartes qui offrent à leur détenteurs la possibilité de règlement d'une large gamme de services et d'effectuer des achats de biens, que ça soit à proximité grâce à un TPE ou à distance via le paiement en ligne.

On distingue également, quatre grandes catégories de cartes de paiement :

- Carte de débit : Carte permettant à son titulaire de faire débiter le montant de ses achats directement sur son compte auprès d'un établissement de crédit.

Ces cartes bancaires peuvent être à débit immédiat ou différé dans le premier cas le montant de l'opération est immédiatement débitée sur le compte de client et s'inscrit sur son solde en moins de 48h. Quant à la carte de paiement à débit différé le montant de l'opération est débité le mois suivant selon la date fixée par la banque. Toutes les transactions sont ainsi débitées en une seule fois. De même ces cartes peuvent être assorties ou non de l'option d'autorisation systématique ou aussi appelé contrôle de solde. Ce dernier est un système qui interroge le solde du compte du client avant d'accepter la transaction c'est-à-dire si les fonds disponibles sont insuffisants l'opération sera automatiquement refusée.

- Carte de crédit : une carte qui peut être délivrée par une banque, une société de crédit ou voir même par un établissement non financier, elle n'est pas directement rattachée au compte courant du titulaire mais associée à une réserve de liquidité que le client peut réapprovisionner selon ses besoins. Cette réserve est au fait un emprunt effectué par la banque ou par l'organisme qui a délivré cette carte, et il est avancé au titulaire qui devra par la suite le rembourser. En revanche le montant de la réserve d'argent associé à la carte est bien sûr limité.³⁸

On peut utiliser une carte de crédit pour retirer de l'argent à un distributeur ou bien régler ses achats (dont la particularité de possibilité de remboursement selon les contrats et conditions exigés), ces montants ne sont pas débités directement du compte bancaire mais au plus tard par exemple une fois par mois ou une fois par semaine selon ce qui est convenu dans le contrat avec l'organisme émetteur ; à chaque échéance la société fait parvenir au titulaire de la carte un relevé résumant l'ensemble des opérations de paiements effectuées à crédit. La somme est débitée

³⁸ : <http://debittoor.fr//termes-comptables/carte-de-credit>, consulté le 09/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

automatiquement peu de temps après ou est échelonnée avec intérêt sur une période définie. Cependant, les taux d'intérêt affichés sont souvent très élevés et peuvent entraîner une accumulation de dettes.³⁹

- Carte de prépayée : est une carte pré-créditée qui permet de retirer des espèces et de payer des achats dans la limite du montant disponible sur la carte elle peut souvent être utilisée pour des achats en ligne dans un autre contexte elle est créditée du montant de son choix, dans les limites fixées par l'émetteur de la carte. La carte peut être utilisée une seule fois jusqu'à épuisement de son solde. Ou rechargeable cela diffère de la procédure mise en place par l'établissement émetteur.⁴⁰

La carte prépayée est la seule carte qui ne nécessite aucun compte bancaire mais débite un simple compte de paiement (exemple : un compte de dépôt à terme) avec contrôle de solde systématique. On les classe comme suivant :

- Carte prépayée mono-prestataire : carte prépayée dont l'émetteur et le prestataire de services sont identiques ; elle représente donc le prépaiement de biens et services spécifiques fournis par l'émetteur.
 - Carte prépayée à usage limité : carte prépayée qui peut être utilisée pour un nombre limité d'usages bien définis. Son utilisation est souvent restreinte dans quelques points de vente déterminés dans un lieu bien circonscrit.
 - Carte prépayée multi prestataire : carte prépayée pouvant être utilisée dans les points de vente de plusieurs fournisseurs de services pour satisfaire à une large gamme de besoins, à l'échelle nationale ou internationale, mais susceptible d'être parfois limitée à une zone particulière.
- Cartes à distance : Le paiement sans contact ou le paiement à distance permet de régler ses achats facilement et rapidement par carte bancaire en l'approchant sur le terminal de paiement du commerçant. La transaction s'effectue sans avoir inséré la carte dans le terminal de paiement ni à composer son code confidentiel, Il repose sur la technologie NFC (Near Field Communication, signifiant communication en champ proche), une technologie de transmission par ondes courtes garante de la sécurité de ce paiement dématérialisé. Par ailleurs cette technologie peut être activée ou désactivée par son utilisateur sur simple demande auprès de sa banque.

³⁹ <http://www.lelynx.fr/finace/banque>, consulté le 23/09/2021

⁴⁰ Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement ; Mars 2003 page 13, consulté le 23/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Pour des raisons de sécurité afin d'éviter les fraudes, le paiement sans contact est plafonné à un certain montant par achat mais aussi par jour, semaine ou mois.⁴¹

4. Les éléments visuels d'une carte bancaire

Lorsqu'une opération est déclenchée sur un automate, le système requiert automatiquement des informations sur le client. Ses derniers sont enregistrés dans les différentes parties de la carte en plastique ; la figure suivante illustre l'emplacement de ces informations au recto et au verso.

Figure n° 3 : les éléments au recto et verso de la carte bancaire



Source : <https://www.satim.dz/fr/services-cib/carte-cib.html>

4.1 les informations figurant au recto de la carte bancaire :

1. **Logo d'acceptation d'interbancaire** : identifie le logo spécial de chaque banque.
2. **Logo de la banque émettrice de la carte** : Identification de l'établissement émetteur et propriétaire de la carte renvoie à la banque qui a émis la carte au profit du porteur.

⁴¹ <https://www.ca-moncommerce.com/aide/guide-actus/blog/nos-guides-terminaux-de-paiement/paiement-sans-contact/mode-demploi-du-paiement-sans-contact-fonctionnement-avantages-et-plafonds/>, consulté le 23/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

3. **Puce électronique « EMV »** : c'est un microprocesseur doté d'une mémoire et de capacité de calcul. Élément clés de la sécurité du système définie par la norme EMV qui répond à un protocole de transmission utilisés dans l'échange d'informations entre la carte et le terminal et DAB/GAB.
4. **Numéro de la carte** : permet d'identifier la carte, il comporte en général 16 chiffres qui ont le sens suivant : (Voir L'annexe V pour le cas algérien)
 - Le premier chiffre : identifie le réseau interbancaire
 - Les cinq chiffres suivants : il s'agit de l'identification de l'établissement bancaire (code identifiant)
 - Les neuf chiffres suivants : représente l'identification du client
 - Le dernier chiffre : enfin est le code d'authentification de la carte
5. **La date d'expiration** : la carte dispose d'une durée de validité (2ans ou 3ans), elle l'objet d'un renouvellement automatique à sa date d'échéance, sauf en cas de résiliation du contrat.
6. **Nom du titulaire de la carte** : seul le titulaire de la carte peut d'en servir, et surtout il ne peut confier sa carte à personne d'autre.

12. **Hologramme** : représente une image à reflet changeant avec un effet 3D, il est destiné à rendre plus difficile la fabrication de fausses carte bancaire.

4.2 les informations figurant au verso de la carte bancaire

7. **Piste magnétique** : elle sauvegarde les informations du client, le type de compte bancaire associé et le type de transaction qu'il est autorisé à effectuer ; également elle permet d'utiliser la carte dans les pays où la puce n'est pas utilisée.
8. **Panneau de signature** : c'est la partie où figure la signature du détenteur, c'est un élément de sécurité permettant la vérification de l'identité du porteur de la carte, notamment en la comparant avec la signature d'une pièce d'identité.
9. **Cryptogramme visuel « CVV »** : il s'agit des trois derniers chiffres de la référence de la carte sur le panneau de signature, c'est un élément supplémentaire de la sécurisation à distance.
10. **Nom de la banque** : il s'agit du nom de l'établissement émetteur.
11. **Adresse de l'établissement émetteur** : sur chaque carte bancaire il doit y avoir l'adresse de l'émetteur.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

5. Les spécifications et certifications de la carte bancaire

Plusieurs normes et standards définissent les aspects fonctionnels d'une carte et garantissent des transactions sûres. Durant les étapes de création de la carte à puce, maints critères sont traités. Un produit dit certifier a généralement été testé non seulement durant la phase de développement par le constructeur mais aussi par un laboratoire de certification afin de garantir son bon fonctionnement vis à vis des spécifications. Ce processus de certification permet de reconnaître le produit par un autre organisme externe comme étant un produit de confiance.

Pour garantir cette interopérabilité, la normalisation concerne au moins 3 points:

- **Des paramètres physiques** : taille de la carte, position de la puce et ses contacts
- **Des paramètres électriques** : tension d'alimentation, niveaux électriques utilisés
- **Des paramètres logiciels** : qui définissent le mode de dialogue avec la carte

5.1 La normalisation des zones de marquage et d'estampage

5.1.1 La zone de marquage :

Est effectuée conformément aux normes internationales lors de la fabrication de la carte, ces caractéristiques physiques sont définies par la norme ISO/IEC 7810 (International Organisation for Standardisation). Et ce marquage porte sur les éléments suivants :

- Au verso de la carte (partie intérieur gauche), un code indiquant l'atelier de fabrication, un numéro d'ordre et un numéro de lot doivent être imprimé
- Au recto de la carte (partie basse) la mention « expire à fin » ainsi qu'une flèche indiquant le sens d'introduction de la carte dans le DAB/GAB doivent être imprimés

5.1.2 Zone d'estampage (embossage) :

Consiste à faire apparaître des caractères en relief sur la surface recto de la carte (partie basse de la carte) constitué de deux zones ; la première réservé pour le numéro de carte qui identifie en même temps l'émetteur et le porteur, la seconde constitué des données qui identifient le porteur (nom, prénom, raison sociale et adresse) et la date de fin de validité de la carte.

Les caractères retenus pour l'estampage sont de type :

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

FARRINGTON 7B : pour le numéro d'identification de la carte.



ROC-B (OCR-B) : Caractères majuscules alphanumériques⁴² de dimension 1 pour estamper la date de fin de validité, le nom et prénom du client et la raison sociale ou le nom d'entreprise.



La technique d'enregistrement ou d'impression par estampage est définie dans la norme ISO/IEC 7811.

5.2 L'encodage des pistes magnétique

Une piste magnétique est la bande noire ou brune que l'on peut voir sur le dos des cartes bancaires. Cette bande contient de minuscules particules magnétiques mélangées avec de la résine. L'encodage donc consiste à inscrire sur les pistes magnétiques de la carte, l'information codée et donner des instructions à une carte afin qu'elle permette une action spécifique et ceci est créé avec du matériel et des logiciels spécifiques.



Source : <https://a3m.eu/fr/carte-magnetique>

Les caractéristiques du matériau magnétique : des pistes et la technique d'encodage sont définies par les normes ISO/IEC 7811 et 7813.

5.3 Gravure de la puce :

Constitué d'un microprocesseur et de la mémoire, il consiste à inscrire les informations d'authentification du porteur et de l'émetteur de carte avec un matériel et des logiciels

⁴² Qui recourt à la fois à des lettres et à des chiffres

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

spécifiques en vigueur pour les paiements électroniques sur les terminaux de paiement installés chez les accepteurs.



Source : <https://a3m.eu/fr/carte-a-puce-siemens-sle5528>

Les caractéristiques de la puce et la technique de gravure sont définies par les normes ISO/IEC 7816 qui se résument sur les paramètres électriques, les commandes de bases, les interfaces logiques et les protocoles de transmission utilisés dans l'échange d'information.⁴³

6 Les dimensions de la carte :

Figure n° 4 : les dimensions de la carte bancaire



Source : Christian Tavernier « Les Cartes à puce: théorie et mise en œuvre », 2ème édition, Ed. Dunod

⁴³ INSTRUCTION N°12 -2020 DU 25 NOVEMBRE 2020 PORTANT NORMALISATION DE LA CARTE BANCAIRE, consulté le 26/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

6.1 La sécurité d'une carte à puce :

Lorsque nous parlons de paiement et de stockage d'informations sensibles, la sécurité est un facteur important pour protéger les données des titulaires de carte dans le but de réduire le risque de fraude et d'assurer la sécurité des paiements par carte bancaire.

En particulier, EMV (EMV signifie Europay, Mastercard et VISA) est une norme en matière de technologie de prévention de la fraude incluse dans les cartes de paiement et les lecteurs de puces des terminaux de paiement.

Lorsqu'un consommateur utilise une carte munie de la technologie EMV ou un appareil pour régler son achat à un lecteur de carte à puce, la transaction est authentifiée et vérifiée de façon dynamique avant d'être autorisée. Le titulaire de la carte peut utiliser un code NIP (numéro d'identification personnel) ou apposer sa signature pour confirmer qu'il s'agit bien de sa propre carte ou de son appareil.

Aujourd'hui la norme EMV s'impose comme modèle de référence pour les prochaines décennies, car elle répond aux trois critères de base : fiabilité, interopérabilité et sécurité. Elle a été développée et est supportée par une large part de la communauté financière internationale, incitant de nombreux pays à l'adopter.⁴⁴

⁴⁴ JOLLY Germain ; « Evaluation d'application de paiement sur carte à puce » ; Thèse de Doctorat. Université de Caen/ ENSICAEN, 2016, consulté le 26/09/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Section 2 : Utilisation et gestion des risques liés à la carte magnétique

De nos jours, la carte bancaire peut accompagner le consommateur partout dans ses déplacements domestiques et internationaux ; en lui offrant la liberté, la portabilité mais surtout la sécurité, en effet elle lui permet de retirer de l'argent ou de régler ses achats.

Étant un outil pratique et avantageux ; toutefois la mise en place d'un tels système n'est pas sans risque, comme il comporte des inconvénients. Mais depuis, d'énormes progrès en matière de sécurité ont accomplis grâce à des coopérations interbancaires.

A travers cette section, nous évoquerons les modalités d'utilisation de la carte et les différents risques liés aux transactions par carte bancaire.

1. Modalités et condition générale d'utilisation de la carte bancaire :

1.1 Délivrance de la carte et du code confidentiel :

De nos jours, la plupart des consommateurs désirent avoir une carte bancaire soit pour retirer de l'argent à tout moment ou pour régler leurs achats facilement et en toute sécurité. C'est pour cela la banque pour mettre à leur disposition une carte bancaire ; le client doit se présenter à l'agence avec une demande de carte en remplissant un formulaire qui fait référence à une commande de carte bancaire par l'émetteur au centre de personnalisation (sous forme de fichier crypté normalisé comporte les informations suivantes : nom et prénom, numéro de compte, type de carte et seuils à attribuer).

Le centre de personnalisation informe dans les plus brefs délais l'émetteur de tout incident survenu dans le traitement de commande et lui communique toutes les cartes et les codes confidentiels ; ensuite procède à l'activation de ses dernières par la banque émettrice (par fichier à l'opérateur technique).

A la fin la carte est délivrée par la banque aux clients titulaires d'un compte, et/ou à leurs mandataires dûment habilités et devant y apposer obligatoirement à la signature dès la réception. Le titulaire de la carte bancaire exclusivement dans le cadre des réseaux agréé.

1.2 Modalités d'utilisation de la carte bancaire :

1.2.1 Pour des retraits d'espèces

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

- Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retrait fixés dans les conditions de la banque. Cependant, ces montants plafonnés peuvent varier auprès de certaines banques et établissements financiers
- Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites de disponibilité du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité
- Les montants enregistrés de ces retraits ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans le délai propre aux retraits d'espèces, au débit du compte concerné
- Le titulaire du compte doit préalablement à chaque retrait, et sous sa responsabilité s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible (commissions incluses)

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique des GAB/DAB.

1.2.2 Pour des règlements d'achats

- La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats et biens et des prestations de services
- Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de paiement fixés par les conditions de la banque
- Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les commerçants adhérents au réseau et affichant le logo (généralement présenté par un logo CIB)
- La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas d'incapacité juridique, incident de paiement, retrait de la carte par la banque ou tout simplement tous ce qui est relatifs au fonctionnement du compte
- La titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services
- Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

- Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générale de banque
- La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du commerçant

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.⁴⁵

2. Avantages et inconvénients de l'usage de la carte magnétique

Depuis ces dernières années ; les offres de cartes bancaires ne cessent d'augmenter. La plupart des prestataires de services favorisent leurs utilisations, tandis que certains font face à des difficultés d'accessibilité.

De ce fait de nombreux avantages et inconvénients peuvent se présenter et on les classe comme suit :

2.1 Les avantages liés à l'utilisation de la carte bancaire

2.1.1 Avantages perçus par le porteur

- Facilement maniable

L'individu peut retirer son argent à n'importe quel moment de la journée auprès de tous guichets conforme à l'interbancaireté, ceci lui évite les déplacements vers son agence.

De plus, le principal avantage est la facilité d'utilisation qui assure une large gamme de services.⁴⁶

- Confidentialité et protection de la vie privée

⁴⁵ Normes interbancaires de gestion automatisée des instruments de paiement ; Banque d'Algérie « Article 5 »; septembre 2017, page 2, consulté le 03/10/2021

⁴⁶ <https://www.marocagreg.com/forum/sujet-la-carte-bancaire-avantages-et-inconvenients-32769.html> , consulté le 03/10/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Les banques étant soumises à la loi sur la protection de la vie privée garantissent une large sécurité lors d'une transaction effectuée ou réalisation d'un paiement électronique et cela grâce à un code PIN fournis par la banque émettrice, ainsi l'ajout d'une puce au cartes offre une protection supplémentaire.⁴⁷

- Achat en toute simplicité

Le règlement des achats par carte bancaire offre la possibilité de répertorier les dépenses mentionnées dans les extraits de compte, ce qui permet aux consommateurs d'évaluer les montants qu'ils consacrent à plusieurs catégories de dépenses et d'établir son budget en conséquence.

2.1.2 Avantages perçus par les commerçants

- Facilité d'utilisation

Les cartes bancaires permettent également aux consommateurs de régler ses achats grâce à un TPE par un paiement par carte, en offrant une simplicité d'utilisation et un encombrement réduit qui présente un avantage par rapport à l'argent liquide pour le commerçant, ils réduisent la nécessité de disposer d'une quantité importante de pièces et de billets dans les caisses, réduisant aussi le sentiment d'insécurité.

- L'implication d'un réseau informatique

En cas de litige sur le montant payé lors de la transaction l'implication d'un réseau informatique dans le fonctionnement d'un paiement électronique permet de garder une trace de la transaction, de même cette transaction effectuée à l'aide d'un instrument de paiement électronique est listées dans des extraits de compte électronique envoyé par les banques aux commerçants. Ces derniers peuvent ensuite les utiliser pour réconcilier de façon automatique les montants des transactions avec leurs comptabilités.⁴⁸

- Image positive d'enseigne

⁴⁷ <http://www.ublocal.com/debit-card-benefits-never-knew-existed/>, consulter le 03/10/2021

⁴⁸ RAHOUAL Karima, « Enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie », Mémoire de Master, option Finance et Banque, 2018-2019 ; page 37, consulter le 03/10/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Paiement par carte bancaire rime avec modernité et technologie, avoirs recours à ce type d'appareil améliorera l'image de marque du commerçant auprès de ses clients.⁴⁹

2.1.3 Avantages perçus par les banques

- Commission interbancaire de paiement (CIP) :

Lorsqu'un client règle son achat par carte bancaire, une commission interbancaire liée au paiement est prélevée sur le compte du commerçant, elle diminue d'autant sa marge ; donc elle s'assimile à un transfert de recettes au profit de la banque du porteur de la carte bancaire.

Le système bancaire justifie l'existence de commission interbancaire de paiement (CIP) pour trois raisons :

- Elle est destinée à couvrir les frais de gestion lors du transfert de l'argent du compte client vers le compte du commerçant
 - La CIP permet de financer les mesures mise en place pour lutter contre la fraude
 - Elle garantit les paiements : en cas de fraude c'est la banque du commerçant qui assume les impayés (son montant dépend du (TBTB) taux bilatéral de transaction bloquées)⁵⁰
- Les commissions sur la conversion des monnaies :

La disponibilité d'une carte de paiement internationale offre aux clients la possibilité de les utiliser dans plusieurs pays. Les transactions effectuées sont réglées en monnaie locale du pays en question.

Outre que les commissions, les banques ont d'autres privilèges à savoir :

- Augmentation du produit net bancaire (PNB) lorsque les volumes des transactions atteignent un niveau élevé
- Une facilitation des opérations d'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec carte bancaire peuvent être consultable rapidement et à tout moment
- Réduire les risques de manipulation des fonds et des faux billets

⁴⁹ <http://www.guide-terminal-paiement.be/terminal-de-paiement/paiement-par-carte-bancaire-pour-les-commerces> , consulté le 03/10/2021

⁵⁰ <http://banque.ooreka.fr/astuce/voir/511899/commission-interbancaire-de-paiement> , consulté le 03/10/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

2.2 Les inconvénients liés à l'utilisation de la carte bancaire

2.2.1 Inconvénients pour le porteur

- Le détenteur de carte est exposé aux risques de fraude ou de contrefaçon et aux risques de pannes des terminaux qui peuvent les mettre dans l'impossibilité de réaliser des transactions
- Cotisation versées par le porteur : ce sont des frais facturés par la banque pour l'acquisition d'une carte bancaire. En d'autres termes, c'est le coût de la carte ; ils sont généralement prélevés par une cotisation annuelle ou mensuelle. Généralement plus la carte offre davantage de service plus la cotisation est importante
- L'approvisionnement du consommateur auprès des banques génère certains coûts, en effet les retraits d'argent liquide au guichet des banques sont tarifés
- L'utilisation d'une carte de crédit peut engendrer un risque fondamental est que vous pourriez vous endetter si vous n'êtes pas en mesure de rembourser ce que vous empruntez, cela peut facturer des taux d'intérêt élevés ; parfois supérieur à 20% et cela peut s'accumuler rapidement si vous ne payez le solde⁵¹

2.2.2 Inconvénients perçus pour la banque et le commerçant

- Des commissions sont payées par les commerçants à l'issue de leur acceptation d'un terminal de paiement (installation, activation, assistance technique et les coûts par transaction effectuée)
- Une panne d'électricité ou une panne du matériel de télécommunication (réseau) ; cela peut engendrer l'indisponibilité du système qui entraînerait des pertes importantes pour les commerçants et les banques
- Lorsqu'une carte bancaire est perdue ou volée et qu'elle n'est pas encore bloquée peut causer des pertes financières pour les émetteurs de carte, qui sont tenue de les supporter lorsque les consommateurs et commerçants ont satisfait à toutes les exigences en matière de sécurité
- Ils convient de prendre en considération les coûts de back-office de l'administration centrale qui peuvent aussi être imputés aux moyens de paiements utilisés dans les points de vente (les coûts des services de contrôle et de gestion, frais de télécommunication, les frais d'assurance...)

⁵¹ <http://www.moneysupermarket.com/credit-cards/advantages-and-disadvantages>, consulté le 21/10/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

3. Gestion des risques liés à l'utilisation d'une carte bancaire

3.1 Risques liées aux clients

- **Cas des cartes volées**

Parmi les risques les plus fréquents que le client subit en utilisant sa carte c'est de la faire perdre ou voler. Pour y remédier, le porteur de carte doit informer sa banque émettrice par la voie d'un centre d'appel opérationnel. L'opérateur technique s'assure de l'authentification des données de la carte puis procède à une mise en exception négative (blocage temporaire) après avoir déposé une déclaration de perte par le détenteur de carte. En cas de réception par l'opérateur technique de la confirmation écrite de la banque du porteur le blocage sera confirmé et la mise en opposition devient irréversible, dans cette situation le client doit procéder à la commande d'une autre carte.

- **Cas d'utilisation suspecte de la carte**

Toute détection d'utilisation suspecte par l'opérateur technique donne lieu à un blocage temporaire de la carte et à des investigations simultanées.

En cas de confirmation de fraude, la mise en opposition de la carte est ordonnée immédiatement par la banque émettrice. Dans le cas où l'émetteur n'est pas mis en cause il peut se faire délivrer par l'émetteur d'une autre banque.

- **Cas de falsification de la carte ou usurpation d'identité**

La contrefaçon d'une carte de paiement se fait par la copie de la piste magnétique par un dispositif présent sur un terminal de paiement ou distributeur. Cette technique est appelée skimming, elle est souvent employée dans les pays où la technologie de la carte à puce n'est pas utilisée.

En plus de cela les fraudeurs trouvent un moyen pour avoir accès à l'identité du porteur de carte dans le cas des achats en ligne par la création de faux sites non fiables. Cette technique est appelé hameçonnage (phishing) qui consiste à usurper l'identité (adresse, logo...) d'un organisme de confiance (banque, institution financiers) afin de recueillir les informations bancaires et les données confidentiel du client par voie électronique.⁵²

⁵²NATHALI Aufauvre, « Rapport annuel de l'observation de la sécurité des moyens de paiement » ; banque de France ; 2016, page 61, consulté le 21/10/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

3.2 Risques liés à l'accepteur

- **Cas de transaction forcée**

Si le commerçant accepte la transaction alors que le système ne l'autorise pas, dans ce cas l'opérateur technique informera l'acquéreur pour la mise à zéro du plafond offline du commerçant.

Mais en cas de persistance de l'usage des transactions non autorisées l'opérateur technique procède à la mise en opposition du terminal, tout en résiliant (mettre fin) le contrat commerçant par l'acquéreur.

- **Cas de détection de fraude**

Toute détection de fraude avérée aboutira à la mise en opposition du TPE ou la déconnexion du TVP (une interface Web sécurisée, qui est configurée sur le site du commerçant ou du grand facturier ; permettant la réalisation de paiement sur Internet effectué au moyen de la carte interbancaire), ainsi le commerçant sera radié c'est-à-dire qu'il n'est plus inscrit sur le registre de commerce.

3.3 Risques liés à l'émetteur

- **Risques opérationnels**

Le risque opérationnel est un enjeu financier considérable résultant de processus, personne et de système bancaire interne, inadéquat ou défaillant, différemment ça englobe tous dysfonctionnements matériels et informatiques ou toutes insuffisances des pratiques internes concernant les ressources humaines. Cela peut engendrer l'indisponibilité du système qui entraînerait des pertes importantes pour les banques.

Certaines banques ont forgé des outils de mesure et de protection contre tous types de risques opérationnels.

- **Risques de sécurité**

La sécurité informatique est un enjeu majeur pour le secteur financier notamment pour les banques qui se retrouvent particulièrement exposées aux cyber-attaques qui représentent néanmoins une menace sérieuse en termes de sécurité des systèmes d'information, de continuité d'activité et de protection des données, et exposent la banque et les opérateurs de cartes à d'éventuelles risques de détournement. Pour autant les établissements financiers ont

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

démarré très tôt l'informatisation de leurs métiers. Ces derniers reposent aujourd'hui entièrement sur des outils informatiques, mais ceux-ci peuvent parfois être anciens et mal adaptés face à des nouvelles menaces. Ce sont aussi très souvent des systèmes multiples, décentralisés, au sein de grands groupes qui sont largement interconnectés et échangent de nombreuses informations avec l'extérieur.

L'émergence de ces nouveaux risques suscite une attention élevée de la part des superviseurs, en outre pour éviter de sombrer dans le chaos, les acteurs se mobilisent et accentuent leurs efforts pour renforcer leur position : outils de sécurisations, certification, audit de sécurité etc.⁵³

▪ **Risque juridique**

Les banques sont confrontées tous les jours à une diversité de risques. Elles cherchent à assumer les bons types de risques qui ont des conséquences positives, comme le profit ou l'augmentation de la part de marché, tout en réduisant la probabilité de conséquences défavorables, comme les litiges ou les amendes. Si de nombreux risques peuvent avoir des répercussions juridiques, tous ne sont pas nécessairement d'ordre juridique. En l'occurrence il existe plusieurs types de risques juridiques (Risques liés aux litiges, Risques réglementaires, Risques contractuels...) en plus les banques peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires pour différentes raisons par exemple au cas du non-respect des obligations et engagements ou la perte des données sensibles des clients etc. une gestion des risques stratégiques est indispensable.⁵⁴

4. Les cas divers de la gestion de la carte bancaire

4.1 Cas de capture de carte

Une carte bancaire peut être avalée par un automate pour plusieurs motifs suivants :

- Code confidentiel erronée à plusieurs reprises
- Introduction d'une carte à la fin de la transaction ou bien tout retard en cours la transaction
- Carte déclarée perdue ou volée

⁵³ÉDOUARD FERNANDEZ-BOLLO « INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET CYBERCRIMINALITÉ », Décembre 2015, consulté le 21/10/2021

⁵⁴ <https://www.wolterskluwer.com/fr-fr/expert-insights/the-5-most-common-legal-risks-that-can-impact-your-business>, consulté le 21/10/2021

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Cette capture automatique est en fait une sorte de protection pour le client contre toute utilisation frauduleuse de la carte, parfois elle peut aussi survenir à une panne occasionnelle du distributeur lui-même.

Quoi que le titulaire de la carte pourra récupérer sa carte après l'accord du centre d'autorisation de la banque.

4.2 Cas de blocage de carte

Une carte peut être bloquée par une multitude de causes, soit

- Un blocage temporaire : consiste à la mise en exception de la carte ; et ceci peut être déclenché lorsque
 - La carte est capturée par un DAB/GAB
 - Un incident de paiement occasionnel et non intentionné

Cette mise en exception peut faire l'objet d'une levée de blocage par la banque en s'adressant au centre d'autorisation de la banque.

- Blocage permanent : cela vaut à son annulation définitive ou bien son opposition ; plusieurs facteurs peuvent en être à l'origine
 - Vol ou perte de la carte ;
 - Restitution de la carte par la volonté du client ;
 - Incident de paiement modéré ;
 - Intentionnellement bloqué par la banque (compte clôturer, client décédé, compte sans mouvement...)

A cet égard, la banque procède dans certains cas soit à la commande d'une nouvelle carte bancaire ; dans des autres la destruction de la carte bancaire et dans les cas les plus délicat la banque interrompt toute relations existantes avec ses clients (résiliation des contrats).

4.3 Cas de sanction

Toute tentative menaçant l'organisme bancaire est passible des sanctions pénales prévues par la loi ; plusieurs éventualités peuvent y figurer :

- Utilisation abusive ou frauduleuse de la carte ;
- Falsification et clonage de la carte ;

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

- Les fausses déclarations ;
- Incidents de paiement grave ;

Dans cette situation la banque applique des pénalités, selon ses modalités fixées et retire tout clients radier et seront confronté à des poursuites judiciaires.

Section 3 : Expérience d'Algérie poste dans la monétique

Algérie poste est parmi les premières à entreprendre des dispositions pour accélérer le processus de généralisation des moyens de paiement électronique en ajustant son modèle économique de manière à s'appuyer sur un réseau d'acceptation qui couvre l'ensemble du territoire national, ainsi moderniser ses structures et innover afin d'être compétitive et enfin offrir des prestations à la hauteur des exigences de son ère et en adéquation avec les attentes de sa clientèle.

L'amélioration de la qualité des services à débiter par la mise en place de la carte magnétique qui a joué un rôle important dans le développement du e-commerce et des services à distance, pour une solution monétique sûre et efficace.

Cette dernière section portera essentiellement sur les services modernes offerts par Algérie poste dont la carte interbancaire EDHABIA.

1. Initiation d'Algérie poste dans la monétique

Algérie poste est une entreprise publique à caractère industriel et commercial (EPIC), créée en janvier 2002 et placée sous la tutelle du Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication (MPTIC). Notant son activité repose sur la collecte des objets de correspondance, de communication, de messagerie, de presse des boîtes aux lettres publiques pourtant leur tri et leur distribution représente l'activité principale des services postaux.

En vue d'assurer une mission de service public sur l'ensemble du territoire national et aussi assurer une meilleure exploitation, fourniture de services et prestation postales et financières, ce secteur implique des modifications et des améliorations dans son organisme.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

De plus, la mise en place de son propre système monétique de nouveaux services surgissent en vue de la modernisation qui a attribué pour s'ouvrir à de nouvelles propositions dans ce secteur.

1.1 Les services monétique de l'établissement

Depuis octobre 2005 ; Algérie poste à mis en place son propre système monétique, qui repose sur une solution complète (back et front office) qui s'effectuent par voie électronique en temps réel pour la quasi-totalité des transactions.

Ces prestations de services sont un grand atout pour les clients qui peuvent satisfaire leurs besoins sans aucune limitation de temps ni géographique. Or ; parmi les services proposés par Algérie poste on trouve :

1.1.2. Transferts de fonds par Western Union

La Western Union company est une société américaine créée en 1851 qui est la première ligne télégraphique transcontinentale qui transporte des messages d'un bout à l'autre. Aujourd'hui elle devient désormais leader du transfert d'argent vers l'étranger et constitue un réseau de point de vente dans presque tous les pays du monde.

Pour rappel, un centre de service clientèle (CSC) a été mis en place à Alger relié à un serveur mondial « Western Union » situé aux Etats-Unis et connecté par une liaison SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques). Ce service permet, entre autres, d'informer les usagers sur le service « Western Union », et administrer par voie informatique, pour le compte des bureaux de poste non équipés du logiciel Western Union, les transferts d'argent en provenance de l'étranger.

1.1.3. La mise en place de la carte magnétique

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services postaux et de la maîtrise des coûts de prestation, Algérie poste à mis à la disposition de ses clients une carte pour un mode de paiement et de retrait plus efficace, simple à utiliser et très sécurisé.

A noter par ailleurs que cette carte n'est utilisée qu'à travers les GAB/DAB d'Algérie poste et des banques ou à l'aide d'un lecteur de carte connecté au poste de travail et ce, pour effectuer des opérations de retrait d'espèces, et des opérations de libre-service bancaire tel que

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

la demande d'avoir (consultation du solde), demande d'un relevé, demande de carnet de chèques, édition du relevé d'identité postale...

Néanmoins ; ces cartes sont réservées plutôt aux retraits d'argent qu'aux paiements des achats, pourtant les cartes de paiement sont une solution, car les détenteurs de la carte n'ont plus besoin de manipuler les espèces et les chèques, cette carte devrait réduire les billets usés, la thésaurisation de monnaie, l'émission de monnaie et donc l'inflation.

1.1.3.1. La mise en circulation de la carte « EDAHABIA »

Algérie poste est la première institution qui a entrepris un projet d'installation de plusieurs distributeurs automatiques de billets (DAB) et par la suite la remise des cartes de retrait. Auparavant ; on y trouvait une carte de retrait (carte ccp) qui permettait d'effectuer des opérations de retrait sur les DAB d'Algérie poste exclusivement (par la suite quelques prestations sur les GAB des banques) ; et une carte de paiement électronique qui servait au règlement de certains achats auprès des commerçants (les achats s'effectuent par TPE et non par Internet)

Toutefois ; les fonctions fournis aux clients étaient limités ; l'apparition de la nouvelle carte a été lancée en fin 2016 pour remplacer les anciennes cartes et regrouper leurs fonctions (retrait et paiement) dans une seule carte appelée « EDAHABIA », ainsi offrir aux clients davantage de prestations moderniser et un large choix de services en ligne et enfin de la rendre une carte interbancaire exhaustive

Cette nouvelle carte s'agit d'une carte de paiement et de retrait conforme au système EMV assurant la sécurité des transactions, et permettant aux porteurs d'effectuer tous types de transactions financières sur internet et sans se déplacer au bureau de poste, comme le règlement des factures d'eau et d'électricité, le règlement des achats chez les commerces qui disposent de TPE.

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Figure n°5 : la carte interbancaire EDAHABIA



Source : <https://edcarte.poste.dz/>

1.1.3.2 les services offerts par EDAHABIA

Être un détenteur de la carte EDAHABIA permet d'avoir accès aux services suivants :

- Opérations sur GAB

S'agit d'un guichet Outdoor (en façade) qui offre au titulaire de la carte de bénéficier :

- Des retraits d'espèces ;
- Consultation du solde de votre compte
- Demande de mini relevé des dix dernières opérations effectuées avec la carte
- Commande d'un chéquier
- Virement d'argent d'un compte à un autre
- Edition du relevé d'identité postale (RIP)
- Changement du code PIN
- Les paiements de factures et la recharge crédit communication mobile (tous les opérateurs)
- Actualisation du numéro de téléphone mobile

- Lecteur de carte auprès des bureaux de poste

Le lecteur de carte ou (PIN PAD) est un appareil numérique associé au poste de travail du guichet permettant d'effectuer quelques opérations :

- Retraits d'argent

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

- Consultation du solde
- Virement de fonds

Pour accomplir ces prestations citées ci-dessus ; le porteur de carte doit remplir un imprimé disponible aux guichets ensuite s'authentifier grâce à son code PIN en insérant sa carte dans l'appareil

- TPE

Le terminal de paiement électronique est un dispositif électronique implanté dans plusieurs bureaux de poste chez les commerçants ou chez les prestataires de services. Pour les commerçants son utilité sert à faciliter la gestion d'encaissement et accéléré le passage de ses clients ; pour les clients il assure une simplicité et une sécurité accrue de leurs transactions.

Par ailleurs ; le TPE offre pour les propriétaires de ces cartes une panoplie de tâches :

- Règlement des factures (facture d'électricité, facture d'Internet...)
- Règlement des bons d'achats au niveau des commerces
- Réservation des billets d'avion, train...

2. Services à distance et mobiles

L'avancé remarquable des services à distance en Algérie durant ces 10 dernières années à amener les acteurs économiques, politiques et monétaires à mettre en œuvre des actions, des stratégies alternatives qui devraient favoriser la numérisation des transactions au sein des institutions financières. Le but étant de répondre aux multiples avantages permettant de rendre possible les paiements des achats de biens et/ou de services, de factures, de recharges mobiles via le téléphone ou site Web.

2.1 Service « Baridinet »

Le service « Baridinet » est un bureau de poste virtuel (en ligne) qui est mis à la disposition des clients d'Algérie Poste à travers le site www.poste.dz et qui leur offre, à distance et sans déplacement, les mêmes services que ceux fournis au niveau du bureau de poste de proximité ; il repose sur divers services dont :

- La demande d'ouverture ou consultation d'un compte courant postale (CCP) ;
- Commande de carte EDAHABIA ;

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

- Recharger des lignes mobiles, téléphoniques et Internet ;
- L'achat d'articles disponibles dans la boutique en ligne ;
- Consultation du journal quotidien ;
- Règlement des différentes factures ;
- Le suivie des envois domestiques et internationaux (système de tracking) ;

2.2 Service « BARKI@TIK »

Le mode classique de transmission de télégramme via liaison télégraphique par téléimprimeurs ou par l'utilisation du téléphone est remplacé par un mode de transmission électronique via le Web appelé « BARKI@TIC ». Ce service est une solution de messagerie qui consiste en la transmission électronique des messages des clients d'un établissement postal vers un autre ainsi que sa distribution physique au destinataire

2.3 Service « H@WALATIC »

Signifie un service de transfert d'argent instantané, simple et sécurisé à travers un mandat électronique et qui vient enrichir l'offre des services financiers d'Algérie poste.

2.4 Notification par « SMS »

Algérie Poste vous offre la possibilité d'être informé automatiquement, par SMS, de toute opération effectuée sur votre compte à l'aide de votre téléphone mobile.

Ces opérations de messageries sont :

- Un virement effectué sur votre compte.
- Un retrait d'argent ou un paiement
- Un versement par un tiers

2.5 Service « BaridiMob »

Est une application mobile qui met à la disposition des clients disposants d'une carte EDAHABIA exclusivement tout un panel de services monétiques et financiers postaux, elle contribue à optimiser votre temps, gérer votre compte CCP et vos opérations de n'importe quel lieu et à n'importe quel moment.

Les services qu'offre l'application :

- Consultation du solde et le statut du compte en temps réel ;
- Voir le statut de la carte et les diverses opération effectuées précédemment avec ;
- Virement de compte à compte ;
- Géo localisation des GAB et des agences postales dans tout le territoire national ;

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

- Remplacement de la carte (une carte défectueuse ou volée) ou réémission du code PIN (cas de son oubli) ;
- Blocage et déblocage de la carte ;
- Recharge mobile ;
- Règlement des achats par scan du code barre (BridPay) ;
- Transaction sans carte auprès des appareils éligibles ;
- Service de charité (Zakat Al Mal) ;

Chapitre II : l'avènement de la monnaie électronique « Carte magnétique »

Conclusion

La carte bancaire est moyen particulier par son fonctionnement, son organisation et ses mécanismes ; c'est un instrument entièrement informatisé utilise la monnaie électronique pour stocké et transporté des transactions de manière facile et très rapide. En effet, les cartes bancaires offrent une commodité aux consommateurs, agissant à la fois comme un mode de paiement et un outil de retrait.

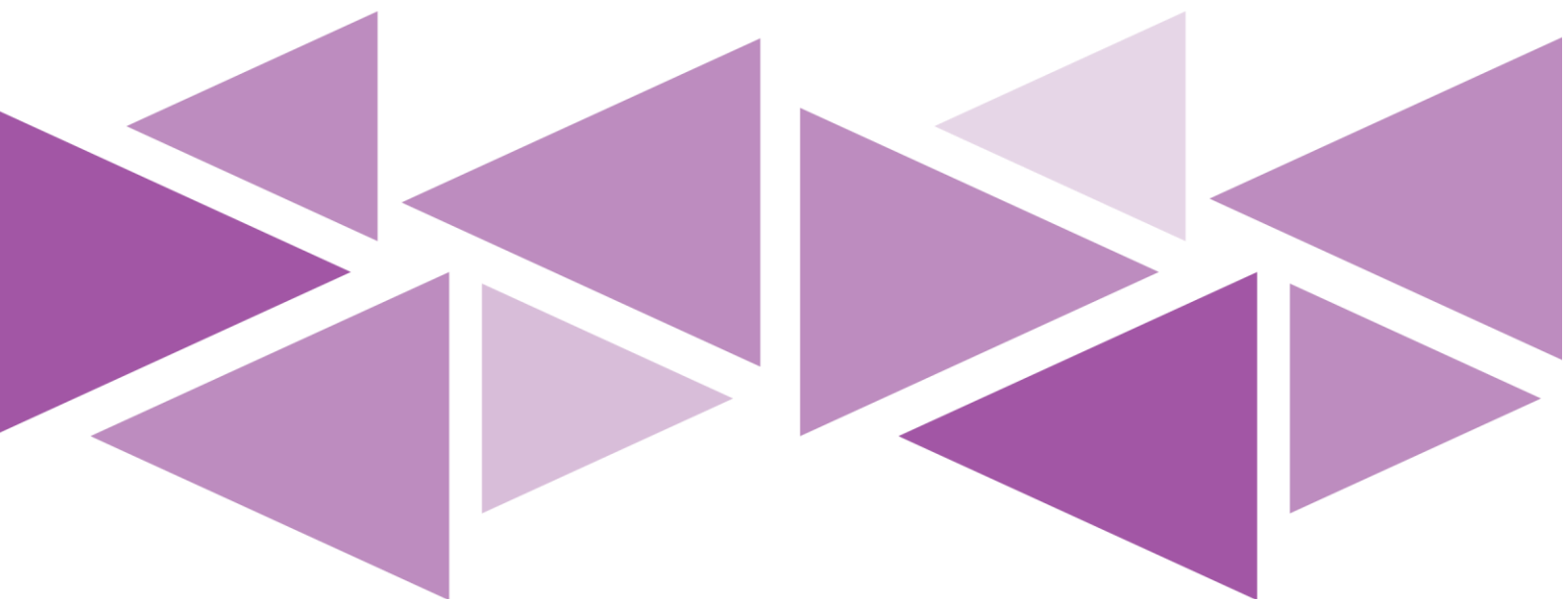
Ces cartes offrent ainsi l'efficacité recherchée par les banques pour un instrument de paiement garantissant une stabilité et une dynamique d'économie. Le paiement par carte présente beaucoup d'avantages : une simplicité d'utilisation pour les consommateurs, des revenus supplémentaires pour les banques et une transparence pour les autorités ; il permet la bancarisation de la population et l'augmentation des opportunités pour les entreprises grâce au e-commerce.

Cependant, ce moyen de paiement présente également quelques inconvénients et désagréments techniques tels que les commissions. Mais l'aspect négatif le plus favorisant reste les risques auxquels sont exposés les intervenants. Dans ce contexte, les banques doivent fournir d'énormes moyens financiers, organisationnels et technologiques afin de garantir une sécurité optimale et d'améliorer les services et prestations offerts aux clients.

Enfin, pour le cas algérien, la modernisation de l'organisme d'Algérie Poste en optant pour une solution monétique de ses services à amener les autres banques et institutions financières à favoriser le numérique au sein de leurs activités et appuyer sur le domaine technologique.

Chapitre III

Etat des lieux de la carte bancaire
CIB au sein de l'agence BNA



Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Introduction :

Aujourd'hui les banques algériennes disposent d'une variété de réseaux monétiques interbancaires mis à la disposition de leurs clients. En outre, l'émergence de l'informatique a permis d'introduire de nouveaux moyens de paiements dématérialisés notamment la carte bancaire qui est un produit très répandu dans les pays développés.

Par ailleurs la BNA s'est engagée pour s'investir progressivement dans l'E-Banking et l'environnement en ligne afin d'améliorer ses réseaux et produits monétiques, en effet l'adoption de ses nouveaux supports répond aux exigences de la clientèle utilisatrice de ses outils.

Ce chapitre s'articule autour de trois grandes lignes, nous évoquons premièrement, la présentation de la Banque National d'Algérie, puis la seconde partie sera consacrée aux étapes essentielles de la gestion de la carte interbancaire au niveau de la BNA. Nous finissons notre chapitre par une étude empirique sur l'utilisation de la carte interbancaire d'une vision globale par l'analyse de la démarche qualitative, grâce aux entretiens et questionnaires adressés aux responsables de la banque et aux clients, afin d'avoir une interprétation claire pour la collecte des résultats.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Section 1 : Présentation et caractéristiques de l'organisme d'accueil (BNA)

La banque nationale d'Algérie est la première banque commerciale qui exerce toute activité d'une banque de dépôts et assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises. En outre, elle a capitalisé une forte expérience à travers son rôle d'intermédiation et le développement des produits et services à l'endroit de la clientèle.

Cependant, la concurrence de plus en plus accrue remet l'activité commerciale au centre des préoccupations de la banque qui doit s'engager sur le chemin de la modernisation pour améliorer sa compétitivité et consolider sa notoriété et son image de marque ; et tout cela afin d'attirer de nouveaux segments grâce à ses nouveaux produits et services adaptés.

Dans cette première section, nous passons en revue de l'historique de la (BNA), par la suite nous citerons les activités et objectifs pris en compte par celle-ci.

1. Historique de la BNA

Après, l'indépendance il est apparu nécessaire pour les pouvoirs publics algériens de procéder à la réorganisation du système bancaire en vue de son adaptation aux nouvelles réalités et exigences algériennes. En outre, pour briser le cercle vicieux du sous-développement, il a fallu un véritable projet national de développement afin d'optimiser la capacité de développement autonome.

Cette réorganisation avait commencé avec la nationalisation des banques étrangères et la création des banques qui viennent ainsi élargir le secteur bancaire algérien. Dans ce contexte, la banque nationale d'Algérie est la première banque commerciale nationale, créée en 1966, elle détenait le monopole de financement de l'agriculture et de l'industrie; et en l'occurrence elle exerçait toutes activités d'une banque de dépôts.

En dépit, on résume l'évolution de cet organisme comme suit :

- La période de 1982-1988 :

En cette période il y a eu la création banque (BADR) issue de restructuration de la BNA, une restructuration qui a eu pour objectifs la spécialisation, la densification du réseau de l'agence, la réorganisation de la direction générale et la création des directions d'exploitation.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Puis une orientation des entreprises économiques vers leur autonomie par la promulgation de la loi 88-01 du 12/01/1988.

- La période de 1990-1995 :

Cette période a été marquée par l'orientation de l'Algérie vers l'économie du marché, ce choix est concrétisé par la publication de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit qui consacre une refonte radicale du système en harmonie avec les nouvelles orientations économiques du pays ; cette dernière stipule ce qui suit :

- Les banques sont considérées comme des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle, des opérations de crédit et la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiements et leurs gestions
- Les banques et les établissements financiers opérant en Algérie devront mettre leur statut en conformité avec la présente loi sur la monnaie et le crédit, et augmenter éventuellement leur capital et ce dans un délai de 6 mois après la publication du règlement du conseil de la monnaie et du crédit en la matière

Ces actions ont fait que la délibération du conseil de la monnaie et du crédit le 05/09/1995, la BNA a obtenu son agrément, elle est ainsi la première banque du pays à bénéficier de ce statut.⁵⁵

Aujourd'hui, la BNA est un intermédiaire sur le marché. Elle continue à œuvrer en adaptant ses métiers au service de la monétique, l'E-Banking, services technologiques etc. En s'appuyant sur la détermination de son encadrement et la mobilisation de l'ensemble de ses collaborateurs autour d'un double objectif, par la contribution au financement de l'économie et la satisfaction de sa clientèle.

❖ La BNA en chiffres au 31 décembre 2020 :

- 218 Agences réparties sur tout le territoire national.
- 20 Directions de Réseau d'Exploitations.
- 151 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).

⁵⁵ IBGHOUCHE Saadia, GOUMGHAR Samia « Les produits spécifiques au sein des banques algériennes : cas du crédit d'investissement à moyen terme accordé dans le cadre de l'ANSEJ par la BNA « 583 » de T. O » ; Mémoire master, option Monnaie Finance Banque ; 2015-2016.page 80-81

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- 100 Guichets Automatiques de Banque (GAB).
- Plus de 5000 Collaborateurs.
- 278 315 Cartes Interbancaires.
- 2 944 174 Comptes Clientèle.
- 45428 Clients Abonnés en E-Banking.
- 5221 TPE installés.
- 13 sites web marchands.

2. Les opportunités de la BNA

Depuis sa création la BNA accompagne toute personne physique et morale afin de mettre à leur disposition une multitude d'offres et cela grâce à une panoplie d'opportunités.

2.1 Offre diversifiée

La BNA propose une panoplie de produits et services bancaires ainsi que des produits d'assurance, destinés à satisfaire toute sa clientèle.

Les produits et services BNA sont simples, conformes aux réglementations en vigueur avec des tarifs compétitifs.

2.2 Partenaire bancaire de référence

La BNA soutient tous les acteurs locaux dans la réalisation de leurs projets ; et ce par des offres de financement adaptées et un accompagnement de qualité, ce qui contribue activement à l'épanouissement économique national.

2.3 Réseau puissant

La BNA a élargi son réseau et a mis à la disposition de sa clientèle un certain nombre d'agence chapeautées par plusieurs directions régionales (DRE).

Pour le développement de la monétique, la BNA délivre gratuitement à sa clientèle des cartes CIB, leurs facilitant ainsi au quotidien la réalisation de leurs opérations diverses à travers l'implantation de plusieurs guichets automatiques de banque (GAB) et distributeurs automatiques de billets (DAB).

2.4 Ecole de formation continue

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

La BNA offre à ses employés des formations qualifiantes et diplômantes, elles peuvent être techniques pour acquérir et affiner des connaissances sur le métier, comme elles peuvent être liées au développement personnel. Dans le but d'assurer une large amélioration dans le secteur bancaire.

2.5 Relationnelle et citoyenne

Choisir la BNA, c'est rejoindre un établissement financier fort de sa culture, de son histoire et de ses valeurs notamment la proximité, la disponibilité, la confidentialité et la compétence de ses collaborateurs. La BNA construit avec ses clients des relations durables fondées sur la transparence et la confiance.

2.6 Innovante

L'innovation au sein de la BNA est devenue une composante essentielle ; les investissements en veille technologique et en recherche-développement s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre de stratégie à moyen et long terme destinées à assurer la pérennité de la banque.

2.7 Une banque à l'écoute

La BNA adopte une approche d'écoute multicanal : site Web, centre d'appel, cellule d'écoute prise en charge par les chargés de clientèle afin d'orienter et assister les clients dans leurs démarches, ainsi apporter tout conseil et accompagnement utiles pour rendre le service bancaire accessible à tous. ⁵⁶

3. Les objectifs de la BNA

La création des fonctions bancaires ainsi que le mode de fonctionnement des entreprises jouent un rôle dans l'économie du pays, en raison avec cette évolution la banque nationale d'Algérie a pour objectifs principaux le financement de l'économie. Elle doit maximiser sa rentabilité en accueillant des ressources financières au niveau des agents économiques pour une redistribution au profit du développement de l'économie par le biais des crédits en faveur des opérations des différents secteurs d'activités. Ses objectifs visent :

⁵⁶ www.bna.dz consulté le 04/11/2021

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- L'amélioration de l'efficacité de la gestion et l'élargissement de la gamme de produits
- La gestion performante de ses ressources humaines
- Le redéploiement du réseau pour se rapprocher de la clientèle
- Une meilleure maîtrise des risques en matière d'octroi et gestion de crédits
- L'amélioration du système d'information
- La préservation de son équilibre

4. Organisation de la BNA

L'organisation de la BNA s'articule autour des structures centrales et du réseau de succursale et agences. Celles-ci entretiennent entre elles des relations fonctionnelles et hiérarchiques et répartissent l'ensemble des missions à la banque dont leurs codes sont fixés par les pouvoirs publics.

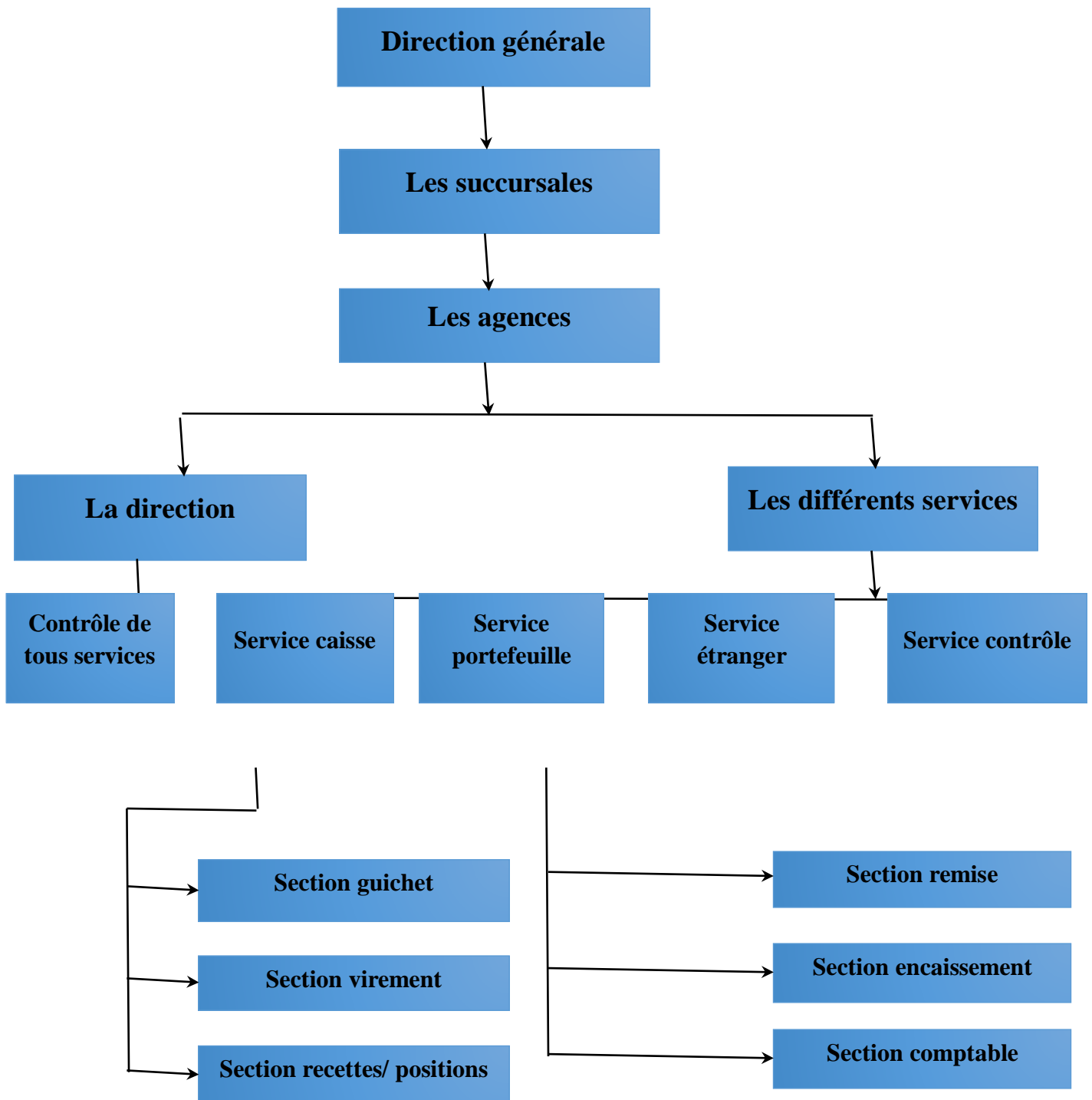
4.1 La structure générale de la BNA

La structure générale de la BNA se fait comme suit :

- La direction générale : cette direction a pour tâche la conception, l'organisation. Elle coordonne les efforts des différentes directions et prend des décisions ; en d'autres termes la direction générale est responsable de l'exécution des directives du ministère des finances et l'application des règles et des procédures
- La succursale : c'est l'organe intermédiaire entre les agences et les services centraux ; elle a pour fonction principale de contrôler, de superviser et de coordonner le fonctionnement des agences qui lui sont rattachés
- L'agence : c'est la cellule de base de l'exploitation de la banque. Elle doit être en mesure de satisfaire efficacement la clientèle grâce à ses structures d'accueils et de traitements

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n°6 : l'organigramme de la BNA



Source : document interne à la BNA

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

5. Présentation de l'organisme d'accueil :(agence BNA 583 TIZI OUZOU) :

L'établissement financier BNA 583 est une agence de catégorie « B » (classée au-dessous d'une agence principale) dirigée par un directeur général qui est assisté par un directeur adjoint. Elle se situe au carrefour 20 Avril immeuble KESSI Nouvelle Ville Tizi-Ouzou.

Elle fait partie intégrante du réseau d'exploitation de la banque dont elle assure la représentation au niveau local. Elle est rattachée hiérarchiquement à une Direction de Réseau d'Exploitation « DRE » et entretient des relations avec l'ensemble des structures de la banque, selon les attributions qui lui sont conférées.

En effet, l'agence « 583 » par le biais des moyens de traitement qu'elle dispose est en mesure de traiter toutes les opérations et transactions financières en toute légalité et transparence, afin de satisfaire sa clientèle et d'assurer sa continuité.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Section 2 : La gestion de la carte interbancaire au sein de la BNA

Après avoir présenté l'organisme d'accueil d'une manière générale, nous précéderons cette section à définir et expliquer les modalités de gestion des cartes interbancaire au sein de la BNA en se référant aux guides monétiques adressés par la direction générale.

1. Présentation de la carte CIB

La carte CIB est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo « CIB » de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte, on y retrouve le logo de la banque émettrice de la carte. Elle est adossée à un compte, sa validité est limitée dans le temps (trois ans).

Elle est attribuée gratuitement à la clientèle de la banque, son renouvellement est automatique ; sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur.

Elle permet aux clients d'effectuer plusieurs opérations à savoir :

- Sur les DAB de la BNA : retrait et consultation du solde
- Sur les DAB des autres banques : retrait
- Sur les GAB de la BNA : retraits, virements, versement d'espèces, consultation du solde et du relevé d'identité bancaire (RIB), historique des opérations, remise de chèque pour l'encaissement (uniquement dans les GAB de l'agence domiciliaire)
- Paiement sur Internet
- Paiement sur TPE

2. Les différents types de carte au sein de la BNA

Parmi les cartes bancaires mises à la disposition des clients de la BNA, on trouve :

2.1 La carte « particulier » :

Il s'agit de la carte de retrait/ paiement interbancaire dont les bénéficiaires doivent avoir un solde permanent en compte ou une autorisation sur le compte afin de l'utiliser. En outre, elles leur permettent d'effectuer sur tout le territoire national le paiement des achats de biens et de services auprès des commerçants et d'opérer des retraits d'espèces sur l'ensemble des DAB.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

On distingue la carte classique et la carte Gold qui se différencie selon les plafonds des transactions que ça soit pour les retraits ou les paiements.

❖ Modalités d'octroi de la carte :

L'octroi de la carte donne lieu à :

- La signature par le client du formulaire de demande de carte interbancaire CIB joint en annexe I
- La signature d'un contrat en double exemplaire dont le modèle est joint en annexe II pour les personnes physiques. L'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence.

Le contrat définit les conditions générales et particulières d'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie

- Certaines opérations peuvent être majorées par des commissions

2.2 La carte « Épargne »

Les bénéficiaires de la carte épargne interbancaire sont les personnes physiques titulaires d'un compte épargne. Ladite carte peut être attribuée au client déjà bénéficiaire du livret épargne électronique.

Les opérations effectuées par le biais de cette carte sont transcrites sur le livret électronique à la présentation du client au guichet de l'agence. Elle permet d'effectuer des retraits d'espèces sur l'ensemble des DAB connectés au réseau monétique interbancaire.

On reconnaît quatre sous types de carte Épargne :

- Carte Épargne avec intérêt
- Carte Épargne sans intérêt
- Carte Epargne junior « Moustakbaly » avec intérêt
- Carte Epargne junior « Moustakbaly » sans intérêts

❖ Modalités d'octroi de la carte :

La demande de cette carte se fait par :

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- La signature par le client du formulaire de demande de carte interbancaire CIB joint en annexe I
- La signature d'un contrat en double exemplaire dont modèle est jointe en annexe IV. L'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence
Le contrat définit les conditions générales et particulières d'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie
- Les opérations de retrait en espèces sur DAB ou GAB valorisent des commissions, conformément aux conditions générales de banque

2.3 La carte « Affaire »

L'émission de ce nouveau type de carte interbancaire CIB permet de diversifier et de moderniser les produits et les services monétiques de la banque. Dont l'objectif est de répondre aux attentes de certain segment de clientèle notamment les entreprises.

La carte Affaire est une carte interbancaire de retrait et de paiement destinée aux professionnels et aux entreprises pour couvrir les différentes dépenses relatives aux impôts, factures, frais et autres ; afin d'alléger leurs gestions.

Cette carte permet d'identifier clairement le nom de l'entreprise distinctement du nom du titulaire de la carte (transcrit sur le recto de la carte). Deux types de carte affaire sont proposés à la clientèle à savoir la carte classique et la carte gold (plafonds différents).

❖ Modalités d'octroi de la carte :

L'obtention de cette carte se fait par :

- La signature par le client du formulaire de demande de carte interbancaire CIB joint en annexe I
- La signature d'un contrat en double exemplaire dont modèle en annexe III pour les professionnels et entreprises. L'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence
Le contrat définit les conditions générales et particulières d'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie⁵⁷

⁵⁷ Circulaire n° 2294 ; « Guide Monétique ». Banque National d'Algérie ; 24 octobre 2020. Page 9-11

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

2.4 La carte « Islamique »

L'application de la finance islamique s'inscrit dans le cadre des orientations visant à développer le système financier et à diversifier ses produits et services ; la carte CIB Islamique est adossé à un compte courant islamique, elle peut être utilisé pour le retrait et versement d'espèces, les virements, la consultation du solde, ainsi que pour la consultation des dernières opérations ; en outre elle présente les mêmes caractéristiques et les mêmes modalités que celles précédentes. De même on trouve la carte épargne et la carte affaire.

Par ailleurs, on distingue 2 types de cartes bancaires islamiques à savoir la carte classique et la carte Gold.

3. Gestion de la carte CIB

3.1 Conservation et sécurité des cartes :

Les cartes interbancaires et leurs codes confidentiels doivent être conservés dans des conditions de sécurité garantissant leurs protections contre toute manipulation non autorisée. A cet effet, ils doivent être conservés dans des coffres forts séparés dont l'accès se fait sous la responsabilité du directeur d'agence.

Par ailleurs ; la banque doit adresser au département contrôle de la DRE un accusé de réception, et ne doit ni en aucun cas conserver les cartes et les codes plus de 90 jours à compter de la date de réception, ni les envoyer par pli postal ou les remettre par procuration. La banque doit procéder aux contrôles et vérification nécessaire en confrontation avec les données relatives aux créations des cartes.

3.2 Remise des cartes aux clients

Une fois le client est invité à prendre possession de sa carte et de son code confidentiel, le chargé du service procède à :

- ✓ La vérification de l'identité du client en l'invitant à présenter une pièce d'identité
- ✓ La vérification de l'état de son compte
- ✓ Faire signé le client sur les registres tenus à cet effet en mentionnant ses coordonnées
- ✓ Informer le client de la procédure de l'utilisation de sa carte

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

3.3 Périodicité et validité

La carte interbancaire CIB est valable pour une durée de 3 années ; en outre ce qui concerne la fréquence d'utilisation de la carte bancaire pour des opérations de retraits et de paiements est d'effectuer une ou plusieurs transactions mensuellement selon les plafonds autorisés.

3.4 Renouvellement de la carte

La carte CIB est renouvelée automatiquement à échéance ; le non renouvellement de la carte se fait à la demande du client. Dans le cas où l'agence souhaite modifier les paramètres de la carte (exemple : modification des plafonds, comptes...) lors du renouvellement un nouveau contrat doit être établie, la modification devra être portée sur le système d'information de la banque.

L'agence a le droit de ne pas renouveler la carte CIB pour des motifs objectifs (mauvaise foi du client, incidents relatif à la provision...).

3.5 La carte défectueuse

Une carte est dite défectueuse lorsqu'elle est démagnétisée (bande magnétique détériorée) ou lorsqu'elle présente des signes physiques de détérioration (carte perforée, casse, pliée...). Pour ces cas, le banquier doit s'assurer de la démagnétisation des pistes en invitant le client à effectuer un test sur le DAB/GAB.

Si ce test s'avère positif, le chargé de l'opération doit saisir à la direction des instruments de paiement pour la refection de la carte défectueuse, appliquer la procédure d'oblitération des cartes et donc une nouvelle carte peut être remplacé.

Le banquier invite le client à se représenter à l'agence pour retirer sa nouvelle carte et oblitérer son ancienne carte.

3.6 La mise en exception de la carte

La mise en exception d'une carte consiste à la bloquer temporairement ; cette procédure intervient dans les cas suivants :

- *Le vol ou la perte de carte :*

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

En cas de vol ou de perte, le porteur de carte doit immédiatement demander un blocage temporaire auprès du centre d'appel de la SATIM ou de sa banque émettrice.

La mise en exception de cette carte est limitée dans un intervalle de temps, et si elle demeure non trouvée une nouvelle carte pourra être confectionnée au porteur s'il en formule la demande et l'ancienne carte va être annulée.

- *Capture de carte :*

En cas de capture de carte par les automates bancaires par arrêt ou impossibilité technique ou par erreur clientèle la mise en exception est déclenchée et sa levée consiste à transmettre par fax ou par e-mail un formulaire de contrôle de carte capturée à la DM.

- *Incident de paiement :*

C'est le cas où le porteur effectue des opérations de paiement ou de retrait sans avoir au préalable une provision suffisante au compte ou ça pourrait être le cas d'un incident de paiement occasionnel ou non intentionné.

A ce stade ; la carte doit immédiatement faire l'objet d'un blocage temporaire, le client est ensuite invité par l'agence afin de régulariser sa situation.

3.7 Annulation de la carte

La banque peut opter à l'opération d'annulation de la carte dans les cas suivants :

- *Résiliation du contrat :*

Dans le cas où le client met fin à son contrat avec la banque ou vice versa que ça soit lors de la restitution de la carte, utilisation abusive ou décès la banque procède à l'annulation définitive de la carte.

- *Non-respect des obligations contractuelles :*

Sa correspond à enfreindre les engagements pris avec sa banque (exemple : fraude, irrégularités...) dans ce cas la banque doit traiter l'opération sur le système d'information ou bloquant la carte et s'adresser à la DRE.

Le client ne pourra bénéficier d'une autre carte qu'après validation de la DRE.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- Oblitération de la carte :

Toutes les cartes annulées ou perdues doivent impérativement faire l'objet d'oblitération. Cette opération exige les actions suivantes :

- Couper la carte à l'aide d'un ciseau au niveau de la puce, en prenant soin de garder intactes les parties où sont mentionnées le nom du client et le numéro de carte
- Etablir un procès-verbal d'oblitération des cartes signé par le préposé à l'opération et le directeur de l'agence
- Transmettre le P.V dûment renseigné et signé ainsi que les cartes oblitérées au Département Promotion et Action Commerciale de la DRE

L'oblitération des cartes entraîne systématiquement l'annulation du contrat porteur. Ce dernier portera la mention « contrat annulé pour cause d'oblitération de carte en date du... ». Les clients dont les cartes interbancaires ont été oblitérées et désireux d'en obtenir une autre, devront reformuler une demande qui sera traitée dans les mêmes conditions.

4. Les modalités d'utilisation de la carte au sein de la BNA :

4.1 Calcul du plafond autorisé

Le plafond mensuel est déterminé pour chaque client en fonction de son revenu mensuel, établi sur la foi d'un document probant (fiche de paie, document fiscale...) arrondi au chiffre rond et il peut aussi varier selon le type de carte.

Il existe deux types de plafonds de carte bancaire :

- Le plafond de retrait : il s'agit du seuil maximal d'argent que vous pouvez retirer sur une période donnée
- Le plafond d'achat : il s'agit du seuil maximal d'argent que vous pouvez dépenser sur une période donnée

4.2 Le traitement des demandes de carte bancaire au niveau de l'agence :

Lorsqu'un client se présente aux guichets de la banque pour solliciter l'octroi d'une carte interbancaire CIB ; le banquier lui remet le formulaire de demande de carte CIB et veille à ce qu'il le renseigne correctement. La demande du client est transmise au directeur d'agence pour approbation ou non approbation (après vérification des comptes).

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Enfin ; le chargé de l'opération soumet la demande au système d'information de la banque et envoie les demandes aux directions supérieure.

4.3 Le traitement au niveau de la direction de la monétique :

Au niveau de la direction de réseau le correspondant monétique opère la centralisation des demandes collectés auprès des agences et procède à leurs vérifications et enfin il les transmet à la direction des instruments de paiement (dans un délai n'excède pas deux jours ouvrable à partir de leur date de réception) qui reçoit les commandes finales des cartes afin de les traiter et les transmettre à la SATIM.

4.4 Le traitement au niveau de la SATIM :

A ce stade, cet organisme crée les cartes selon la personnalisation faite par l'agence ainsi il devra piloter l'interbancaire en assurant la certification monétique, la gestion des standards et enfin la spécification et règles de leurs mises en œuvre opérationnelle.

Le GIE monétique quant à lui concrétise la définition des normes de sécurité liées au système de paiement électronique et généralise l'usage de la carte de paiement à travers toutes ses extensions. Pour finaliser l'opération les cartes bancaires et leurs codes confidentiels seront livrés séparément dans des enveloppes scellées par le biais des directions de réseau ; par ailleurs l'agence bancaire concernée reçoit les cartes et effectue les tâches suivantes :

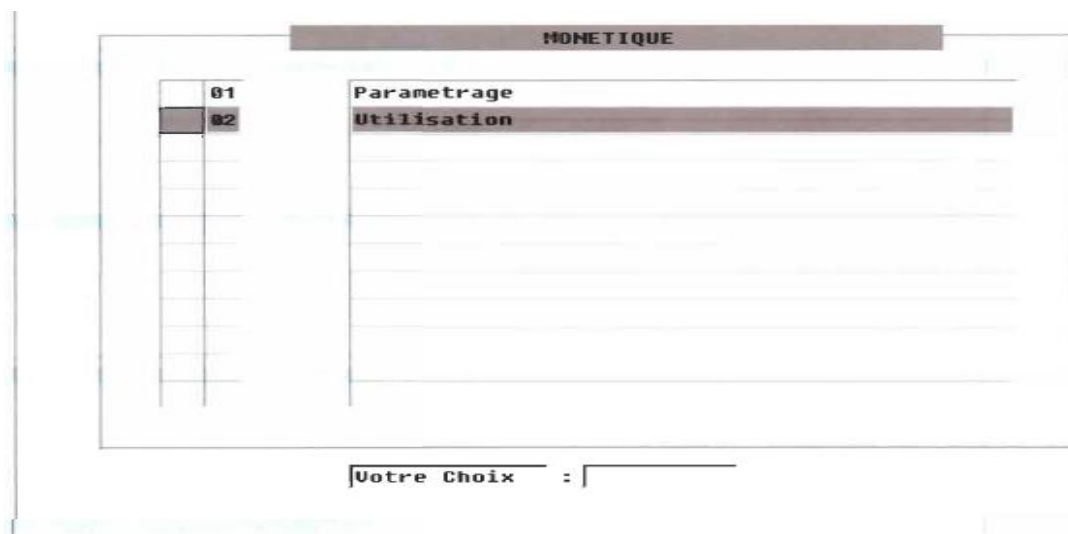
- Contrôler leur conformité avec les commandes passées (nom et prénom du client, numéro de carte...)
- Reporter les références des cartes reçues sur un journal manuscrit ou numérique, qui sert comme un historique pour les opérations effectuées précédemment qui concerne l'utilisation des cartes (date de remise aux clients, renouvellement...)
- Notifier les clients de la disponibilité de leurs cartes

5. Application du logiciel « DELTA » pour le cas de création d'une carte CIB :

Delta-Bank est un logiciel informatique conçu pour le système bancaire intégrant des processus de gestion du Front Office et du Back-office. Les fonctionnalités de ce logiciel

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n°8 : Interface du Logiciel Delta Bank « Menu »



Ensuite « Gestion des cartes monétique »

Figure n°9 : Interface du Logiciel Delta Bank « Menu »



Avant de procéder à la saisie des données à la création d'une nouvelle carte on sélectionne l'onglet « Interrogation » pour vérifier que le client ne dispose pas déjà d'une carte et pour cela :

On renseigne sur le champ relatif au code agence (00583)

Appuyer sur la touche F4 une fois le curseur positionné au niveau du champ relatif au numéro de compte. Un écran s'affiche comme suit :

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n °10 : Interface du Logiciel Delta Bank « Interrogation »

Agence de la carte	00122				
Devise	DZD				
Client					
Compte					
Type de carte					
Agence de saisie					
Agence de délivrance					
Carte					
Situation					
Embossage					
Raison sociale					

Numéros de carte	Type	Agence	Expiration	Embossage	Statut
				Raison sociale	

Renseigner le champ numéro de compte et appuyer sur la touche « Entrée » jusqu'au statut de carte.

Si aucun numéro de carte ne s'affiche, cela signifie que le client ne dispose pas de carte.

Si un numéro de carte s'affiche, vérifier le statut de la carte et recueillir l'accord du client pour une nouvelle création facturée à sa charge.

Après avoir vérifié les données nécessaires on clique sur l'onglet « Création » et remplir les champs suivants :

- Code agence
- Type de carte : selon le salaire du client pour déterminer son retrait et de paiement
- Numéro de carte
- Mouvement : mettre « N » pour non
- Nom du client : MR pour Monsieur et MME pour Madame, suivi du nom et prénom du client séparé par un slash « / »

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 11 : Interface du Logiciel Delta Bank « Création »

Gestion des cartes monétique		Creation 17/12/2018
IDENTIFIANT		
Agence	00122	DIR.INSTRU PAIEMENT& MONETIQUE
Devise	DZD	DINARS ALGERIEN
Type de carte		
Compte		Clé
Intitulé		
Client		
Numéro de carte		
COMPTE DE FRAIS		
Mouvement	0	Maintenance 0
Agence		
Devise		
Compte		Clé
Intitulé		
GESTION DU DIFFERE		
Type de plafond		
PORTEUR		
Client		
Nom		
Raison sociale		

Confirmer toutes les informations qui suivent jusqu'à l'écran qui suit et appuyez « ECHAP » pour confirmer la création.

2) Validation

Pour valider les cartes créées, sélectionner « Personnalisation des cartes monétique » dans le menu monétique et on choisit l'onglet « Validation » en l'occurrence l'écran s'affiche comme suit :

Figure n °12 : Interface du Logiciel Delta Bank « Validation »

Personalisation des cartes monétique - l		17/12/2018
Agence de la carte	00122	DIR.INSTRU PAIEMENT& MONETIQUE
Devise	DZD	DINARS ALGERIEN
Numéro de carte		
Type		
Client		
Compte		
Agence de saisie		
Agence de délivrance		
Embossage		
Raison sociale		
Date de fabrication		

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Renseigner le champ code agence et numéro de carte puis appuyer sur la touche « ECHAP » et mettre « O » pour OUI afin de valider l'ensemble des cartes, puis appuyer sur « ECHAP » pour la validation.

3) Activation

Avant de procéder à l'étape d'activation de carte on doit d'abord la réceptionner, sur le menu « Personnalisation des cartes monétique » on dirige vers l'onglet « Réception »

En renseigne sur le champ numéro de carte puis appuyer sur « ECHAP »

L'écran s'affiche comme suit :

Figure n°13 : Interface du Logiciel Delta Bank « Réception »

IBENLEMALEN AHLEN		Personalisation des cartes monétique - F		30/12/2018	
Agence de la carte	00633	AP BIRKHADEM			
Devise	DZD	DINARS ALGERIEN			
Numéro de carte	6280710622030017				
Type					
Client					
Compte					
Agence de saisie					
Agence de délivrance					
Embossage					
Raison sociale					
Date de Fabrication					

Mettre « O » pour OUI aux cartes à réceptionnées. La carte aura pour statut « F »

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n°14 : Interface du Logiciel Delta Bank « Réception »

Carte	Type Client	Expiration	Embossage	Raison sociale
6288718621940319	102	0063316359	30/09/2021	AHMED/NOUAR/MR

En fin l'activation des cartes se fait dès la remise de ses dernières aux clients et pour les activés on doit suivre exactement les mêmes étapes que celle de réception de carte sauf qu'on doit s'y rendre à l'onglet « Activation » à la place de « Réception ». Une carte activée est présentée par le statut « C » ⁵⁸

Figure n°15 : Interface du Logiciel Delta Bank « Activation »

Carte	Type Client	Expiration	Embossage	Raison sociale
6288718621780214	105	0064111518	31/07/2021	LYES/DJAMA/MR
6288718605865916	196	0063300196	31/10/2012	MR AIT EL HADJ LOUNES

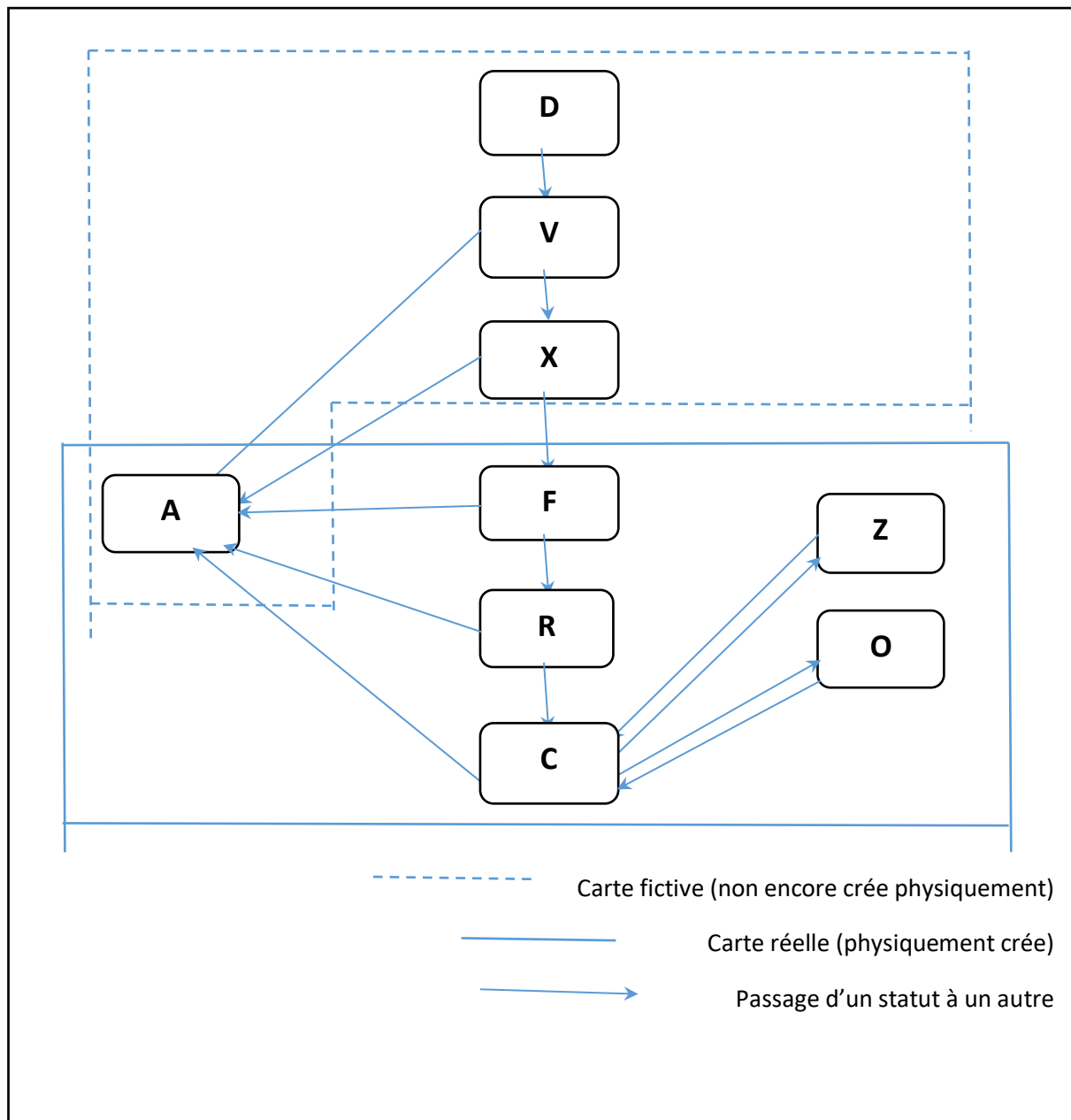
Confirmation validation ? OUI

⁵⁸ Document interne à la BNA

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

5.1 Le cycle de vie de la carte bancaire

Schéma n°4 : le cycle de vie de la carte bancaire



- Carte saisie « D » : après élaboration du contrat le banquier possède à la commande de la carte

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- Carte validée « V » : juste après l'opération de la commande l'établissement bancaire doit revoir l'état du compte du client s'il ne représente pas des contraintes à la création de la carte
- Carte générée « X » : à ce niveau la banque envoie les données de création pour la direction de la monétique afin de finaliser la demande
- Carte fabriquée « F » : à ce stade la carte est physiquement créée
- Carte réceptionnée « R » : l'étape où la banque réceptionne les cartes après livraison
- Carte activée « C » : la banque remet la carte à son titulaire
- Carte mise en opposition « O » : ce qui équivaut à son blocage temporaire pour des raisons spécifiques
- Carte annulée « A » : c'est l'opération de l'annulation définitive de la carte ou elle sera détruite
- Carte remplacée « Z » : représente la carte qui a été remplacée suite à son dysfonctionnement

6 Les services en ligne de la BNA :

6.1 Service de banque à distance (E-Banking) :

La BNA met à la disposition de sa clientèle une solution d'accès à la banque par voie électronique d'une manière simple et sécurisée valable à tout moment et à n'importe où grâce à la plateforme WEB via le site « ebanking.bna.dz », ou grâce à la plateforme mobile via l'application « BN@tic ». Ce service permet de :

- Consultation du solde de vos comptes et de vos historiques d'opérations couvrant une période de 23 mois.
- Effectuer des virements vers bénéficiaires.
- Commande de chéquier et de cartes bancaires.
- Blocage de votre CIB.
- Service de messagerie avec votre Banque.

6.2 Services de paiement en ligne par CIB (E-pay) :

Ce service permettra aux porteurs de CIB de s'acquitter de leurs achats via des sites internet acceptant ce type de moyen de paiement en toute sécurité et commodité. Il permet de :

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- Accédez à plusieurs sites web marchands.
- Paiement des factures.
- Achats de biens et services.

6.3 Service WIMPAY-BNA :

Est une application mobile de paiement basée sur le scan du QR-code (solution à distance), destinée à toute catégories de clients utilisable via smartphone uniquement ; elle offre aux clients de la BNA de nombreuses fonctionnalités et avantages à savoir :

- Effectuez des opérations de paiement via des codes-barres intelligents (QR-code).
- Effectuez des opérations de virements pour les utilisateurs « WIMPAY-BNA ».
- Envoyez une demande d'argent à un autre utilisateur « WIMPAY-BNA ».
- Solution de gestion budgétaire.
- Consultez le solde et l'historique des transactions effectuées.
- Gérez les vendeurs et les points de ventes pour les clients « entreprises ».

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Section 3 : Synthèse de l'approche qualitative et interprétations

L'analyse des données est le processus qui consiste à examiner et interpréter les résultats afin de répondre à l'objectif de notre travail. La principale étape de notre processus d'analyse consiste à suivre deux démarches différentes.

Dans un premier lieu nous allons procéder à une démarche d'entretien communicative avec le personnel de la BNA, et en second lieu nous étudierons les réponses collectées auprès des clients en ayant recours à un questionnaire.

1. La démarche méthodologique de l'enquête :

Avant de procéder à notre étude empirique, nous avons jugé utile de citer le processus du déroulement de l'enquête effectuée sur le terrain.

1.1 Elaboration de l'enquête :

L'entretien consiste à interroger quelqu'un sur ses actes en but d'établir un rapport de communication entre l'interviewé et l'intervieweur, et collecter des informations fiables.

Notre enquête sera menée au niveau de la BNA de Tizi-Ouzou ; où nous avons procédé à des interviews directes auprès des responsables de la banque. Nous avons choisi cette méthode, car c'est le moyen le plus fiable pour le recueil d'informations efficace pour notre étude. C'est l'outil le plus privilégié pour ce type d'enquête.

Pour ce faire, nous avons rédigé cinq grandes questions dirigées aux responsables de la BNA. On a pu faire une entrevue avec les 3 responsables chargé du service monétiques de la BNA ; car nous avons été contraints par le temps imparti pour réaliser notre enquête et pour ne pas trop gêner le fonctionnement de l'agence dans laquelle nous étions autorisées à réaliser notre enquête.

1.2 Résultats de l'enquête

Dans le but de répondre à notre problématique cette méthode nous a permis d'avoir des réponses claires et précises à nos questions ; les réponses collectées sont les suivantes :

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- **Les actions qu'ils mènent pour le développement de l'appropriation et d'utilisation de la carte bancaire :**

Afin de faire connaître et promouvoir les produits monétique la BNA a en effet pour volonté d'établir avec les clients une relation directe et plus fréquente ; et quoi de mieux que la carte bancaire sera utilisée chaque jour ou plusieurs fois même. De nos jours, la carte bancaire est de plus en plus indispensable, elle permet à son titulaire de faciliter son quotidien en lui offrant des services avantageux.

En effet, la banque insiste à mettre en évidence un projet marketing afin de sensibiliser et d'attirer plus d'usagers de cartes ainsi elle s'est fixée un objectif considérable qui consiste à émettre un certain nombre de chaque type de carte annuellement :

- **Pour la carte « Particulier » :**

Tableau n° 1 : objectif annuel concernant la carte « Particulier »

DRE	Objectif 2021 en flux
TIZI OUZOU 583	470

- **Pour la carte « Épargne » :**

Tableau n° 2 : objectif annuel concernant la carte « Épargne »

DRE	Objectifs 2021				
	CIB épargne avec intérêt	CIB épargne sans intérêt	CIB épargne junior avec intérêt	CIB épargne junior sans intérêt	TOTAL
TIZI OUZOU 583	305	160	30	35	530

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

- Pour la carte « Affaire » :

Tableau n° 3 : objectif annuel concernant la carte « affaire »

DRE	Objectifs 2021		
	Entreprise	Profession libérale	TOTAL
TIZI OUZOU 583	100	70	170

- **Le non-respect des engagements vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire par les clients :**

La question particulière du service client représente souvent la principale difficulté inquiétante, en effet les réticences des consommateurs y sont toujours ; en outre on constate aussi qu'un nombre important des clients savent pas utilisés correctement leurs cartes et ne respectent pas les engagements et les conditions liées à son utilisation, alors que la banque a le devoir d'informer les clients sur toutes les informations nécessaires en toutes transparence (condition générale, information tarifaire, conseil d'utilisation...) cependant toutes ces complications engendre des coûts occasionnel que ça soit pour le banquier ou la banque c'est-à-dire au lieu que le banquier s'intéresse à ses tâches il se retrouve à effectuer d'autre occupations imprévues, et cela retarde l'activité bancaire en l'occurrence des coûts de fonctionnement.

Pour y remédier ; nous avons mis à leurs disposition un service client (centre d'appel, guichet d'information...) pour toutes réclamations ainsi nous avons qualifié un personnel pour suivre une démarche pédagogique de travail.

- **Les freins qui empêchent la généralisation de la carte bancaire**

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Effectivement, il existe plusieurs obstacles importants qui retiennent la généralisation de la carte bancaire d'une manière générale et cela est dû à plusieurs facteurs :

- Dans un premier lieu c'est dû au manque de confiance qu'ont les consommateurs envers nos services et nos plateformes
- Dans un second lieu, une certaine part sociale n'a pas accès et ne maîtrise pas ces produits monétaires donc un défaut de ciblage marketing se manifeste
- Pour rajouter les commerçants ne prennent pas en considération l'utilité de l'utilisation des TPE
- Et enfin l'absence d'une sensibilisation convaincante par l'état qui n'oblige pas son utilisation ni d'accorder des faveurs et ni de perfectionner les réseaux interbancaires

▪ L'impact de la COVID sur l'usage de la carte en particulier

Depuis la propagation de la pandémie du covid-19 en Algérie notamment l'instauration des mesures du confinement et la distanciation sociale, la BNA a apporté tout son savoir-faire technologique afin de proposer à ses clients des services en ligne et à distance qui vont les inciter à opter pour ce type de transaction.

Pour conclure ; cette pandémie a amené les consommateurs à utiliser davantage les fonctionnalités de paiement en ligne et à privilégier la carte bancaire lorsqu'ils effectuent des achats et des besoins du quotidien, à contrario de nombreux clients qui étaient réticents face à ces nouvelles technologies ; aujourd'hui ils déclarent que durant cette crise ils ont pu pour la première fois utiliser leurs cartes.

▪ L'avenir des cartes bancaires

En effet ; le marché algérien est en retard sur ses cartes contrairement au marché occidentaux, en revanche les cartes sont quasi exclusivement proposées que par les banques donc elles offrent peu d'avantages aux porteurs pour satisfaire ses besoins généraux car d'un côté les banquiers ont du mal à pouvoir maîtriser les nouvelles technologies et d'un autre côté les clients eux même n'utilisent pas convenablement ces produits. Pour autant les transactions via mobile sont en parfaite évolution alors que les cartes prennent le monopole, cependant l'adoption d'un nouveau moyen de paiement nécessite plusieurs années avant de remplacer l'actuel. La carte bancaire a encore de beaux jours devant elle.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

2. Elaboration du questionnaire

Dans notre étude nous avons opté pour une étude qualitative qui permet de synthétiser les données, les présenter puis faire l'analyse et la discussion des résultats obtenus.

Dans le but de répondre aux deux questions suivantes : « pourquoi la carte bancaire n'est ni généraliser ni promu par les banques mais aussi l'état ? » et « quelles sont les motifs qui empêchent la popularisation de la carte chez les clients en Algérie ? », nous avons jugé nécessaire d'élaborer un questionnaire qui sera adressé aux porteurs de la carte interbancaire CIB au niveau des agences de toutes les banques qui constituent le réseau RMI et les non porteurs de la carte afin de recueillir les informations nécessaires à notre étude.

Pour ce faire ; on a établi un questionnaire composé de 19 questions fermées, réalisé à travers un logiciel informatique « Google Forms » qui a comme fonction la rédaction du formulaire, le publier et le partager sur plusieurs plateformes Internet, ensuite les réponses reçus seront stockée en feuille de calcul et seulement le collaborateur de la recherche est habilité à les consulter.

Cette méthode nous a permis une plus grande diffusion du questionnaire ; et nous avons constaté un retour assez appréciable pour les questionnaires que nous avons envoyé en ligne.

2.1 Taille d'échantillonnage

La taille choisie pour notre échantillon est de 112 personnes (étudiants, professionnelles, retraités et autres). Nous avons opté pour une méthode non probabiliste (choix raisonné), car cette méthode n'exige pas de posséder la liste exhaustive de tous les membres de la base de sondage.

2.2 Description de l'échantillon :

Notre échantillon était constitué selon certains paramètres : du sexe, d'âge, du secteur d'activité pour permettre d'identifier les caractéristiques de nos enquêtés.

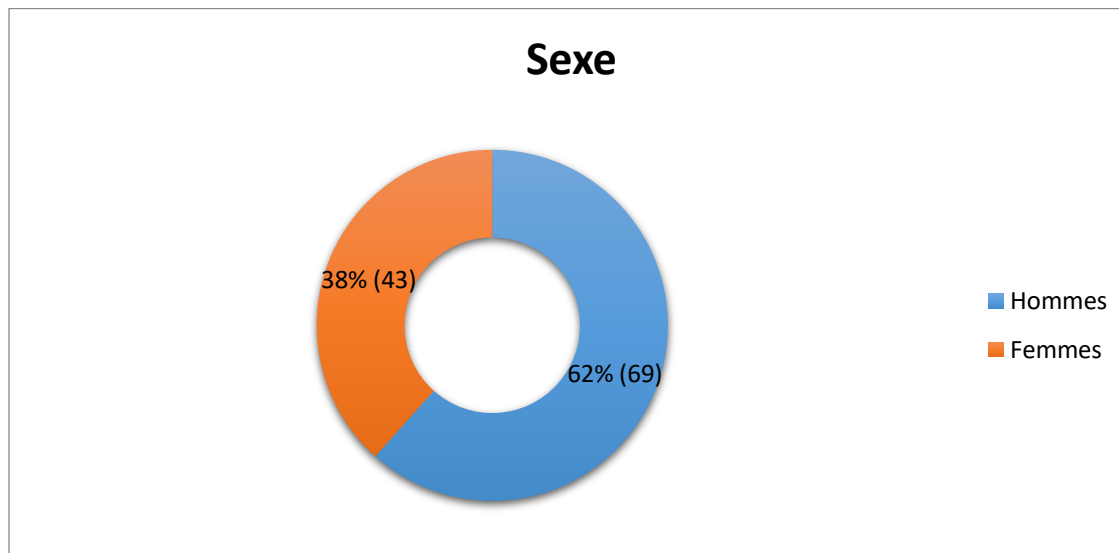
2.3 Analyse et traitement des données collectées :

Nous rappelons que notre échantillon est composé de 112 ménages et nous avons eu recours à l'utilisation de la plateforme Google Forms ».

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Les réponses collectés nous ont donné les résultats qui suit :

Figure n°16 : la répartition de l'échantillon selon le sexe



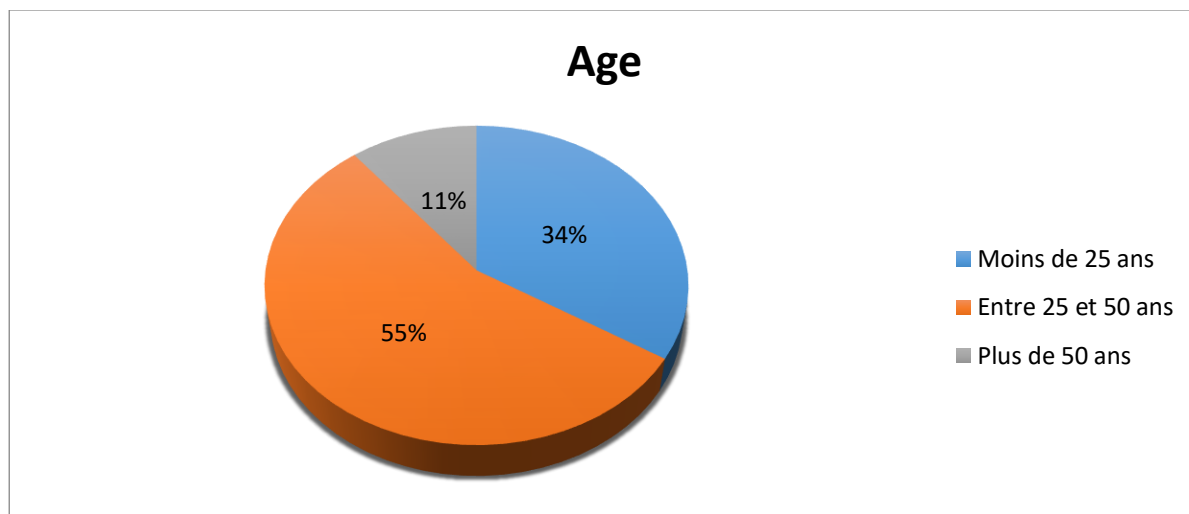
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Commentaires :

L'étude que nous avons réalisée sur la répartition du sexe démontre que 61.6% est de genre masculin (soit 69 personnes), et 38.4% est de genre féminin (soit 43 personnes). La répartition par sexe fait ressortir une prédominance de la population masculine qui pourra s'expliquer par le fait que les hommes sont les plus répandue sur le terrain et les plus à avoir recours aux services bancaires, alors que les femmes ont un moins grand accès. Cependant cet écart d'égalité professionnelle revient à des raisons socioculturelles.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 17 : la répartition de l'échantillon par tranches d'âge



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

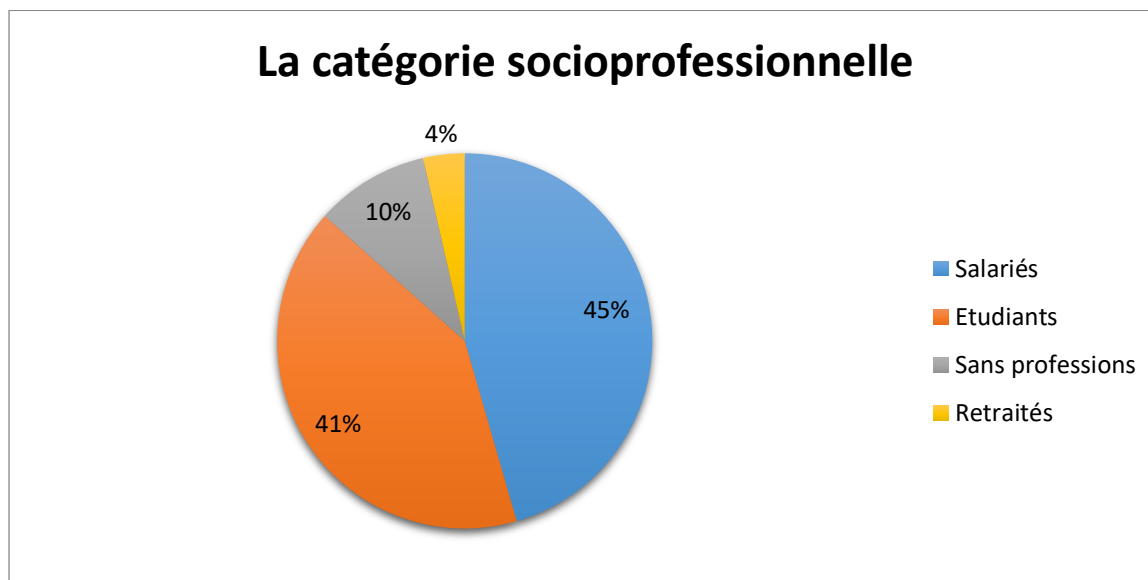
Commentaires :

Nous constatons que la plus forte proportion des clients sondés par tranche d'âge se situe entre la fourchette de 25 jusqu'à 50 ans qui représente un taux de 55.4% (soit 62 personnes), ensuite nous trouvons la catégorie d'âge de moins de 25 ans avec 33.9% (soit 38 personnes) et enfin à la dernière place on trouve les personnes plus de 50 ans qui affiche un pourcentage de 10.7% (soit 12 personnes).

De ce fait, on a favorisé de sonder la tranche d'âge de 25 à 50 ans car ce sont les plus qualifiées à répondre à nos questions en raison d'être professionnels au travail, contrairement à ceux de moins de 25 ans qui sont majoritairement des étudiants (plusieurs d'entre eux ne sont pas intéressés par les services bancaires) ; et ceux de plus de 50 ans qui n'ont pas tous accès aux technologies.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n°18 : La répartition de l'échantillon par catégorie socioprofessionnelle



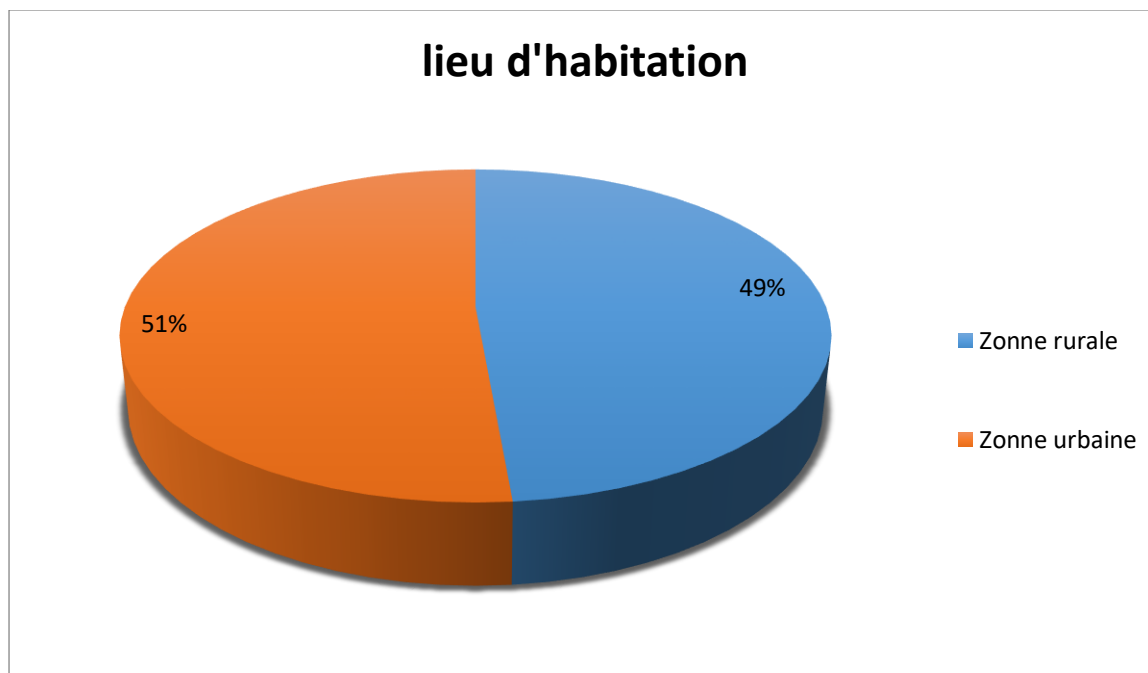
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

Les résultats montrent que la plupart des clients interrogés sont des étudiants et des fonctionnaires, à différence que les étudiants représentent un taux un peu élevé comparant à celui des fonctionnaires (45.5% contre 41.1%) ; ensuite les sans profession décroche un score de 9.8% suivis par les 3.6% des retraités.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 19 : Lieu d'habitation



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

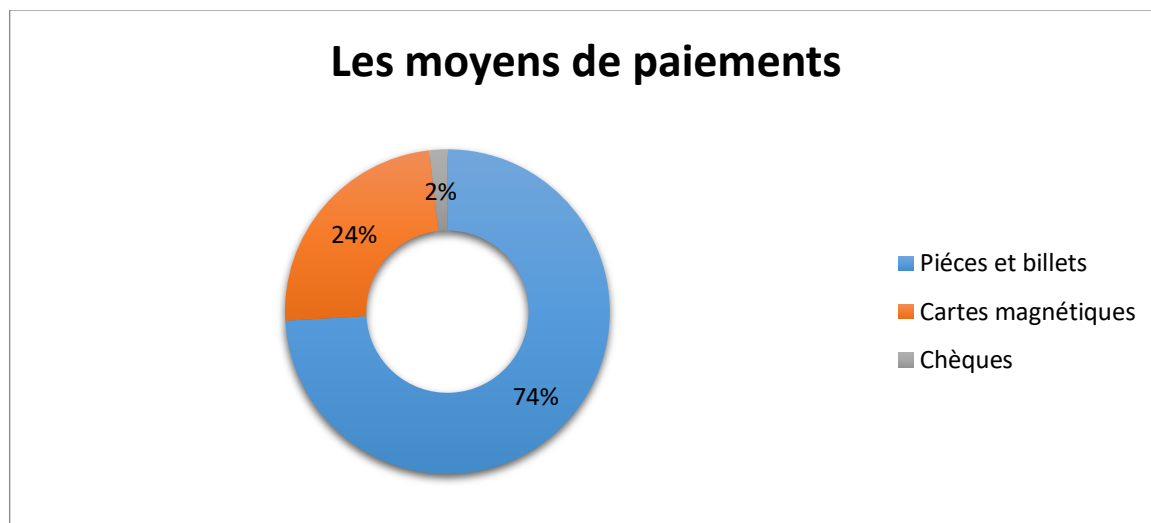
D'après l'échantillonnage on constate une fine supériorité des gens qui habitent dans des zones urbaines (soit 57 personnes) que celles rurales (soit 54 personnes), à noter qu'une absence d'un avis est présent (1 personne).

On constate que l'accès aux services bancaires dans les régions éloignées ou rurales reste légèrement faible, comparé à celles urbaines car ils ne sont pas motivés et poussés à adopter ces outils de paiements.

Donc on déduit que les banques ont réussi à étendre leur présence dans les régions éloignées qui autrefois étaient inaccessibles.

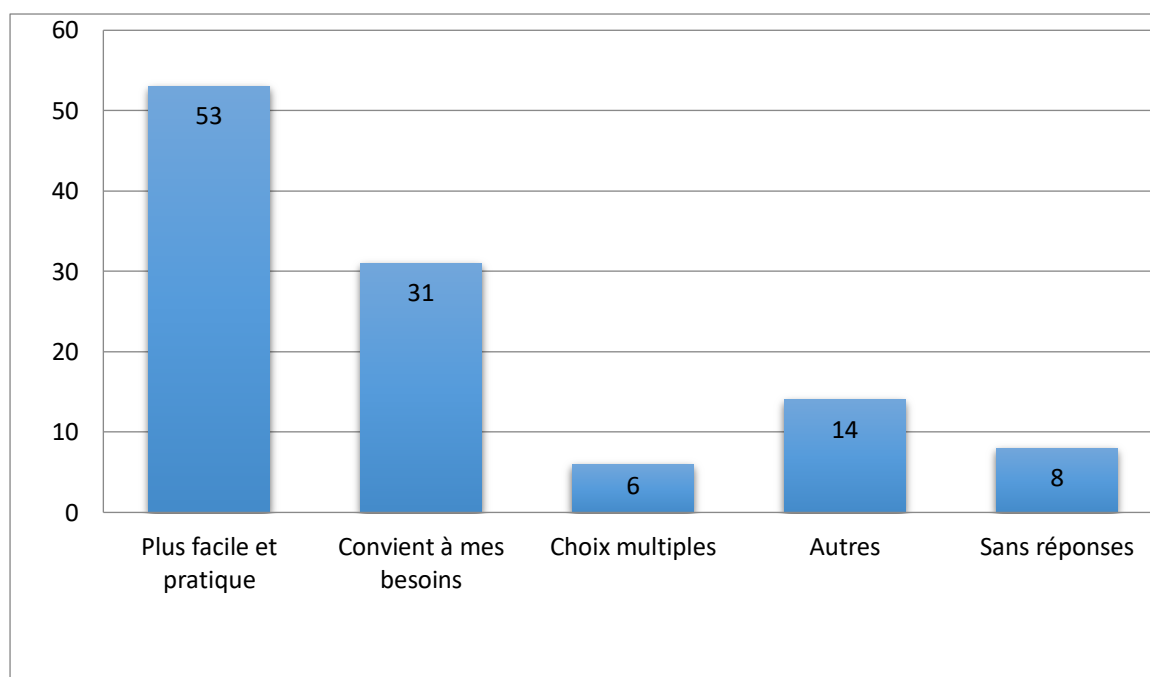
Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 20 : Les moyens de paiement les plus utilisés



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Figure n° 21 : les raisons de l'utilisation du moyen de paiement cité



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

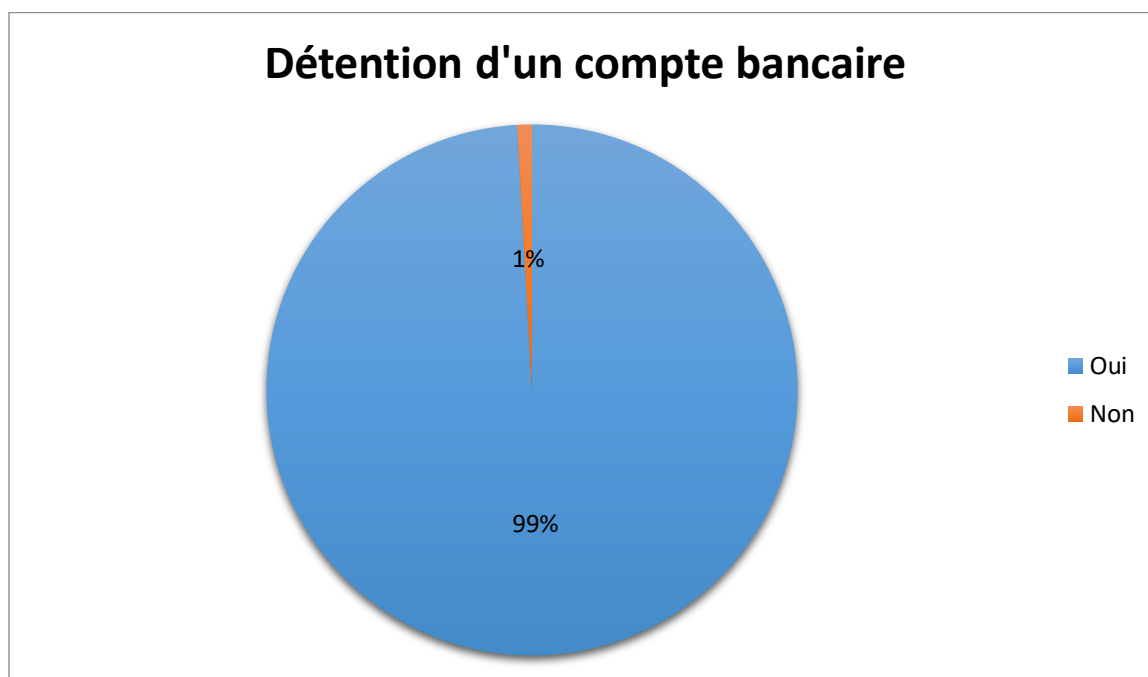
Nous remarquons que la majorité des consommateurs préfèrent de loin utiliser les moyens de paiements classiques qui sont les pièces et les billets car ils les considèrent comme étant des moyens plus faciles et pratiques et mieux convenables pour effectuer leurs achats quotidiens ;

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

tandis que le choix de la carte bancaire est peu attentionné en raison d'être méconnue par notre société et non privilégiée sur le terrain pour des raisons personnelles.

Par ailleurs la catégorie qui utilise les chèques représente une minorité pour eux ils présentent quelques avantages comme sa gratuité et sa diminution du risque de vol.

Figure n° 22 : Détention d'un compte bancaire (ou compte CCP)



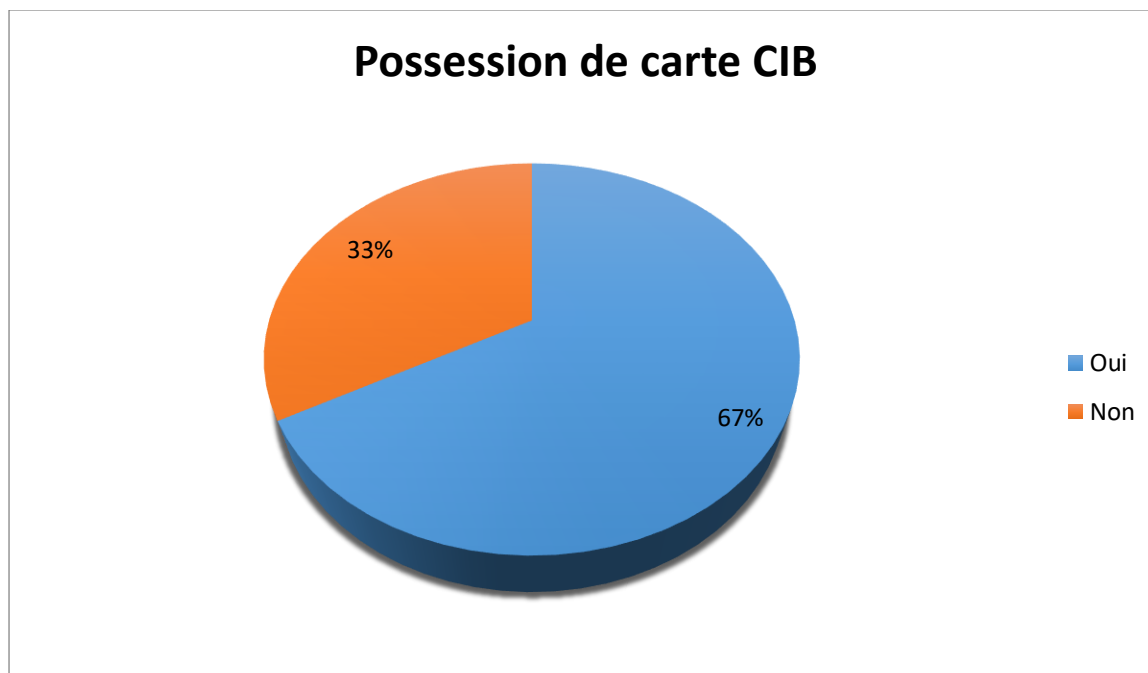
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

Parmi toutes les réponses recueillies, une seule réponse représente un résultat négatif c'est-à-dire que 99% des individus interrogés détiennent un compte courant. Toutefois ; d'après les réponses des clients et ce qu'on a constaté, les comptes CCP sont les plus fréquents et les plus utilisées contrairement aux comptes bancaires ; cette suprématie fait suite à l'entreprise Algérie poste qui vise principalement à la numérisation et la simplification de services offerts grâce aux conventions étatiques.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 23 : Possession de la carte bancaire



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

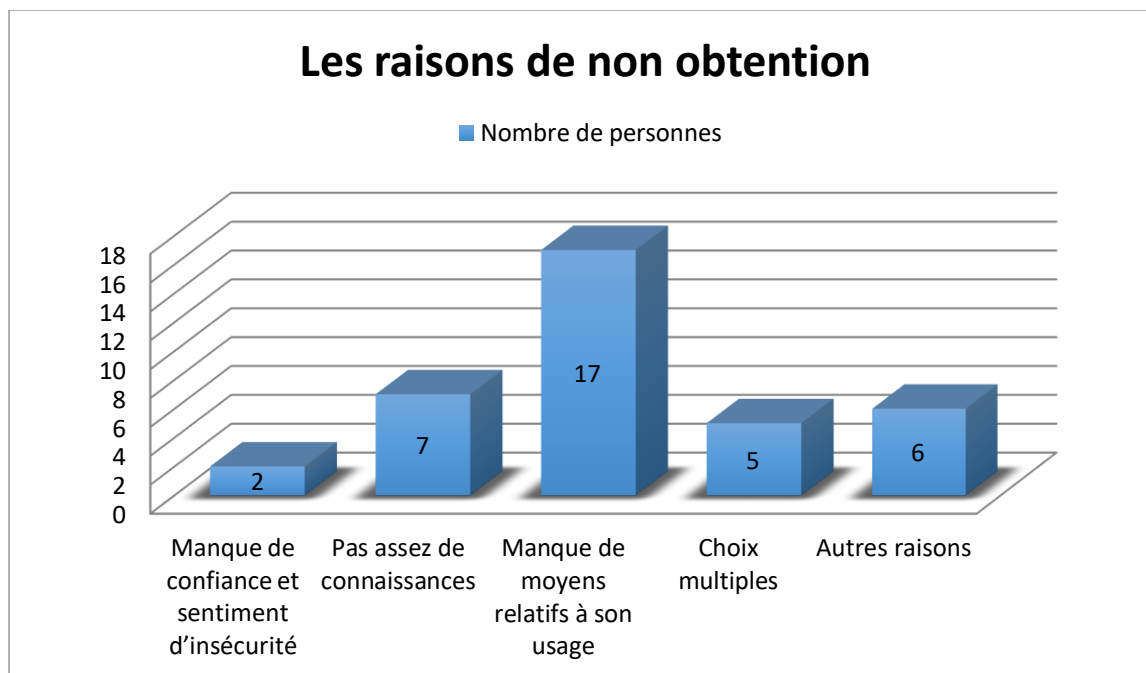
Commentaires :

D'après toutes les réponses collectées nous constatons que les titulaires de carte sont majoritaires à ceux qui n'ont pas (75 individus contre 37).

Cette prévalence pourrait s'expliquer que malgré la préférence des clients aux moyens de paiements classique à ceux des cartes bancaires cependant la majorité d'entre eux disposent au moins d'une carte ; et de ce fait on peut déduire que la carte est négligée et peu utilisée par les consommateurs.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 24 : Les raisons de non obtention de carte bancaire



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

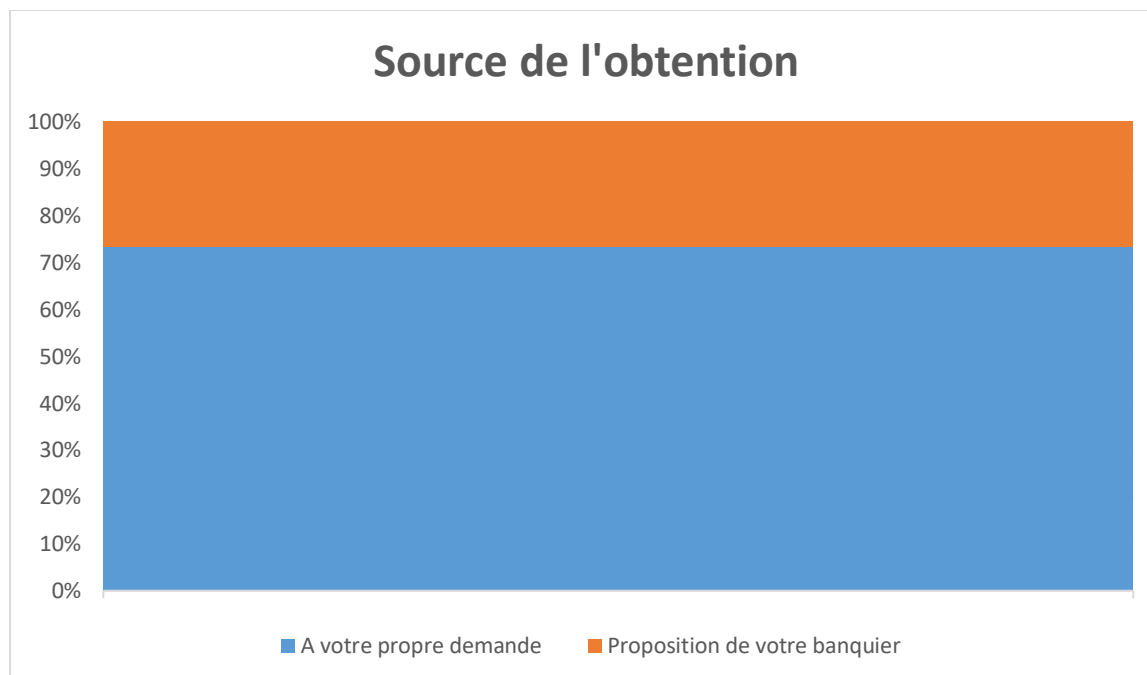
Commentaires :

Selon l'enquête menée auprès des 37 personnes qui ne disposent pas de cartes interbancaires la totalité d'entre eux affirment avoir plusieurs contraintes à adopter ce moyen de paiement à savoir : le manque de confiance et de sécurité, le manque des moyens relatifs à son usage, pas suffisamment de connaissance etc.

Ceci est dû à un manque d'informations et de sensibilisations de la part des établissements financiers et de l'Etat pour promettre ce type de service.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 25 : Source de l'obtention de la carte bancaire



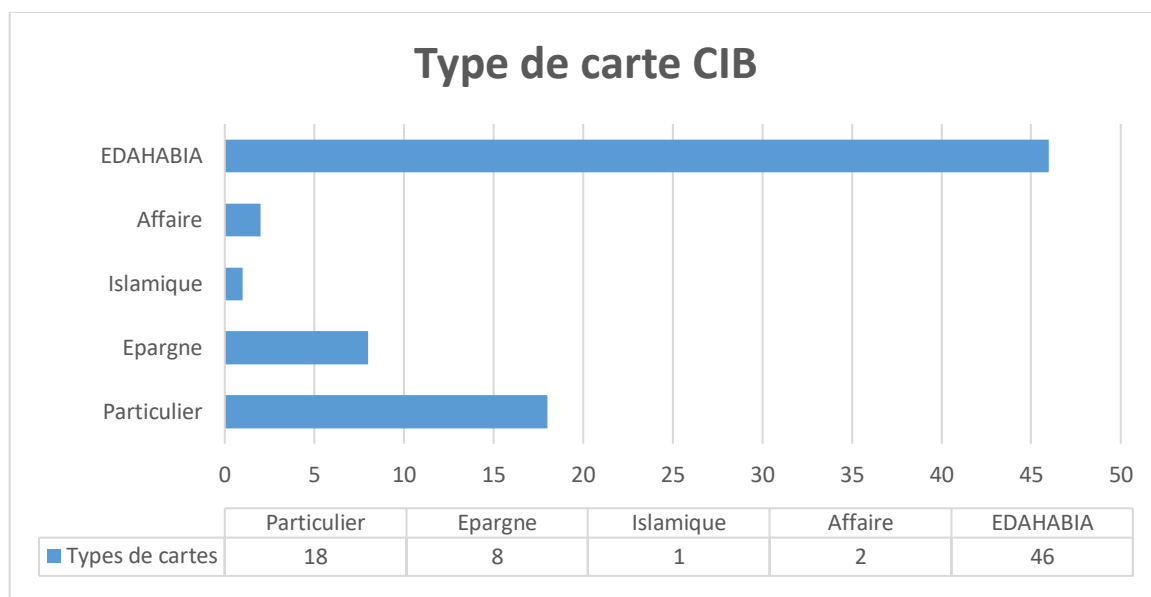
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

Les résultats nous montrent que 73.3% (soit 55 personnes) des porteurs de carte interbancaire sont des personnes qui ont bénéficié de ce produit à leurs propres demandes ; ceci peut être justifié par la motivation de cette catégorie de la clientèle pour l'adaptation de la carte, et qui est souvent à jour avec l'évolution technologique. Le reste de la clientèle 26.7% (soit 20 personnes) ont bénéficié de la carte interbancaire par le personnel de la banque soit pour des raisons d'affinité des liens soit pour des intérêts particuliers de certains clients.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 26 : Types de cartes bancaires selon les détenteurs



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

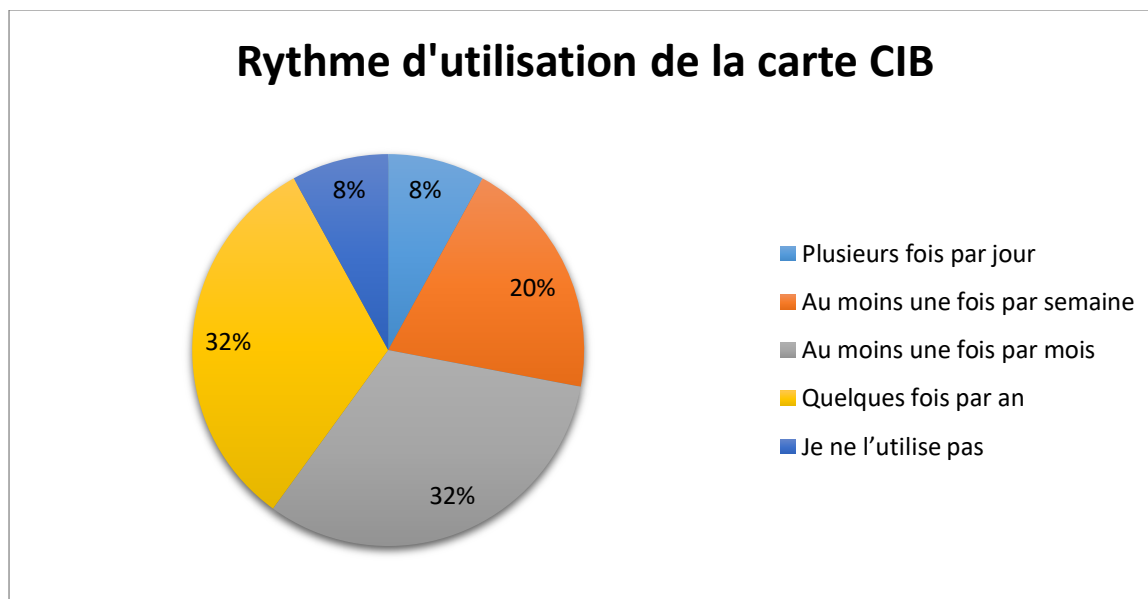
A travers ces résultats nous voyons que la carte EDAHABIA est la plus répandue et la plus demandée, par conséquent ceci est dû aux efforts qu'Algérie poste a mis en évidence afin de développer son réseau monétique et elle est considérée comme la plus simple à commander et à utiliser.

Pour le reste, on trouve en deuxième position la carte « particulier » suivie par la carte épargne ensuite la carte affaire et en dernier la carte islamique. Cependant ces cartes exclusives bancaires sont moins utilisées par les clients contrairement à celles postales car les services financiers de la carte EDAHABIA sont plus avantageux.

Notons que les réponses des individus disposant de plusieurs cartes ont été filtrées.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 27 : Rythme d'utilisation de la carte bancaire



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

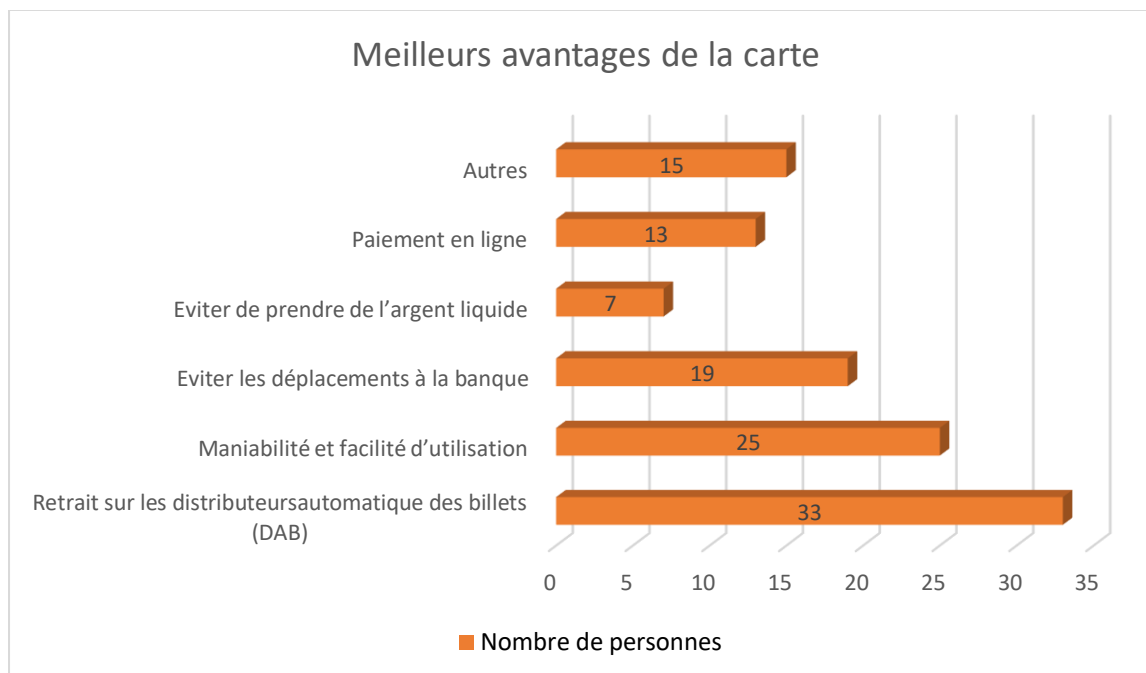
Commentaires :

Nous constatons à partir du graphe qu'uniquement 8% de l'échantillon utilisent assez régulièrement leurs cartes, puis ceux qu'ils utilisent au moins une fois par semaine représente un taux légèrement élevé (20%) ; ainsi il est à remarquer également que la plupart des détenteurs en font usage au minimum une fois par mois ou quelques fois par an, dernièrement on trouve quand même une part significative des gens qui ne l'exploitent pas.

Par ailleurs ; d'après nos constatations, la carte bancaire est peu utilisée et souvent ignorée par ses titulaires, malgré les offres qu'elle propose.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 28 : Les raisons avantageuses de l'usage d'une carte bancaire



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

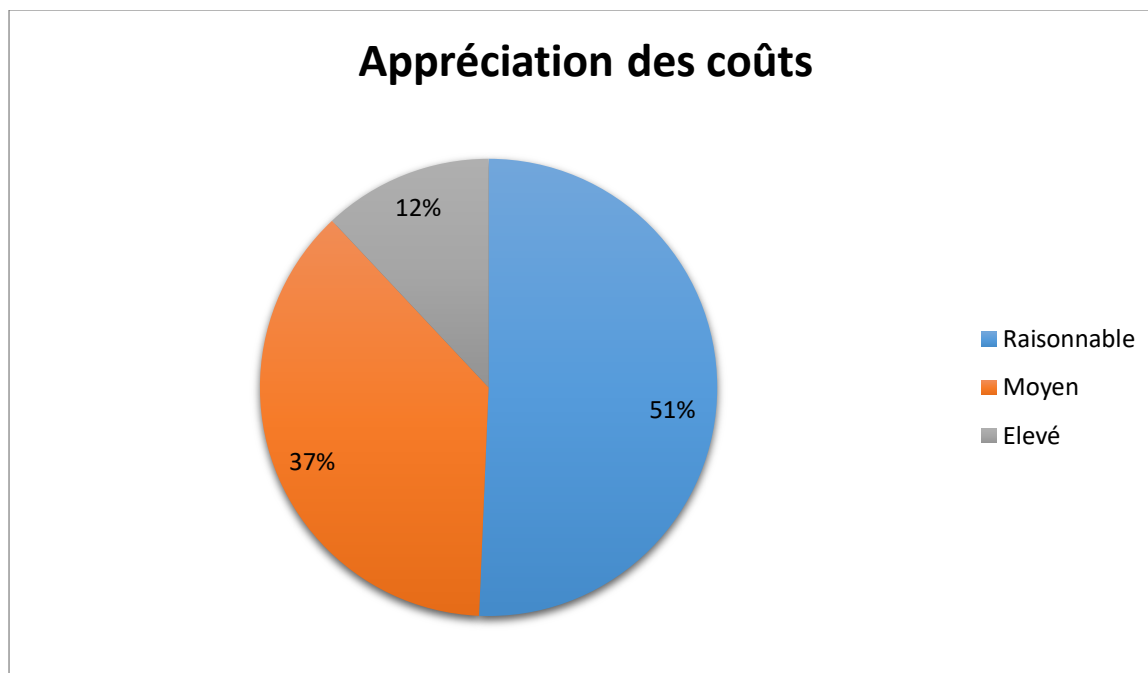
Commentaires :

D'après les données ci-dessus on observe que la plupart de la population questionnée estime que le retrait d'argent sur les DAB est l'un des avantages les plus favorables de l'usage de la carte, ensuite ils déclarent comme second avantage sa maniabilité et sa facilité d'utilisation, alors qu'un certain échantillon affirme l'évitement de prendre de l'argent liquide ou l'évitement du risque de vol ; tandis qu'une autre population s'en sert pour le paiement en ligne.

Notre étude démontre bien que la principale motivation des clients porteurs de carte est celle d'effectuer des transactions classiques (tels que les retraits, les dépôts ...), bien qu'une immense part néglige les fonctionnalités de la carte (tels que le paiement électronique ; service à distance).

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 29 : Appréciation des coûts de transaction par carte



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

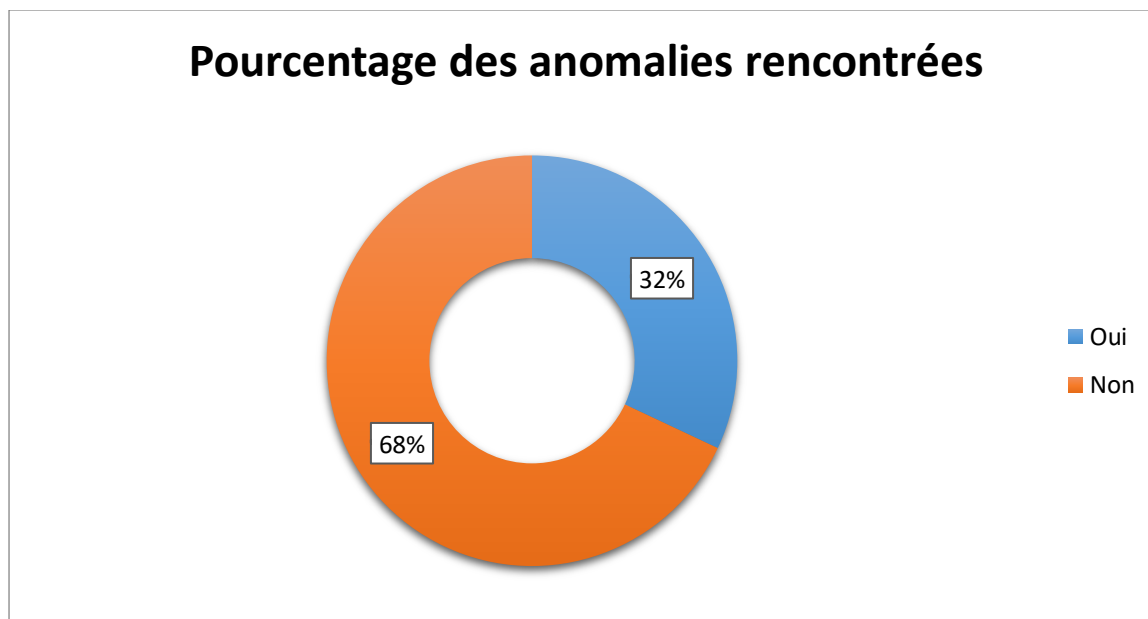
Commentaires :

Les statistiques indiquent que 51% de la population trouve que les commissions liées aux transactions effectuées sont raisonnables, or les 37% les trouvent moyennes, et en dernier lieu les 12% estiment que les coûts sont excessifs.

Malgré cela, plus de la moitié des personnes interrogées considèrent les coûts de transaction acceptables, pourtant la carte bancaire demeure toujours moins utilisée.

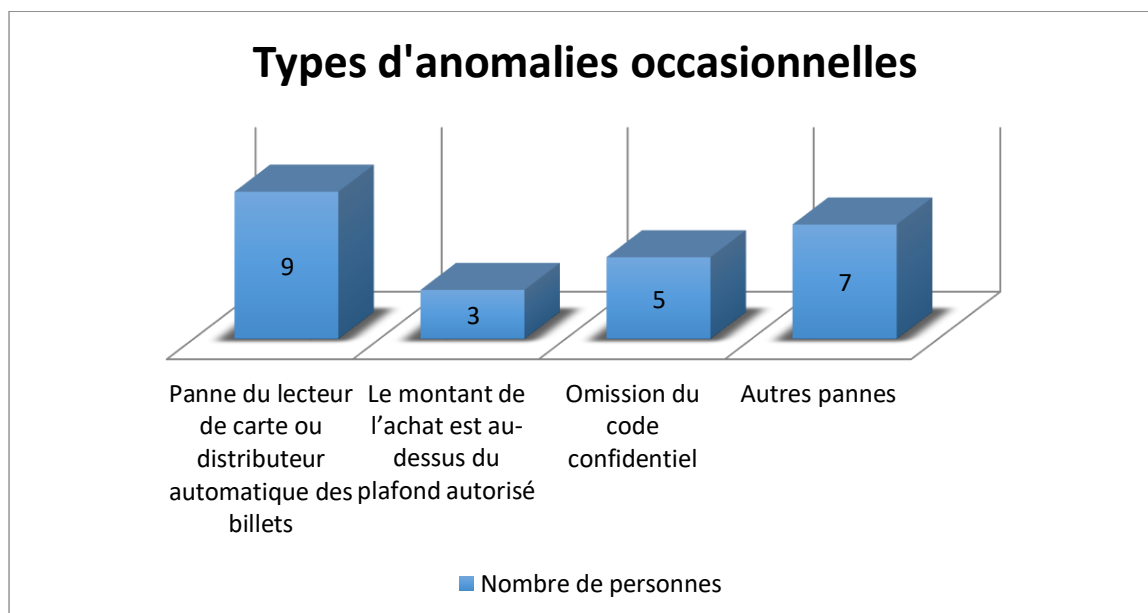
Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 30 : Anomalies liées à l'usage de la carte bancaire



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Figure n° 31 : Types d'anomalies occasionnelles



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

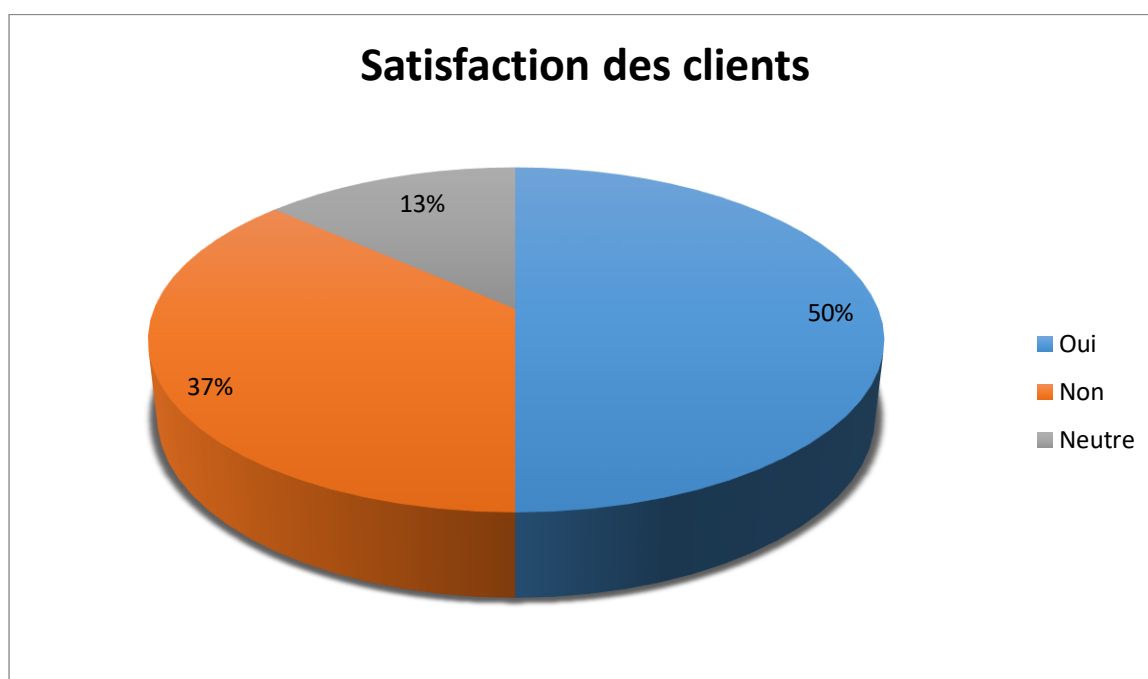
Commentaires :

On remarque que les 68% (51 personnes) des détenteurs de cartes disent qu'ils n'ont jamais rencontré de difficultés lors de l'utilisation de leur carte, mais les 32% restants de la population (24 personnes) ont rencontré quelques difficultés.

Cette interprétation indique que quelques détenteurs de cartes sont réellement face à une panoplie de problèmes citant la panne du réseau et des automates, la limitation des opérations, incapacité de transférer de l'argent, erreurs sur retraits...

Ces anomalies peuvent survenir soit de la part du client, soit de la part de la banque.

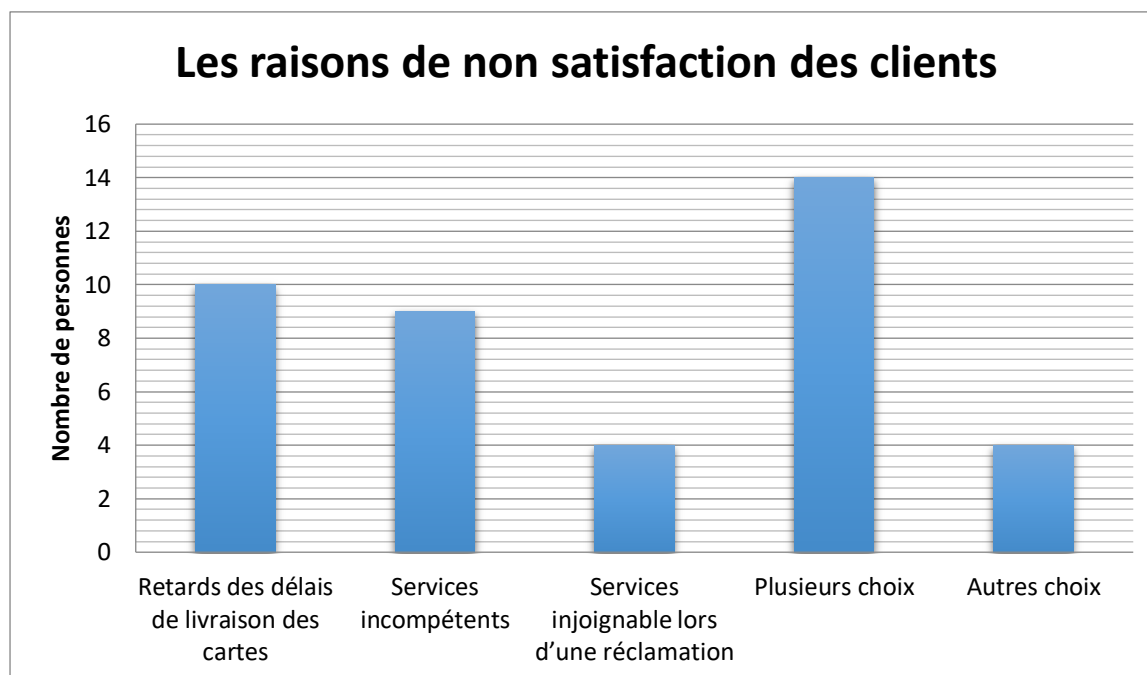
Figure n° 32 : Mesure de la satisfaction des clients par les services monétiques proposé par la banque



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 33 : les raisons de non satisfaction des clients



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaires :

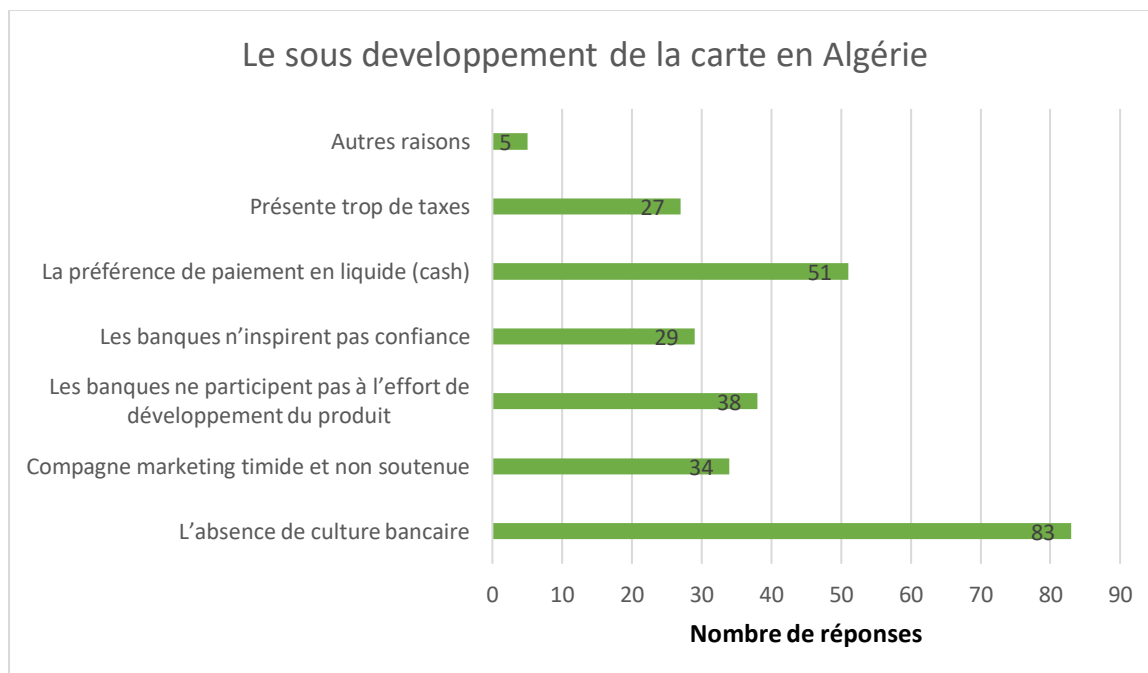
Nous constatons que la moitié de l'échantillon étudié (50%) est satisfait par les services monétiques proposés par la banque (arrivent à satisfaire leurs besoins) ; par contre 37% de l'échantillon voit que ses services monétiques ne sont pas à la hauteur, et pour finir 13% d'entre eux n'ont pas données leurs avis.

D'après les réponses collectées, nous réalisons que cette insatisfaction est due à plusieurs défauts, par exemple les retards de délais de livraison des cartes, certains services sont relativement indisponibles lors d'une réclamation, le sous-développement des services monétiques etc.

Pour résumer, une grande part de la population prétend que les banques doivent fournir plus d'efforts en but d'améliorer leurs prestations de services.

Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Figure n° 34 : Les freins au développement de la carte bancaire en Algérie



Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Commentaire :

Si nous revenons maintenant aux facteurs qui ralentissent la généralisation de la carte bancaire, de nombreuses personnes adressées, nous soulignent un manque de culture bancaire ainsi leurs préférences d'utiliser les moyens de paiements courant ; comme on peut remarquer une autre catégorie, qui trouve que l'état joue un rôle faible dans l'amélioration et l'amplification des réseaux monétiques sur tout le territoire national. Aussi certains accusent les banques de non réussite au développement de la promotion de leurs produits ainsi le manque de confiance vis-à-vis de ses clients.

En conclut que, plusieurs critères nuisent au développement des cartes bancaires en Algérie, malgré le nombre croissant des transactions réalisées ces dernières années, la bancarisation de l'économie restera toujours à long terme.

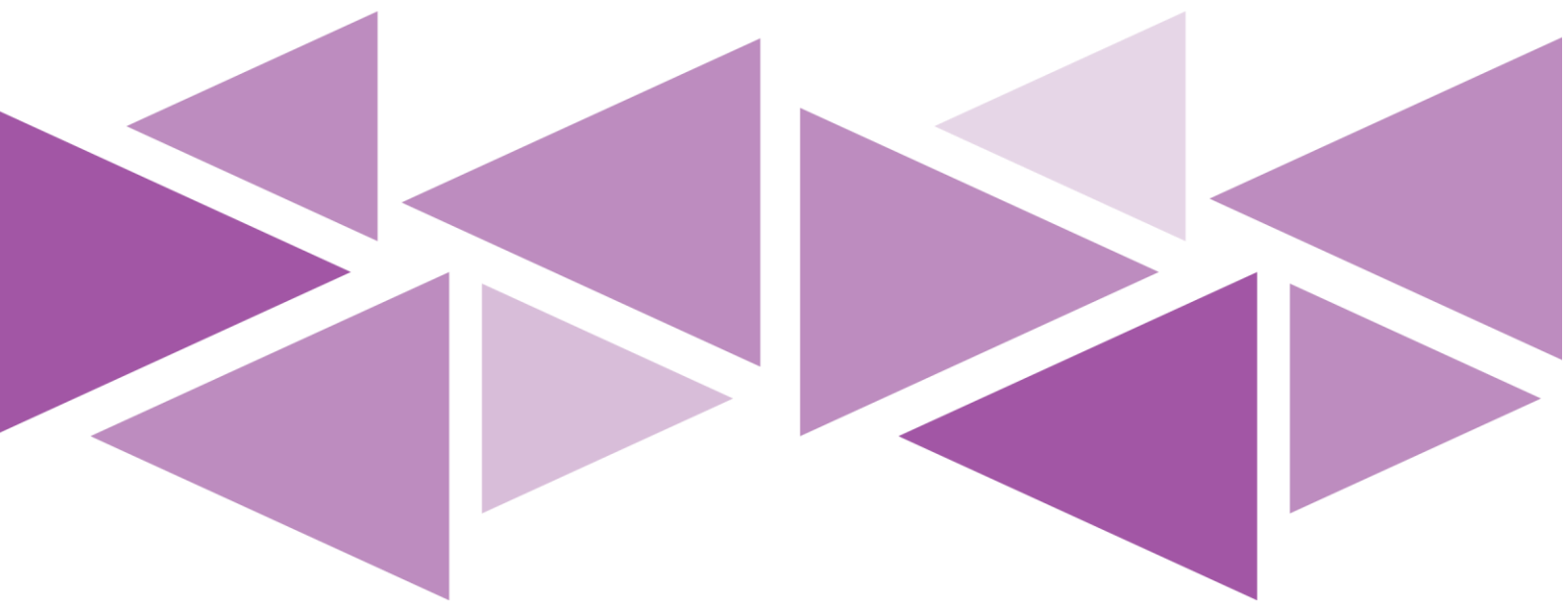
Chapitre III : Etat des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA

Conclusion :

Malgré le nombre important de réformes menées par les autorités monétaires algériennes pour l'expansion rapide de l'usage de la carte interbancaire, il est important de noter qu'elle demeure peu utilisée et peu adoptée par notre société contrairement aux autres moyens de paiements tels que les pièces et les billets.

Nous avons essayé à travers cette recherche d'évaluer les facteurs qui empêchent la généralisation de la carte interbancaire en aboutissant aux résultats grâce aux statistiques collectés auprès des clients et responsables de la banque. Au total d'après ces derniers en réalise que notre société doit renforcer plus d'actions de sensibilisation pour essayer de changer les habitudes du consommateur algérien qui constituent un réel obstacle au développement de la carte interbancaire.

Conclusion Générale



Conclusion générale

L'émergence du secteur des TIC dans l'activité bancaire a permis de multiples aspects des opérations des banques, qui sont capables d'interagir et de mener des transactions efficaces grâce à leurs réseaux numériques. Or il s'est avéré un atout majeur en termes de performance et de différenciation ; en l'occurrence le secteur des TIC est un secteur important dans lequel toutes les activités économiques et financières visent à atteindre un développement durable. Ces technologies ont également résolu de manière significative les problèmes liés aux contraintes de temps et de distance afin de favoriser les transactions financières, par conséquent leur efficacité et leur productivité ont produit une compétitivité considérablement fiables. Toutefois ; l'intégration de ces technologies au cœur du secteur bancaire n'est pas sans risques mais elles peuvent comporter certains risques ou failles de sécurité pouvant menacer l'organisme bancaire. Donc il est impérativement nécessaire de développer davantage des mesures de crédibilité pour assurer une meilleure communication avec le client, de plus les réseaux doivent être suffisamment sécurisés pour éviter les pertes de données d'une part et les intrusions d'une autre part ; ainsi pour rester compétitive sur le marché la banque doit non seulement assurer sa propre formation en matière de TIC, mais également informer et sensibiliser ses clients aux TIC par le biais des multiples canaux (internet, site, téléphone mobile...).

A mesure que les méthodes des moyens de paiement ont évolué, toutes les institutions financières ont commencé à se faire concurrence pour offrir le meilleur service du marché. De surcroît bien que la bancarisation en Algérie enregistre des progressions cependant elle reste insuffisante. Plusieurs facteurs freinent son développement, ils sont généralement liés aux insuffisances de productivité, de performance et à la problématique de gouvernance des banques. Notre objectif était d'avoir une idée sur le retour clients pour les banques qui avaient investi dans des technologies comme l'exploitation d'un réseau d'émission de cartes bancaires. Par conséquent le facteur culturel semble être un élément décisif pour la non-réussite de la promotion de la carte interbancaire de retrait et paiement CIB en Algérie, ainsi nous constatons que la majorité des consommateurs concernés par cette enquête affirment un manque de confiance et un sentiment d'insécurité envers les banques, or d'après les banquiers ces clients admirent toujours le contact humain ils ont l'habitude de se présenter aux guichets de l'agence depuis toujours.

Pour conclure ; notre étude pragmatique a abouti au constat que les cartes bancaires n'ont toujours pas leur place au sein des instruments de paiement en Algérie, elles connaissent un développement moyen qui est limité à la carte de retrait ; cependant les services en ligne

Conclusion générale

restent méconnus par les clients et peu développés par l'Etat. En outre, le réseau monétique présente la particularité d'être incomplet et désarticulé. En effet les différentes structures qui le composent sont encore inexpérimentées et n'arrivent pas à atteindre un niveau de performance optimal malgré les efforts des pouvoirs publics. Par ailleurs il est important de rajouter qu'il est essentiel de promouvoir l'utilisation des instruments monétiques en assurant une campagne de sensibilisation à travers une politique commerciale et marketing proactives axés sur la communication, ainsi insister sur la bancarisation de la population en les incitant à utiliser davantage les moyens de paiement modernes. Nos propositions comprennent également l'élaboration de nouvelles méthodes de paiement pour les zones rurales afin d'accroître l'accès aux services bancaires. Parallèlement au développement de l'infrastructure, le gouvernement doit se concentrer sur la sécurité et la sûreté de ces options pour assurer la protection des consommateurs, et garantir des services de qualité à travers des technologies fiables pour inciter leur adoption.

Dans un autre contexte ; il est primordial d'orienter les efforts dans le système éducatif vers le développement de l'esprit d'entreprendre ainsi que la valorisation des progrès technologiques en privilégiant les parcours techniques et scientifiques et aussi en instaurant des cultures à travers des séminaires et formations.

Enfin, le passage à une économie numérique sera un processus graduel et exigera un soutien continu du gouvernement, et nécessiterait plusieurs changements dans le cadre réglementaire et davantage de coopérations et investissements. Cela entraînera non seulement une optimisation des coûts et une efficacité accrue pour les clients et les banques, mais aussi une transparence accrue et une réduction de l'évasion fiscales.

- Limites et obstacles rencontrés :

Notre étude a été menée en fonction des restrictions définies au cours de la recherche, en effet nous étions face à une difficulté d'indisponibilité et manque d'ouvrages et références bibliographiques ayant relation à notre thème choisi.

Par ailleurs ; les limites au niveau de la méthodologie se présentent par un échantillon limité par la taille et le lieu c'est-à-dire que les résultats obtenus ne sont donc pas représentatifs sur l'ensemble de la population. En outre ; il nous a été impossible d'évoquer toutes les entraves empêchant la généralisation de la carte bancaire en Algérie.

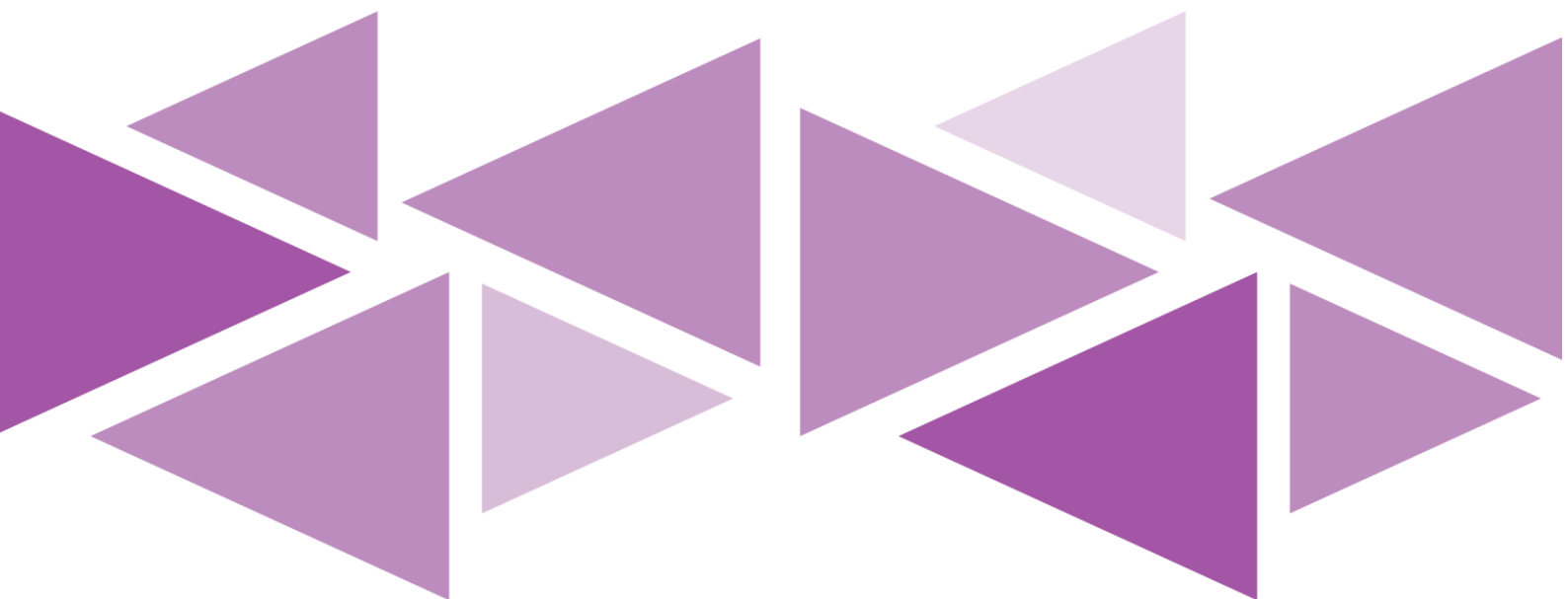
Conclusion générale

Finalement ; nous pouvons admettre que, malgré ces limites, la présente recherche procure un apport important dans la description de l'évolution et les enjeux de la carte interbancaire.

- Suggestions pour les recherches futures :

Les résultats de cette recherche peuvent représenter un soutien et une motivation pour les futurs projets abordant le même sujet, la même problématique ou sur d'autres produits émergents ; de même il serait très intéressant d'élargir la taille de l'échantillon et cibler une plus grande population afin d'amener à une approche quantitative permettant d'obtenir des résultats plus fiables. Et pour terminer ; il serait également important d'examiner et analyser tous les facteurs défavorables au développement de la monétique en Algérie.

Glossaire



Glossaire

Backoffice	<i>Interface permettant d'effectuer l'ensemble des procédures de gestion administratives et opérationnelles auxquelles un client n'est pas confronté lors d'un achat (en opposition avec le FrontOffice).</i>
Banque à distance	<i>Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les technologies Internet, téléphone... pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.</i>
Biométrie	<i>Méthode d'identification du titulaire d'un support basée sur la mesure d'un attribut physique unique (empreinte digitale, voix, iris, etc.).</i>
Code confidentiel	<i>Code numérique permettant de vérifier l'identité du titulaire d'une carte. Dans les transactions électroniques, il est considéré comme l'équivalent d'une signature.</i>
Cyber-attaque	<i>Une cyberattaque ou attaque informatique est une action volontaire et malveillante menée au moyen d'un réseau informatique visant à causer un dommage aux informations et aux personnes qui les traitent.</i>
Chéquier	<i>Carnet comportant généralement 25 à 30 formules de chèques (ou « vignettes »). Certaines banques donnent le choix du format du carnet.</i>
Commission	<i>Une commission est une somme d'argent que la banque demande à son client en échange d'un service (frais).</i>
Cut-Off	<i>Est un procédé comptable utilisé lors de l'arrêt des comptes (Heures limites).</i>
DAB/GAB	<i>Automate permettant à un client de retirer des billets de banque au moyen d'une carte et de son code confidentiel.</i>
FrontOffice	<i>le FrontOffice regroupe les employés en contact direct avec les clients de la banque, qu'ils soient des particuliers ou des professionnels</i>
Espèces	<i>Moyens de paiement comprenant les billets de banque et les pièces de monnaie ; on parle alors de monnaie fiduciaire par opposition à la monnaie scripturale qui circule de façon dématérialisée par jeux d'écritures en</i>

Glossaire

utilisant des supports tels que le chèque, la carte bancaire, le virement et le prélèvement.

RIB (relevé d'identité bancaire)

Code permettant d'identifier les coordonnées bancaires d'un client. Le RIB comporte le nom du titulaire du compte, le nom de la banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte et la clé de contrôle. Il peut être communiqué par le client à tous ses débiteurs ou créanciers pour permettre l'enregistrement automatique des opérations (virements, prélèvements, TIP) sur son compte. Le RIB peut être trouvé dans un chéquier mais il peut aussi être imprimé sur internet, délivré par certains distributeurs automatiques de billets (DAB) ou demandé en agence.

TPE

Le terminal de paiement électronique est un appareil permettant à un commerçant d'accepter et de traiter les paiements par carte bancaire. L'appareil permet d'enregistrer l'opération, en débitant le compte bancaire du client et en créditant celui du professionnel du montant de la vente

Transaction

une opération financière consistant en un échange d'un actif contre une somme d'argent entre deux parties cocontractantes.

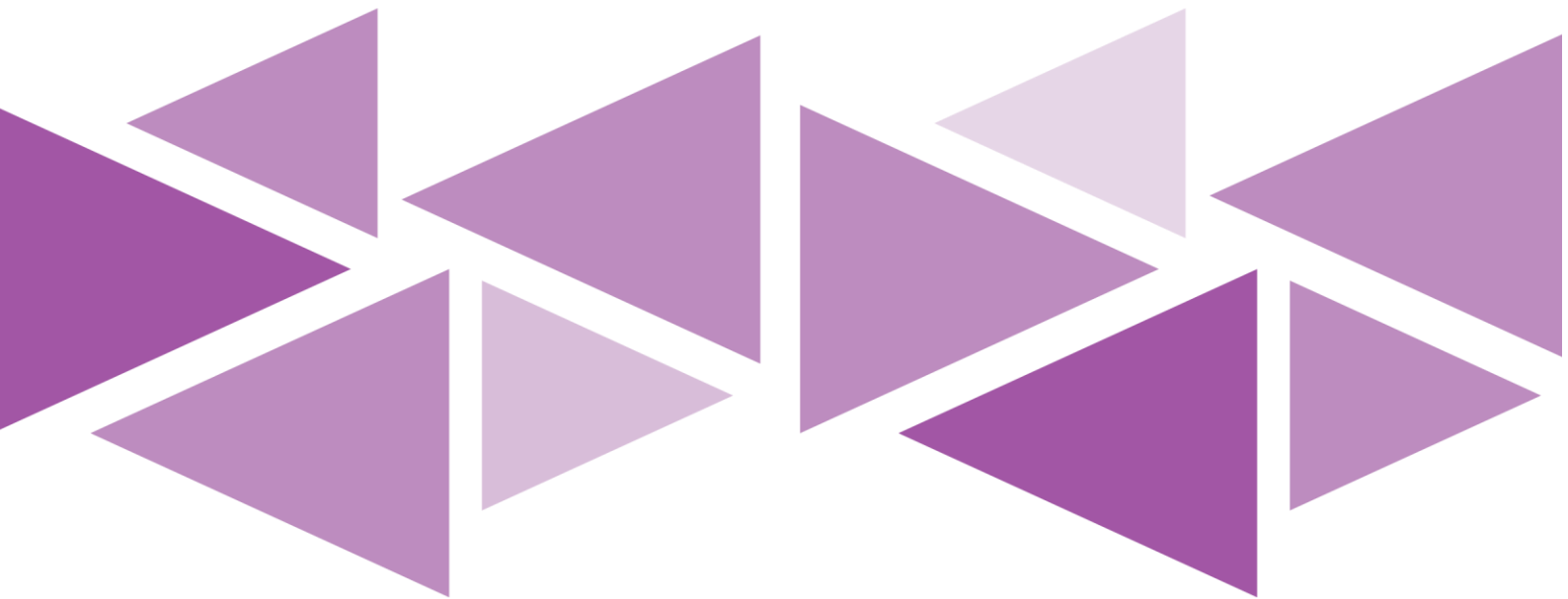
NFC

Le paiement sans contact est un moyen d'effectuer des achats sans insérer de carte bancaire ni utiliser d'espèces. En effet, il vous suffit d'approcher votre carte sans contact ou smartphone d'un lecteur compatible lors de votre passage en caisse. Le terminal se connectera automatiquement à votre compte bancaire et l'achat sera finalisé en quelques secondes.

SWIFT

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) est un réseau possédé par les banques qui sert aux échanges interbancaires mondiaux. C'est un outil de transmission des ordres de paiement, une messagerie électronique que tous les participants utilisent tout au long de la journée pour effectuer tous leurs mouvements titres et espèces.

Bibliographie



Bibliographie

Ouvrage :

- Alphone Christian, Ivinza Lepapa « Monétique et transaction électronique ; concepts et principes de base » ; avril 2018.
- Christian Tavernier « Les cartes à puce : théorie et mise en œuvre », 2^{ème} édition, Ed. Dunod ; 2007.
- RAMBURE Dominique « Les système de paiement », Edition Economica, Paris ; 2005.
- HASHEM Sherif Moustapha et Serhrouchni Ahmed « La monnaie électronique : système de paiement sécurisé » ; 2000.

Mémoires et thèses :

- IBGHOUCHEEN Saadia, GOUMGHAR Samia « Les produits spécifiques au sein des banques algériennes : cas du crédit d'investissement à moyen terme accordé dans le cadre de l'ANSEJ par la BNA « 583 » de T.O » ; Mémoire master, option Monnaie Finance Banque ; 2015-2016.
- Laetitia CHAIX, « Le paiement mobile : perspectives économiques ; modèles d'affaire et enjeux concurrentiels » Thèse de Doctorat. Université Nice SOPHIA ANTIPOLIS ; 2014.
- LAZREG Mohammed, « Développement de la monétique en Algérie ; réalité et perspectives » Thèse de Doctorat, option science de gestion. Université BOU BAKR BELKAIDE, Tlemcen ; 2014-2015.
- OURIACHI Lamia, « L'exploitation des TIC au sein des banques : étude de cas des banques publiques Algériennes » Mémoire de Master, option Economie Monétaire Bancaire ; 2019.
- MAMERI Lydia, OUCHAOUA Nora « Etat des lieux de la modernisation des moyens de paiement au niveau postal : cas Algérie poste Tizi-Ouzou » Mémoire de Master, option Finance et Banque ; Université de Tizi-Ouzou, 2019.
- RAHOUAL Karima, « Enjeux, obstacles et perspectives de la généralisation de la carte bancaire en Algérie », Mémoire de Master, option Finance et Banque, 2018-2019.
- JOLLY Germain ; « Evaluation d'application de paiement sur carte à puce » ; Thèse de Doctorat. Université de Caen/ ENSICAEN, 2016.

Bibliographie

Site Internet :

- <http://a3m.eu/fr/carte-a-puce-siemens-sle5528>
- <http://a3m.eu/fr/carte-magnétique>
- <http://algeriancenter.com/limportance-de-la-monétique-et-des-TIC-dans-les-développements-économique-et-bancaire-an-algérie-article-de-imed-chiekh-membre-du-club-dalger-enseignant-banquier-ec/>
- <http://debittoor.fr//termes-comptables/carte-de-credit>
- <http://entreprises.digipost.fr/blog/banque-assurance/la-dématisation-des-documents-dans-le-secteur-bancaire>
- <http://www.1min30.com/dictionnaire-du-web/intranet-définition>
- <http://www.économie.gouv.fr/entreprises/blockchain-définition-avantage-utilisation-application>
- <http://www.google.com/amp/www.économiamatin.fr/amp/news-dématisation-processus-banque-numérique-énergie-écologie-mary>
- <http://www.insee.fr/fr/metadonnees/définition>
- <http://www.inventiva.co.in/blogparprijadharshiniVaradharajem>
- <http://www.lelynx.fr/finance/banque>
- <http://www.nirmalbang.com/knowledge-center/what-is-dematerialization.htm/>
- <http://www.noodo-wifi.com/fog/difference-entre-intranet-et-extranet/>
- <http://www.saagies.com/fr/blog/qu-est-ce-que-le-big-data-définition/>
- <http://www.satim.dz/fr/services-cib/carte-cib.html>
- <http://www.satim-dz.com>
- <http://www.tourdefrance-demat.fr/dématisation-des-documents-les-inconvénients/>
- <http://www.wolterskluwer.com/fr-fr/expert-insights/the-5-most-common-legal-risks-that-can-impact-your-business>
- www.blog.kel.fr/Edi-bancaire-syndic-adb
- www.bmci.ma/newsletter-corporate-banking-édition-n-8/dossier-spéciale-old/
- www.bna.dz
- www.giemonétique.dz
- www.lmentoréco.com/qu'est-ce-que-le-réseau-interbancaire-Swift
- <http://www.ublocal.com/debit-card-benefits-never-knew-existed/>
- <http://www.guide-terminal-paiement.be/terminal-de-paiement/paiement-par-carte-bancaire-pour-les-commerces>

Bibliographie

- <http://banque.ooreka.fr/astuce/voir/511899/commission-interbancaire-de-paiement>
- <http://www.moneysupermarket.com/credit-cards/advantages-and-disadvantages>
- <https://www.Comprendrelespaiements.com>
- <https://www.ca-moncommerce.com/aide/guide-actus/blog/nos-guides-terminaux-de-paiement/paiement-sans-contact/mode-demploi-du-paiement-sans-contact-fonctionnement-avantages-et-plafonds/>
- <https://www.marocagreg.com/forum/sujet-la-carte-bancaire-avantages-et-inconvenients-32769.html>

Réglementation :

- INSTRUCTION n° 12-2020 du 25 novembre 2020 portant normalisation de la carte bancaire.
- Normes interbancaire de gestion automatisée des instruments de paiement ; Banque d'Algérie « Article 1 » et « article2 » ; 2017.

Rapport et Document interne à la banque :

- Initiation à la monétique « Monétique : vision globale » ; Institut de la formation bancaire ; 2020.
- Circulaire n° 2294 ; « Guide Monétique ». Banque National d'Algérie ; 24 octobre 2020.
- Rapport annuel, la Banque d'Algérie, « Chapitre 4 : système de paiement » ; 2002.
- Rapport annuel, la Banque d'Algérie, « Modernisation de l'infrastructure du système de paiement » ; 2006.
- NATHALI Aufauvre, « Rapport annuel de l'observation de la sécurité des moyens de paiement » ; banque de France ; 2016.

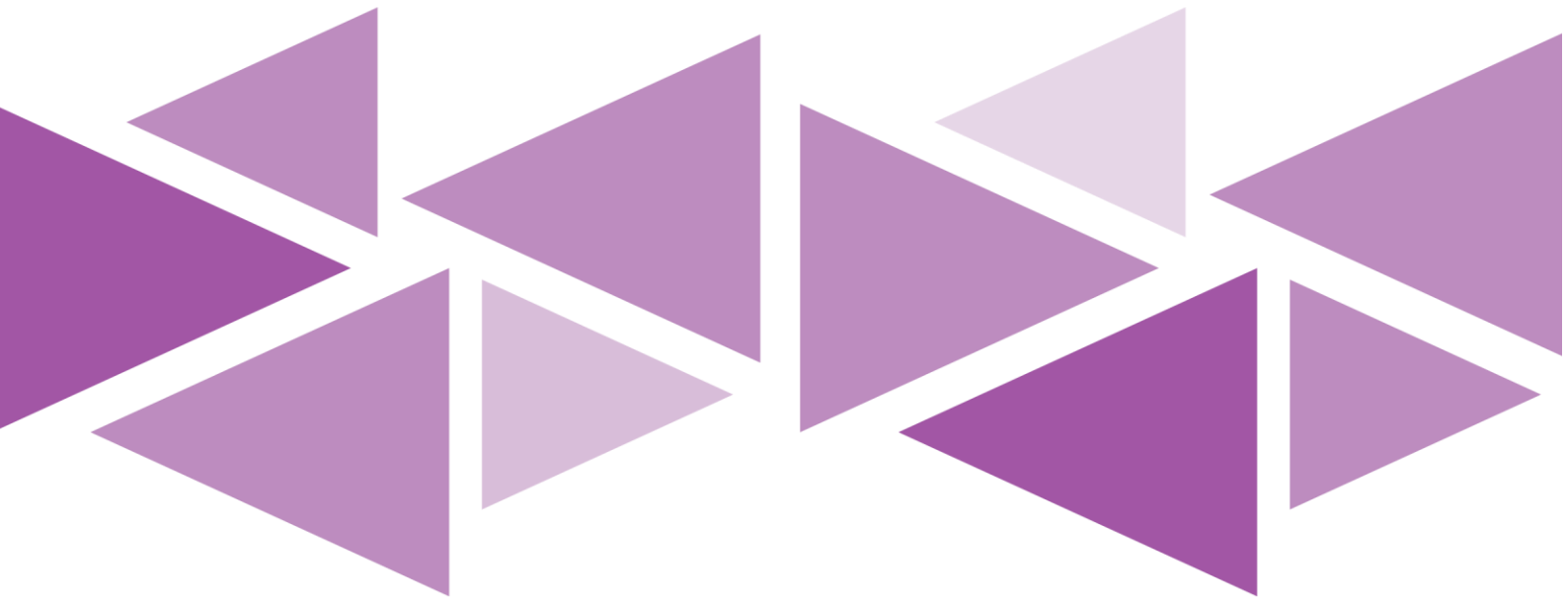
Articles :

- VAYSSET Gilles « Paiements et infrastructures de marché à l'ère digitale » 14 décembre 2018.
- ÉDOUARD FERNANDEZ-BOLLO « INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET CYBERCRIMINALITÉ », Décembre 2015.
- F. ALLEN, A. Santomero “the theory of financial intermediation, journal of banking and finance”; 1997, vol 21.

Bibliographie

- Syed Abdul Basit « Qu'est-ce que les TIC Comment les TIC se sont transformées dans le monde bancaire » 30octobre 2019.
- Refafa Brahim « La monétique en Algérie ; développement et perspectives », Université Dr Moulay. T ; SAIDA, (Algeria) 2020.
- ESTER Zulberti (La situation de la communication pour le développement au Niger) ; 2000.
- Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement ; Mars 2003.
- TEBIB Hana (La monétique et le e-citoyen en Algérie « durant la période 2005-2013 » : La contrainte culturelle cas des clients de la BEA et BADR) ; 2014.

Liste des illustrations



Liste des illustrations

Liste des schémas et tableau

Liste des schémas :

N° de schéma	Intitulé	Page
01	Les caractéristiques des TIC.	08
02	Schéma à quatre coins représentant les relations entre les acteurs.	33
03	Déroulement d'une opération monétique.	34
04	Le cycle de vie de la carte bancaire.	85

Liste des tableaux :

N° de tableau	Intitulé	Page
01	Objectif annuel pour la carte « Particulier »	89
02	Objectif annuel pour la carte « Epargne »	89
03	Objectif annuel pour la carte « Affaire »	90

Liste des illustrations

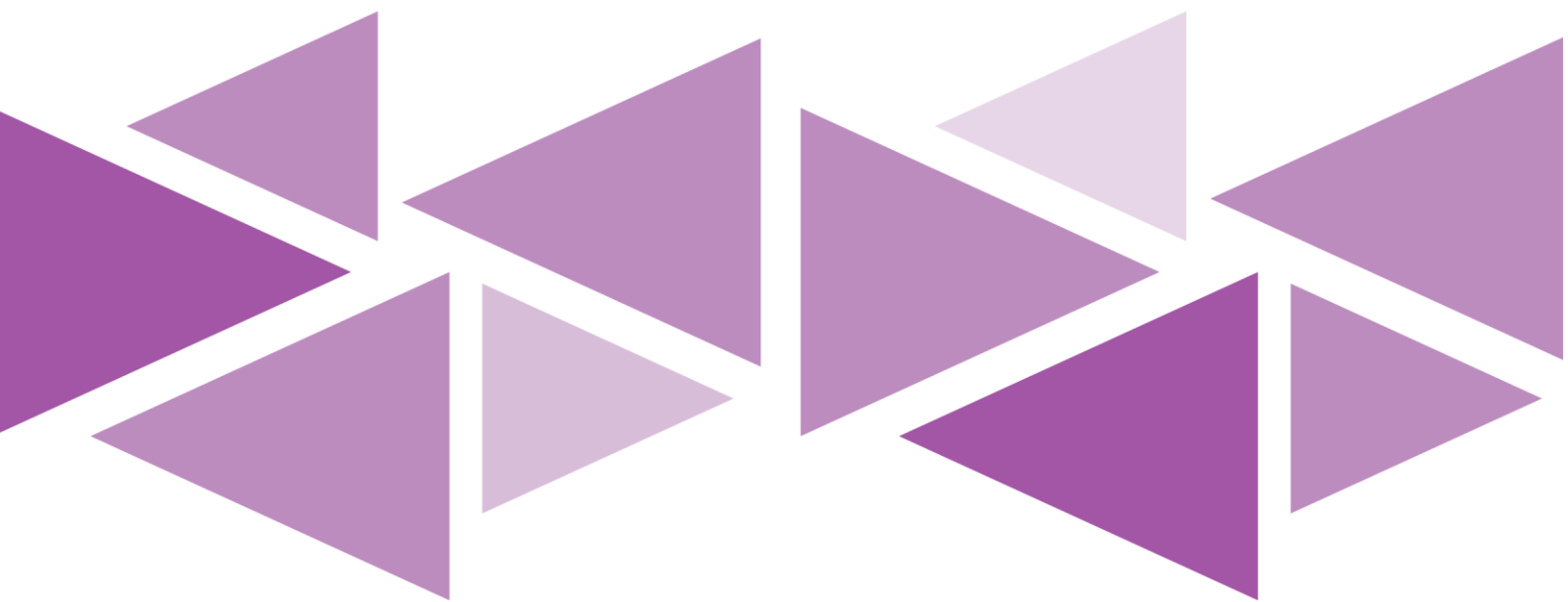
Liste des figures

N° de figure	Intitulé	Page
Figure n°1	L'écosystème du réseau monétique interbancaire	26
Figure n°2	Institutions bancaires membres du réseau monétique interbancaire	27
Figure n°3	Les éléments au recto et verso de la carte bancaire	38
Figure n°4	Les dimensions de la carte bancaire	42
Figure n°5	La carte interbancaire EDAHABIA	58
Figure n°6	L'organigramme de la BNA	69
Figure n°7	Interface du Logiciel Delta Bank « Menu »	79
Figure n°8	Interface du Logiciel Delta Bank « Menu »	80
Figure n°9	Interface du Logiciel Delta Bank « Menu »	80
Figure n°10	Interface du Logiciel Delta Bank « Interrogation »	81
Figure n°11	Interface du Logiciel Delta Bank « Création »	82
Figure n°12	Interface du Logiciel Delta Bank « Validation »	82
Figure n°13	Interface du Logiciel Delta Bank « Réception »	83
Figure n°14	Interface du Logiciel Delta Bank « Réception »	84
Figure n°15	Interface du Logiciel Delta Bank « Activation »	84
Figure n°16	La répartition de l'échantillon par sexe	93
Figure n°17	La répartition de l'échantillon par tranche d'âge	94
Figure n°18	La répartition de l'échantillon par catégorie socioprofessionnelle	95
Figure n°19	Lieu d'habitation	96
Figure n°20	Les moyens de paiement les plus utilisés	97
Figure n°21	Les raisons de l'utilisation de ce moyen	97
Figure n°22	Détention d'un compte bancaire (ou compte CCP)	98
Figure n°23	Possession de la carte bancaire	99
Figure n°24	Les raisons de non obtention de la carte bancaire	100
Figure n°25	Source de l'obtention de la carte bancaire	101

Liste des illustrations

Figure n°26	Types de carte bancaires selon les détenteurs	102
Figure n°27	Rythme d'utilisation de la carte bancaire	103
Figure n°28	Les raisons avantageuse de l'usage d'une carte bancaire	104
Figure n°29	Appréciation des coûts de transaction par carte	105
Figure n°30	Anomalies liées à l'usage de la carte bancaire	106
Figure n°31	Types d'anomalies occasionnelles	106
Figure n°32	Mesure de la satisfaction des clients par les services monétiques proposé par la banque	107
Figure n°33	Les raisons de non satisfaction des clients	108
Figure n°34	Les freins au développement de la carte bancaire	109

Annexes



Questionnaire destiné aux clients

En vue d'accomplir notre mémoire de master sciences financières mention finance et banque, nous mettons en disposition ce formulaire et vous invitons à bien vouloir répondre à quelques questions concernant le numérique dans le secteur bancaire (cartes magnétiques) qui pourraient nous être utiles dans la réalisation de notre travail.

Q1 : Etes-vous ?

- Homme
- Femme

Q2 : Quel âge avez-vous ?

- Moins de 25 ans
- Entre 25 et 50 ans
- Plus de 50 ans

Q3 : quel est votre profession ?

- Salarié
- Etudiant
- Retraité
- Sans profession

Q4 : Quel est votre lieu d'habitation ?

- Zone rurale
- Zone urbaine

Q5 : Quel moyen de paiement utilisez-vous ?

- Les pièces et les billets
- Les chèques
- Les cartes magnétiques

Q6 : Pourquoi ?

- Plus facile et pratique
- Convient à mes besoins
- Autres

Q7 : Avez-vous un compte bancaire (ou un compte postale « CCP ») ?

- Oui
- Non

Q8 : possédez-vous une carte bancaire ?

- Oui
- Non

Q9 : Sin non ; pourquoi n'avez-vous pas une carte bancaire ?

- Manque de confiance et sentiment d'insécurité (peur de fraude ou vol)
- Pas assez de connaissance concernant le fonctionnement de la carte
- Commission excessives
- Manque de moyens relatif à son usage (difficultés d'accessibilité aux services)
- Autres

Q10 : Si oui ; comment avez-vous obtenu votre carte bancaire ? (Veuillez passer à la question n° 17si vous ne détenez pas de carte)

- A votre propre demande
- Proposition de votre banquier

Q11 : Quel type (s) de carte (s) possédez-vous ?

- Particulier
- Epargne
- Affaire
- Islamique
- EDAHABIA

Q12 : A quelle fréquence utilisez-vous votre carte bancaire ?

- Plusieurs fois par jour
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Quelques fois par an
- Je ne l'utilise pas

Q13 : Quelles sont les raisons qui vous poussent à son utilisation ?

- Retrait rapide sur les distributeurs automatiques des billets
- Paiement en ligne
- Maniabilité et facilité d'utilisation
- Eviter les déplacements à la banque
- Eviter de prendre de l'argent liquide
- Eviter le risque de vol

Q14 : Trouvez-vous le coût de transaction par carte est

- Raisonnable
- Moyen
- Elevé

Q15 : Avez-vous déjà eu un problème lors de l'utilisation de votre carte ?

- Oui
- Non

Q16 : Si oui ; de quelle nature s'agit-il ?

- Panne du lecteur de carte ou distributeur automatique des billets
- Le montant de l'achat est au-dessus du minimum accepté (plafond dépassé)
- Omission du code confidentiel
- Autre

Q17 : Etes-vous satisfait des services monétique proposés par la banque ?

- Oui
- Non

Q18 : Si non ; pourquoi ?

- Retard des délais de livraison des cartes
- Service incompétent
- Service injoignable lors d'une réclamation
- Autres

Q19 : Selon vous ; pourquoi la carte bancaire est peu utilisée en Algérie ?

- L'absence de culture bancaire
- Campagne marketing timide et non soutenue
- Les banques ne participent pas à l'effort de développement du produit
- Les banques n'inspirent pas confiance
- La préférence de paiement en liquide (cash) dans les transactions commerciales
- Présente trop de taxes
- Autres

Guide d'entretien (BNA)

Dans le cadre de l'élaboration de mémoire de Master en Finance et Banque, sur le numérique dans le secteur bancaire : évolution et enjeux « cas de la carte magnétique », nous avons parcouru l'ensemble des questions pour accomplir notre projet de recherche.

Dans ce cadre, nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre aux questions suivantes :

- 1) Quelles sont les actions que vous menez pour développer l'appropriation et l'utilisation de la carte CIB ?
- 2) Durant notre stage au sein de votre établissement, nous avons constaté certaines difficultés chez vos clients en matières d'utilisation des différents types de cartes ; à votre avis quelle est l'ampleur de ce phénomène ? (Insignifiant ; signifiant ; très signifiant).

Cela occasionnel-t-il des coûts de fonctionnement à votre établissement ?

Et quelle approche adoptiez-vous pour y remédier ?
- 3) Quels sont les freins qui empêchent la généralisation de la carte bancaire ?
- 4) Que voyez-vous de l'avenir des cartes bancaires, et est ce qu'elles seront susceptibles d'être remplacées par un autre produit de substitution ?
- 5) Quel est l'impact de la COVID sur l'usage de la carte CIB en particulier ?



BANQUE NATIONALE D'ALGÉRIE
البنك الوطني الجزائري



Annexe III

CONTRAT CADRE CARTE(S) INTERBANCAIRE(S) DE RETRAIT ET DE PAIEMENT « Affaires »

N° Contrat DRE
Date AGENCE
CODE :

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom.....et prénoms.....
Raison sociale
Adresse du domicile
Siège social
Code postal Ville..... Tél.....

Compte n°

Client : Professionnel Entreprise

Autre à spécifier :

Date d'ouverture :

Nombre de carte(s) Affaires :

Sollicite de la banque la délivrance de carte(s) interbancaire(s) de retrait et de paiement « Affaires » et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte « Affaires » et y adhère sans réserve. .
Accepte par ailleurs, que mes données à caractère personnel, relatives à ce contrat, fassent l'objet d'un traitement par la banque et ce, conformément aux textes réglementaires en vigueur.
Déclare avoir mandaté le(s) nom(s) des porteurs désignés en annexe1 quant à l'utilisation de(s) carte(s)« Affaires ».

Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)

f

Annexe V

Identification ISO des banques pour les produits monétiques

Liste des codes BIN

DESIGNATION DES BANQUES	CODE BIN
B.N.A	628071
B.E.A	628055
B.A.D.R	628053
C.P.A	628056
B.D.L	628054
BANQUE AL BARAKA D'ALGERIE	628057
ALGERIE POSTE	628070
C.N.E.P BANQUE	628149
CITIBANK NA ALGERIA	-
A.B.C ALGERIA	606034
NATAXIS ALGERIE	639379
SOCIETE GENERALE ALGERIE	636098
ARAB BANK PLC ALGERIA	502921
BNP PARIBAS EL-DJAZAIR	639233
TRUST BANK ALGERIA	502981
THE HOUSING BANK FOR TRADE AND FINANCE	639413
ALGERIA GULF BANK	639322
FRANSABANK EL-DJAZAIR SPA	502127
CREDIT AGRICOLE CIB ALGERIE	-
HSBC ALGERIA	606229

AL SALAM BANK ALGERIA

502145

SATIM (POUR LES TESTS MONETIQUES)

628058

Table des matières

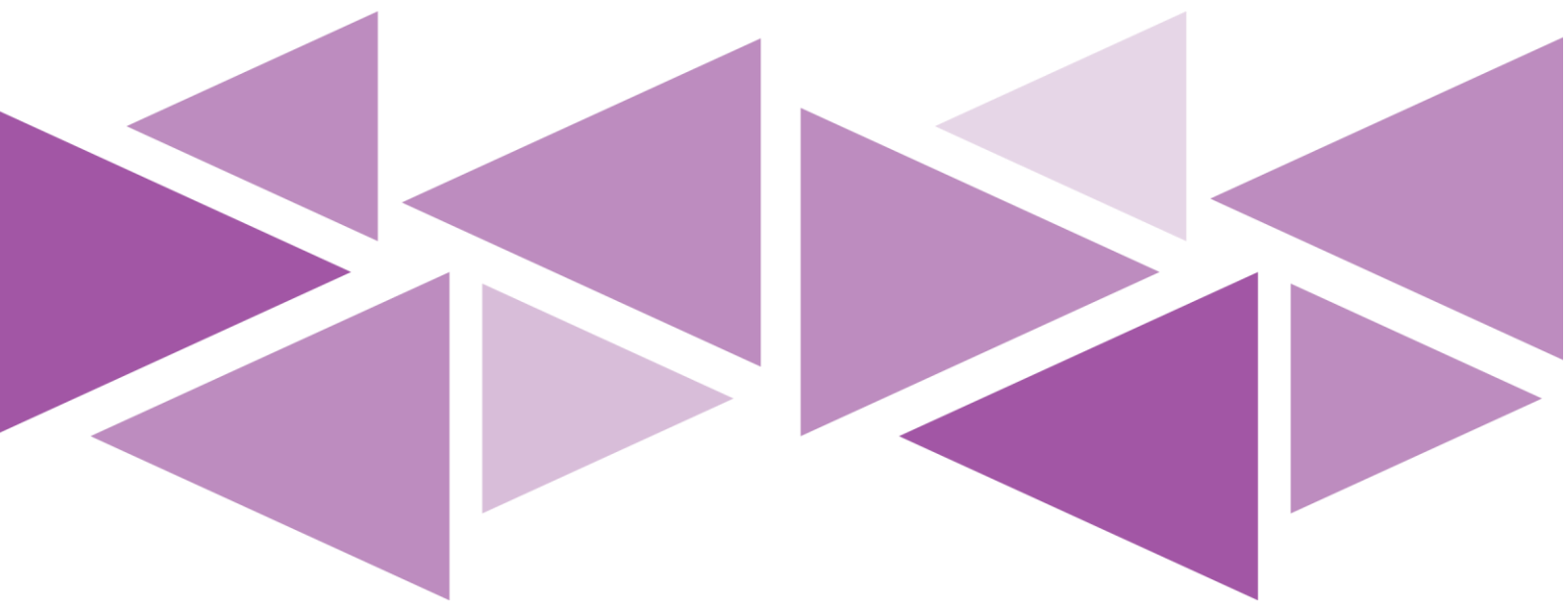


Table des matières

Contenu	Page
Remerciement	
Dédicaces	
Sommaire	
Introduction Générale	1
Chapitre I : les technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire	
Introduction du chapitre I	5
Section 1 : Adoption des technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire	6
1. Présentation des technologies de l'information et de la communication	6
1.1. Les caractéristiques des TIC	7
2. Les raisons de l'adoption des TIC	8
3. Diffusion des TIC dans la gestion de l'organisme bancaire	9
3.1. Les différents outils des TIC	9
3.1.1. La banque par fil	10
3.1.2. La banque par écran	10
4. Les avancées technologiques du secteur bancaire	11
4.1. Le Big Data	11
4.2. La technologie Block Chain	11
4.3. L'intelligence artificielle	12
Section 2 : Dématérialisation bancaire	12
1. Dématérialisation des documents dans le secteur bancaire	13
1.1. Pourquoi les banques doivent-elles dématérialiser	13
1.1.1. Points positifs	13
1.1.1.1. Facile et pratique	13
1.1.1.2. Réduction des coûts	14
1.1.1.3. Sûr et sécurisé	14
1.1.1.4. Facilement maniable	14
1.1.2. Points sensibles	14
2. Mutation des moyens de paiement	15
3. Les facteurs de développement des moyens de paiement	15

Table des matières

3.1.	Les besoins des usagers	15
3.2.	Le progrès technologique	16
3.3.	L'internationalisation de la monnaie	16
4.	Les moyens de paiement modernes	16
4.1.	La carte bancaire	16
4.1.1.	Carte de paiement	16
4.1.2.	Carte de retrait	17
4.1.3.	Carte internationale	17
4.2.	Le chèque bancaire ou postal	17
4.3.	Les virements	17
4.4.	Les prélèvements	17
Section 3 : Développement de la monétique en Algérie		17
1.	Définition de la monétique	18
1.1.	Bref historique des réformes monétique en Algérie	19
2.	Création de la SATIM	20
2.1.	Principaux services de la SATIM	20
2.2.	Accords et projets majeurs lancés par la SATIM et les banques algériennes	21
2.2.1.	Lancement du RMI	21
2.2.2.	Accords entre Algérie télécom et la banque d'Algérie pour la mise en disposition d'un réseau spéciale	22
2.2.3.	Création du centre de pré-compensation (CPI)	22
2.2.4.	Création d'un système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent (RTGS)	22
2.2.5.	Démarrage du nouveau système de télé compensation	23
2.2.6.	Lancement du GIE	23
Chapitre II : L'avènement de la monnaie électronique « carte magnétique »		
Introduction du chapitre		29
Section 1 : Présentation de la première forme de monnaie électronique « carte magnétique »		30
1.	La monnaie électronique	30
2.	La carte magnétique bancaire	31

Table des matières

2.1.	Définition	31
2.2.	Les acteurs intervenants lors d'une opération par carte	31
2.2.1.	L'émetteur ou la banque du porteur	31
2.2.2.	Le porteur	31
2.2.3.	Acquéreur	32
2.2.4.	Accepteur	32
2.2.5.	L'opérateur technique et les prestataires agréés	32
2.3.	Processus d'une transaction monétique	34
3.	Les types de carte	35
3.1.	Carte de retrait	35
3.2.	Carte de paiement	36
4.	Les éléments visuels d'une carte bancaire	38
5.	Les spécifications et certifications de la carte bancaire	40
5.1.	La normalisation des zones de marquage et d'estampage	40
5.1.1.	La zone de marquage	40
5.1.2.	Zone d'estampage (Embossage)	40
5.2.	L'encodage des pistes magnétique	41
5.3.	Gravure de la puce	41
6.	Les dimensions de la carte	42
6.1.	La sécurité d'une carte bancaire	43
Section 2 : Utilisation et gestion des risques liés à la carte magnétique		44
1.	Modalités et condition générale d'utilisation de la carte bancaire	44
1.1.	Délivrance de la carte et du code confidentiel	44
1.2.	Modalités d'utilisation de la carte bancaire	44
1.2.1.	Pour des retraits d'espèces	44
1.2.2.	Pour des règlements d'achats	45
2.	Avantages et inconvénients de l'usage de la carte bancaire	46
2.1.	Les avantages liés à l'utilisation de la carte bancaire	46
2.1.1.	Avantages perçus par le porteur	46
2.1.2.	Avantages perçus par les commerçants	47

Table des matières

2.1.3. Avantages perçus par les banques	48
2.2. Les inconvénients liés à l'utilisation de la carte bancaire	49
2.2.1. Inconvénients pour le porteur	49
2.2.2. Inconvénients perçus pour la banque et les commerçants	49
3. Gestion des risques liés à l'utilisation d'une carte bancaire	50
3.1. Risques liées aux clients	50
3.2. Risques liées à l'accepteur	51
3.3. Risques liées à l'émetteur	51
4. Les cas divers de la gestion de la carte bancaire	52
4.1. Cas de capture de carte	52
4.2. Cas de blocage de carte	53
4.3. Cas de sanction	54
Section 3 : Expérience d'Algérie poste dans la monétique	54
1. Initiation d'Algérie poste dans la monétique	54
1.1. Les services monétiques de l'établissement	55
1.1.2. Transfert de fonds par Western Union	55
1.1.3. La mise en place de la carte magnétique	55
1.1.3.1. La mise en circulation de la carte « EDAHABIA »	56
1.1.3.2. Les services offerts par EDAHABIA	57
2. Services à distance et mobile	58
2.1. Service « Baridinet »	58
2.2. Service « BARKI@TIK »	59
2.3. Service « H@WALATIC »	59
2.4. Notification par « SMS »	59
2.5. Service « BaridiMob »	59
Chapitre III : Etats des lieux de la carte bancaire CIB au sein de la BNA	
Introduction du chapitre	63
Section 1 : Présentation et caractéristiques de l'organisme d'accueil (BNA)	64
1. Historique de la BNA	64
2. Les opportunités de la BNA	66

Table des matières

2.1.	Offre diversifiée	66
2.2.	Partenaire bancaire de référence	66
2.3.	Réseau puissant	66
2.4.	Ecole de formation continue	66
2.5.	Relationnelle et citoyenne	67
2.6.	Innovante	67
2.7.	Une banque à l'écoute	67
3.	Les objectifs de la BNA	67
4.	Organisation de la BNA	68
4.1.	La structure générale de la BNA	68
5.	Présentation de l'organisme d'accueil (Agence BNA 583 Tizi-Ouzou)	70
Section 2 : La gestion de la carte interbancaire au sein de la BNA		71
1.	Présentation de la carte CIB	71
2.	Les différents types de carte au sein de la BNA	71
2.1.	La carte « Particulier »	71
2.2.	La carte « Epargne »	72
2.3.	La carte « Affaire »	73
2.4.	La carte « Islamique »	74
3.	Gestion de la carte	74
3.1.	Conservation et sécurité des cartes	74
3.2.	Remise des cartes aux clients	74
3.3.	Périodicité et validité	75
3.4.	Renouvellement de la carte	75
3.5.	La carte défectueuse	75
3.6.	La mise en exception de la carte	75
3.7.	Annulation de la carte	76
4.	Les modalités d'utilisation de la carte au sein de la BNA	77
4.1.	Calcul du plafond autorisé	77
4.2.	Le traitement des demandes de carte bancaire au niveau de l'agence	77
4.3.	Le traitement au niveau de la direction de la monétique	78

Table des matières

4.4. Le traitement au niveau de la SATIM	78
5. Application du logiciel « DELTA » pour le cas de création d'une carte CIB	78
5.1. Le cycle de vie de la carte bancaire	85
6. Les services en ligne de la BNA	86
6.1. Service de banque à distance (E-banking)	86
6.2. Services de paiement en ligne par CIB (E-pay)	86
6.3. Service WIMPAY-BNA	87
Section 3 : Synthèse de l'approche qualitative et interprétations	88
1. La démarche méthodologique de l'enquête	88
1.1. Elaboration de l'enquête	88
1.2. Résultat de l'enquête	88
2. Elaboration du questionnaire	92
2.1. Taille d'échantillonnage	92
2.2. Description de l'échantillon	92
2.3. Analyse et traitement des données collectées	92
Conclusion générale	112
Glossaire	
Références bibliographiques	
Listes des illustrations	
Annexes	
Table des matières	

Résumé :

Les progrès technologiques ont révolutionné les pratiques commerciales et économiques à travers le monde. Afin d'être compétent et productif, chaque entreprise s'est adaptée aux changements technologiques. Le secteur bancaire ne fait pas exception ; en effet grâce aux technologies de l'information et de la communication, de plus en plus de banques ont développé des solutions innovantes ainsi les clients peuvent exécuter leurs transactions bancaires plus rapidement, à tout moment et en tout lieu. En conséquence, les délais de traitement des paiements ont diminué et par ailleurs la flexibilité et la vitesse des transactions commerciales ont augmenté. Alors que la dématérialisation s'impose petit à petit dans notre quotidien, les cartes bancaires quant à elles s'imposent comme la solution incontournable pour les banques innovantes. Leur objectif est de répondre aux enjeux de sécurité et d'agilité, pour permettre d'optimiser leur rentabilité et leur performance sur le long terme.

Mot clés : Technologie, carte bancaire, monétique, information et communication.



Abstract:

Technological advancements have revolutionized business and economic practices around the world. In order to be competent and productive, every company has adapted to these technological changes. The banking industry is also included; indeed, thanks to information and communication technologies (ICT), more and more banks have developed innovative solutions so that customers can carry out their banking transactions more quickly, anytime, and anywhere. As a result, payment-processing times have decreased and the flexibility and speed of business transactions have increased. While dematerialization is gradually establishing itself in our daily lives, bankcards are showing themselves as the essential solution for innovative banks. Their objective is to meet the challenges of security and agility, to optimize their profitability and performance over the long term.