



UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZIOUZOU



FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES
ET DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du Diplôme de Master en Sciences Economiques
Option : Economie Monétaire et Bancaire

Sujet :

**L'E-banking et son impact sur l'environnement de la
banque
Cas de la BADR Banque
Groupe régional d'exploitation 580 Tizi-Ouzou**

Réalisé par :
OULTACHE Thinhinane
MENIA Sarah

Dirigé par :
SI MANSOUR Farida

Devant le jury composé de :
Présidente : OUAMAR Sabrya MCB UMMTO
Rapporteur :SI MANSOUR Farida MCB UMMTO
Examineur :SI SALAH Karima MAA UMMTO

Promotion : 2020 /2021

REMERCIEMENT

Le présent travail n'est pas seulement le fruit de mes propres efforts, mais aussi les efforts de bien de personnes à qui j'exprime mes vifs remerciements

J'exprime mes plus vifs et profonds remerciements d'abord à Mme SI MANSOUR Farida pour avoir accepté de diriger mon travail, pour avoir guidé et prodigué de précieux conseils qui m'ont permis de mener à bien mon mémoire

Mes remerciements sont ensuite adressés aux membres du jury qui ont bien voulu lire et évaluer mon travail.

Mes remerciements s'adressent également à l'ensemble des enseignants de la faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, plus particulièrement ceux du département des sciences économiques.

Puis on remercie le groupe régional d'exploitation BADR de Tizi-Ouzou de nous avoir pris en charge tous au long de notre période de stage, pour leur accueil et plus particulièrement madame HAMANI Farida et madame AYAD Lila.

Enfin, on adresse nos plus sincères remerciements à nos familles qui ont été toujours à nos côtés, et à tous les personnes qui ont contribué de près ou de loin à réaliser ce travail.

Dédicaces

Je dédie ce travail à :

A la source de ma vie la meilleure des mères, ma mère, qui m'a appris l'éducation avant le savoir et qui n'a pas cessé de me soutenir durant toutes mes études.

A mon père à qui revient l'origine de mes succès, avec ces conseils et éducations, Ainsi que ma grand-mère que dieu l'accorde une longue vie avec santé.

A mes chères sœurs Samira, Ouïza, Hanane, Soraya et mon cher frère Kamel

A mes chères ami(e)s : Kamelia, Amel, Nadira, Billy

SARAH

Dédicaces

Je dédie ce travail à :

À la source de ma vie la meilleure des mères, ma mère, qui m'a appris l'éducation avant le savoir et qui n'a pas cessé de me soutenir durant toutes mes études.

À mon père à qui revient l'origine de mes succès, avec ces conseils et éducations, Ainsi que ma grand-mère que dieu l'accorde une longue vie avec santé.

À mon chère frère MOURAD que dieu te protège.

À mes chères amies,

THINHINANE

Liste des abréviations

Liste des abréviations

- ATM:** Automatic Teller Machines
- ATM:** Automatique Teller Machines
- BCA:** Banque Central d'Algérie
- BADR :**Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
- BEA:** Banque Extérieur d'Algérie
- BDL :** Banque de Développement local
- BIAM :**Banque Industrielle de l'Algérie et de la Méditerranée
- BNA :**Banque National d'Algérie
- CBRI :** Carte Bancaire de Retrait Interbancaire
- CCP :**Compte Courant Postal
- CCSF:** Comité Consultatif du Secteur Financier
- CIB:** Carte Interbancaire
- COMI :** Comité Monétique Interbancaire
- CSV:** Comma Separated Values
- CNEP :** Caisse National d'Epargne et de Prévoyance -Banque
- CPA :** Caisse Populaire d'Algérie
- CVV :** Card verification value
- EDI :** Electronique Data Interchange
- EMV :** Europay Mastercard Visa
- FD :** Facture Déclenchant
- PC :**Personal computer
- PDF :**Portable Document Format
- PIN :** Personal Identification Number
- PME :** Porte Monnaie Electronique
- PMV :** Porte Monnaie Virtuel
- RMI :** Réseau Monétique Interbancaire

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

SSL : Secure Socket Layer

SGA : Société Générale d'Algérie

SIM :Subscriber Identity Module

SMS : Short Message Service

TIC : Technologie de l'Information et de la communication

TTC : Tout Taxes Comprises

VSM :Virement de Salaire Multipls

WAP :Wireless Application Protocol

3G : 3ème Génération

4G :4 ème Génération

Sommaire

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Introduction générale | 01 |
| Chapitre 1:Les fondements théorique de E-banking | 03 |
| Introduction | 03 |
| Section 1:Les généralités sur E-banking | 04 |
| Section 2:Les avantages et les inconvénients | 21 |
| Section 3:E-banking et améliorations de la gamme des services | 29 |
| Conclusion | 36 |
| Chapitre 2:E-banking en Algérie | 37 |
| Introduction | 37 |
| Section 1:La présentation et évolution de système bancaire Algérien | 37 |
| Section2:L'état de E-banking en Algérie | 42 |
| Section 3:L'apport l'impact de E-banking pour son environnement..... | 52 |
| Conclusion | 55 |
| Chapitre3:E-banking au niveau de la BADR..... | 56 |
| Introduction | 56 |
| Section 1:La présentation de la BADR | 56 |
| Section2:La présentation de groupe régional d'exploitation | 61 |
| Section3:E-banking au niveau de la BADR..... | 64 |
| Conclusion | 93 |
| Conclusion générale | 94 |
| Bibliographie | |
| Liste des tableaux | |
| Liste des figures | |
| Annexes | |
| Table des matières | |

Introduction Générale

Introduction générale

Introduction générale :

La révolution technologique de l'information et de la communication a entraîné le décloisonnement des marchés financiers. Une circulation plus fluide des flux financiers grâce à la déréglementation, ainsi que l'interconnexion des différents réseaux d'informations et de la communication. Les structures du marché et les formes de concurrence ont ainsi connu un changement radical.

Le secteur bancaire est lourdement touché par ce phénomène de décloisonnement. En effet, grâce à ces nouvelles technologies de l'information et de la communication, les banques ont profondément modifié la nature des produits et services qu'elles offrent. Le recours à de nouveaux canaux d'accès à leurs services est devenu plus qu'indispensable, d'où l'apparition des banques en lignes. Ce nouveau système facilite la gestion du système bancaire et financier, tant pour ces établissements et pour sa clientèle, qu'il s'agisse des individus ou des entreprises.

Grâce à l'internet, les banques proposent de plus en plus de produits et services exclusivement en ligne, ainsi que des applications mobiles dédiées aux différents services bancaires et à l'apparition d'une nouvelle clientèle plus ouverte et plus habile face à ces nouvelles technologies. De la simple ouverture et la consultation d'un compte, à la souscription d'un crédit, tout en passant par les virements électroniques, la télétransmission, l'e-caution, le coffre-fort numérique, etc.

Cette nouvelle vague d'innovations a complètement bouleversé la relation banque/client. Ce dernier dispose désormais d'une banque à distance, et ainsi la contrainte du temps et de proximité géographique ne posent plus de problèmes.

Ces nouvelles technologies ont permis d'un côté, aux établissements bancaires et financiers, de réaliser des économies d'échelles importantes et de réduire leurs coûts d'infrastructures et de transaction. Elles ont d'un autre côté généré de nouveaux types de risques juridiques, financiers et opérationnels.

Les banques algériennes sont conscientes de l'importance capitale accordée aux technologies modernes. Elles se sont lancées dans l'intégration de ces nouveaux moyens d'informations et de communications dans leurs pratiques et règles de fonctionnement. On parle de « E- Banking » ou « Banque électronique ».

Adopter l'e-banking devient une nécessité pour les banques algériennes afin de fidéliser leurs clients et d'en attirer de nouveaux. Répondre aux exigences de leur nouvel environnement et créer de la valeur. Elles sont aussi tenues de garantir un niveau élevé de sécurité et de qualité aux service

L'E-banking est la voie de l'avenir. Aujourd'hui, il n'est plus question que le secteur bancaire algérien reste insensible aux nouvelles innovations technologiques. Pour répondre à cette nouvelle donnée l'Algérie a engagé une politique de modernisation permettant le développement des services en ligne d'où l'avènement de l'E-banking.s'offerts, qui sont les

Introduction générale

préoccupations majeures des clients. La BADR, à l'instar des autres organismes bancaires algériens, s'y est également conformé.

La problématique :

Tout cela nous conduit à poser la problématique suivante :

Quel est l'apport de l'e-banking pour le secteur bancaire Algérien notamment au niveau de la BADR ?

➤ **Les sous-questions :**

De cette problématique découle les questions suivantes :

- Qu'est-ce que l'e-banking ? Quels sont ses avantages pour la banque et sa clientèle ?
- Quel est l'état actuel de l'e-banking dans le secteur bancaire Algérien ?
- Comment la BADR s'est approprié cette nouvelle donne du paysage bancaire algérien ?

➤ **Intérêt, objet de recherche et choix de sujet :**

L'objet de ce thème est de montrer l'effet de la modernisation des moyens de paiement sur le fonctionnement des banques algériennes. Le choix porté sur ce secteur comme objet de recherche n'est pas improvisé puisqu'il est en relation avec notre domaine de formation et nos préoccupations et centres d'intérêt futurs.

➤ **La méthodologie de recherche :**

Afin de répondre aux différentes questions posées précédemment dans ce mémoire et dans le cadre de notre étude nous avons fait appel à un certain nombre d'outils pour la collecte et l'analyse des données, Dans un premier temps nous avons consulté la documentation (interne et externe) ayant un rapport avec notre thème de recherche. Dans un second temps, nous avons exercé un stage pratique au niveau de la BADR banque afin de développer les données collectées.

➤ **La structure de travail :**

Notre travail est composé de trois chapitres (théorique et empirique). Nous avons utilisé la méthode descriptive et analytique qui nous a permis de collecter et d'interpréter les informations pour pouvoir répondre à la problématique et aux questions posées. Ainsi, le premier chapitre est destiné aux fondements théoriques de l'e-banking. Ensuite, dans le deuxième chapitre nous évoquons la réalité de l'e-banking en Algérie. Enfin, dans le troisième chapitre, nous avons centré notre travail sur le cas de la BADR banque, groupe régional d'exploitation Tizi-Ouzou ou nous avons présenté et décrit les services e-banking au sein de cette banque.

Chapitre I : Les fondements théoriques de e-banking

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Introduction :

Les vagues d'innovations qui se sont succédé durant les dernières décennies dans le domaine des technologies de l'information et de la communication ont profondément modifié la nature des services bancaires et financiers, se traduisant notamment par un renforcement important de l'intensité concurrentielle.

Dans ce contexte plus difficile, les banques doivent trouver des solutions pour rester compétitives, en tentant de se différencier de leurs concurrents, et l'innovation apparait alors comme une nécessité stratégique.

En effet, cette dernière permet de lancer de nouveaux produits sur le marché, qui peuvent fournir à une banque pionnière une avance sur ses concurrents.

Grace aux technologies de réseau, la dématérialisations des opérations ainsi que la gestion des informations deviennent alors possibles, engendrant une transformation des matières et des services : La naissance du E-banking implique de repenser la relation aux clients mais aussi accroissement des échanges interbancaires

Dans ce chapitre introductif, nous présentons des généralités sur E-banking , qui est le moyenne de communication entre le client et la banque .

tout d'abord , nous donnons premièrement des généralités sur e-banking compris (la définition , les types , les formes , et les services de e-banking) , deuxièmes les opportunités et les obstacles , et ou final l'évolution de e-banking .

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Section 01 : Généralités sur e-banking :

Le e-banking a une large conception et de multiples définitions faites par plusieurs auteurs :

1.1 Définition de l'E-banking :

L'e-banking peut être décrit comme terme «parapluie» , il utilisé de manière interchangeable lorsque les gens se réfèrent à une ou plusieurs formes ou des composants de l'e-banking .

Selon ZOLAÏT Ali ¹,POLASIK et WISNIEWSKI «le concept d'e-banking se réfère à l'ensemble des services bancaires délivrés au client via des interfaces électroniques .»

Selon BURR «l'e-banking conçoit une connexion électronique entre une banque et son client dans le but de préparer , gérer et contrôler les transactions financières que ce dernier désire effectuer ». ².

Une large définition de la banque en ligne avait été donnée par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) qui considère la banque à distance comme «un ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agences ou de lieux d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (Internet , téléphone)pour réaliser à distance _tout ou partie _ des opérations sur le compte bancaire .On parle également de banque en ligne ».Les clients , entreprises , particuliers et collectivités publiques ont besoin de l'imminence et de l'accessibilité aux services n'import ou et n'importe quand ³.

D'emblée , à travers ces quelques définitions , nous pouvons constater que l'accent est mis tantôt sur l'utilisation de l'internet dans les transactions bancaires , tantôt a un sens plus large et englobe des technologie variées allant de l'utilisation du téléphone à des fins bancaires jusqu'aux distributeurs automatique ;et ce que l'on peut retenir en général c'est que l'e-banking est l'utilisation de l'internet par une institution financières pour offrir à ses clientes une gamme de services bancaires plus ou moins large , allant de la simple vitrine commerciale à la gestion à distance de transactions financières.

le tableau ci-dessous reprend une série de définitions provenant de diverses sources .

les mots/idées clés relatifs à chacune des définitions citées ont été mis en évidence .

¹https://www.researchgate.net/publication/228163479_Empirical_analysis_of_internet_banking_adoption_in_Poland .

² <https://www.longdom.org/articles/the-impact-of-ebanking-on-customer-service-and-profitability-of-banks-in-ghana.pdf>

³ CAPRIOLI A. Eric, « LA BANQUE EN LIGNE ET LE DROIT » R-B Edition 2014, p.16

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Tableau n° 01 : les définitions de l'E-banking selon différents auteurs

| Définition | Source | Mots clés |
|--|--|---|
| Electronic banking :refers to the provision of retail and small value banking products and services through electronic channels.such products and services can include deposit-taking , lending ,account management ,the provision of financial advice .Eltronic bill payment and the provision of other electronic payment products and services such as electronic money . | Basle Committee on banking supervision 1998 | -produits bancaires de faibles valeurs; -canaux électroniques |
| Electronic banking or e-banking :from of banking where an account is maintained via the internet eather than ,or as well as , at a bank branch. | British Banker's association.Glossary Pranhall .online Glossary | Gestion de compte via internet et /ou via agence |
| Electronic banking :is an umbrella term for the process by which a customer may perform banking transactions electronically without visitig a brick-and-mortar institution .PC banking and internet or online banking is the most frequently used designations .It should be noted , however , that the terms used to describe the various types of electronic banking are often used interchangeably | Financial crimes enforcement network (finceb)2000 | Transaction s électroniques sans passer par une agence |
| E-banking :web-banking ,pc-banking ,net -banking ,home-banking .etc. .différents termes désignent la banque par internet .Grace au web .vous avez la possibilité de gère votre compte depuis votre domicile . | Agence Wallonne des Télécommunications (AWT) 2006 | - banque par internet ; -Gestion de compte via le web |
| L'e-banking :est un service fourni par plusieurs banques . il permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un PC , mobile ,minitel , etc. | DINIZ , 1997 | - transactions banaire par internet - plusieurs technologies possibles |
| L'e-banking : est un canal de distribution et de livraison des services financiers par multimédia ,et d'une façon globale moins couteuse | SRAMOULIS,1999 | Canal de distribution. |
| Etablissement bancaire pouvant gérer de l'argent électronique , qui permet , en accédant son site Web d'effectuer des opérations à partir d'un ordinateur .une banque virtuelle permet .être autres ,de vérifier le solde de son compte , de faire des virements , de régler des facteurs et de commander des chèquiers | Office québécois de la langue farnçaise ,"le grand dictionnaire terminologique " | -agence électronique -operations via le web à part d'un PC |
| Electronic Bnking :involves both the use of automatic teller machines (ATMs) and the instant processing of retail purchases . | Prenhall .online Glossary | -guichet auromatique -traitement instantané des achats |

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Source : DENOEL.C, « L'e-banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète-t-il ? » Master en Sciences de Gestion, école de gestion de l'Université de Liège, disponible sur http://www.cedricdenoel.be/doc/cedric_denoel-memoirev1.01

1.2 les différents types des banques en ligne :

A listant des banques traditionnelles , il existe différents types de banque en ligne et plusieurs modes de fonctionnement différents .Activités , services , mais aussi statuts juridiques ne sont pas les mêmes , il est donc important de savoir s'y retrouver pour éviter les mauvaises surprises et trouver la meilleure banque en ligne

il existe ainsi plusieurs types de banque en ligne : les pure players , 100% en ligne , les agences à distance des banques traditionnelles , les banques des assureurs ainsi que les comptes associés à des cartes prépayées

parmi les types de la banque en ligne , on trouve d'abord les PURE PLAYERS , ce sont les seules véritables et principales banque en ligne , sans agence physique . ce qui signifie pas que ces établissements sortent de nulle part :ce sont tous des filiales de banques classiques .les tarifs et les formules proposées sont cependant très différents des banques mères . ainsi , si les clients des banques en ligne ont exactement les mêmes garanties , ils ont accès à une offre très différente.⁴

1.2.1 les pure players :

Toutes sont gratuits ou très chères;

parmi les PURE PLAYERS , on compte encore différents types de banque en ligne :

- *les banques en ligne avec conditions de revenus
- *les banques sans conditions de revenus minimum

• FONCTIONNEMENT DES PURES PLAYERS :

Le business model de ces types de banque en ligne diffère de celui de leurs établissements parents . il s'adresse essentiellement à des clients ayant des revenus confortables , car c'est par les dépenses que la banque en ligne se rémunérera . c'est pourquoi la plupart exigent des conditions de revenus minimum entre 1000€ (hello bank, boursorama banque) et 1200€(fortuneo) pour une carte classique .sauf exception il n'est cependant pas possible de se rendre en agence :toutes les opérations se font en ligne .

C'est là tout l'intérêt de ces types de banque en ligne : si les conditions sont respectées , alors la carte bancaire , les frais de tenue de compte et de gestion courante (voir même l'assurance) sont gratuits mais parce que ces types de banques en ligne ne peuvent concerner tout le monde , il existe des offres (monabanque , welcome boursorama) payantes mis tres peu chères , sans conditions .

⁴ :<https://www.capitaine-banque.com>

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Parmi les pures players , on peut distinguer éventuellement :

1.2.1.1 les banques en ligne mobile :

parmi les types de banque en ligne , on peut distinguer les banques mobile (ou néo banque)la définition veut que les clients de ces dernières puissent gère entièrement leur compte via l'application mobile. désormais , toutes les banques en ligne disposent d'une application permettant la gestion du compte .elles peuvent donc toutes être considérées comme des banques mobile

1.2.1.2 les banques des assureurs :

De nouveaux acteurs sont également venu s'ajouter aux types de banque en ligne : les banques des assureurs .hybrides , ces établissements sont un peu difficiles à classer .ils sont plus chers que les pures players mais ne demandent aucune condition des souscription .tout se fait en ligne , car les agences qui existent son celles de l'assureur , pas de la banque

1.2.1.3 Les agences à distance :

Les agences à distance font partie des types de banque en ligne , et pourtant elles n'en sont pas tout a fait

En effet , les agences a distances sont des agences dématérialisées des banques traditionnelles .les tarifs sont donc les mêmes que ceux de la banque mère , la différence principale étant qu'aucun contact ne peut se faire en agence physique .le client contactera son conseiller par téléphone , chat , mail , skypemis ne le rencontrera pas en agence .en ravache, il pourra s'y rendre pour effectuer des opérations courantes comme remettre un chèque , déposer des espèces ou faire un virement .

Les horaires de contact des agences à distance sont plus élargis que ceux des banques physiques.

Ces types de banque en ligne permettent aux clients de faciliter la gestion de leur compte en temps réel .ce sont généralement des personnes qui souhaitent être très autonomes

il est possible d'ouvrir un compte en ligne directement dans une agence à distance

cependant, pour passer de la banque mère à son agence en ligne , il est nécessaire de transfère son compte bancaire.

1.3 Les supports de E-banking

1.3.1 Le téléphone et les tablettes numériques :

Il ya quelques années , le téléphone servait juste de moyen pour les banques de prospecter ou prendre rendez-vous avec leurs clients, ou bien pour ces derniers d'avoir des informations sur les produits et services bancaires ou de passer des ordres de bourse. le téléphone demeure donc un canal indispensable pour la distribution des produits et services bancaires en France .pour cela , les établissements bancaires ont fortement investis au cours de ces vingt dernières années afin de développer leurs plateformes ont fortement investis au cœurs de relation client (centres d'appels) .ils offrent désormais de nombreux services pour lesquels les clients préfèrent appeler que de se déplacer en agence (réaliser des opérations simples telles que

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

connaître le solde , effectuer des virements , changement de coordonnées , ou résoudre un problème , un litige ou se renseigner sur des produits ou des placements financiers....etc.)

Néanmoins , au cours de ces dernières années , la téléphonie mobile s'est diffusée dans le monde à une vitesse impressionnante , tout en proposant des modèles avec des fonctions et applications de plus en plus sophistiquées Aujourd'hui ,l' émergence des Smartphones et tablettes numérique a complètement bouleversé le paysage bancaire et contribue massivement à l'essor de la banque à distance dans les services bancaires.

FIGURE N°1: Tablette numérique



1.3.2 PC Banking:

la prise de conscience de l'importance de l'alphabétisation à l'informatique a conduit à une utilisation accrue des ordinateurs personnels à travers le monde .le terme "PC-banking " est utilisé pour des activités bancaires traitées à partir du PC d'un client .vers milieu des années 1980 , les banques ont commencé à offrir ce genre de services , les clients pouvaient utiliser leur ordinateurs personnels pour accéder à leur comptes en s'abonnant à l'internet des banques à l'aide d'un mot de passe .

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

figure n°2: PC Banking



1.3.3 GAB (Guichet Automatique Bancaire) :

les guichets automatiques fonctionnent 24 heures par jour , et son situes à différents endroits , en particulier dans les endroits les plus peuplées , ce qui rend facile à trouver .

L'utilisation d'un GAB nécessite une carte de guichet automatique et un code PIN personnel permettant aux clients l'accès à des services bancaires comme les versements , retraits virement , demande de renseignements sur les soldes de compte , les demandes de chèquiers , relevés de compteetc.

figure n°3: GAB⁵



1.4 les formes de e-banking:

1.4.1 internet banking :

L'internet constitue un facteur clé de l'apparition et de l'évolution de la banque à distance .en effet , c'est grâce à ce canal que les banques à réseau sans guichet ont fait apparition , ce qui a poussé les banques traditionnelles à remettre en question leur compétitivité face à ces nouveaux entrants , en développant leurs sites web pour commercialiser leurs services à distance .

L'accès à internet et son utilisation sont largement répandus au sein de la communauté européenne.

Les ménages utilisent de plus en plus le web et pour des fins diverses .Certains pour des services bancaires à distance , pour achat et vente des biens , pour la messagerie électronique

⁵ ATOUI Ndjeb et REKKOUCHE Abdenour «Conception et realisation d'un système e-banking pour les transaction electronique » memoire de licence .université FERHAT ABES de sifef (1) 2016

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

ou effectuer des recherches , et d'autres pour communiquer via les réseaux sociaux ou encore lire la presse ou accéder aux programmes de la radio et de la télévisionet



FIGURE N°4: internet banking

1.4.2 WAP banking :

le WAP banking permet d'accéder au compte bancaire par l'intermédiaire mobile .la sécurité des transactions effectuées par ce procédé est traitée tout comme la sécurité d'application web, avec l'envoi d'information chiffres depuis le mobile .cette forme d'opération mobile convient aux combinés de modèles récents qui soutiennent les technologies WAP,GPRS , 3G ,ou EDGE

cette technique peut être déployée de deux façon :

-soit par site web repartir entre la carte SIM du client et le serveur de la banque (certaines pages web logent dans la carte SIM su client):à cet effet les informations fournisseurs sont envoyées via une connexion internet vers le serveur de la banque qui les traite et renvoie le résultat .

-soit par site web centralise au biveau du serveur de la banque :à cet effet le client établit une connexion de service

la figureN°5: suivante montre le fonctionnement de WAP banking

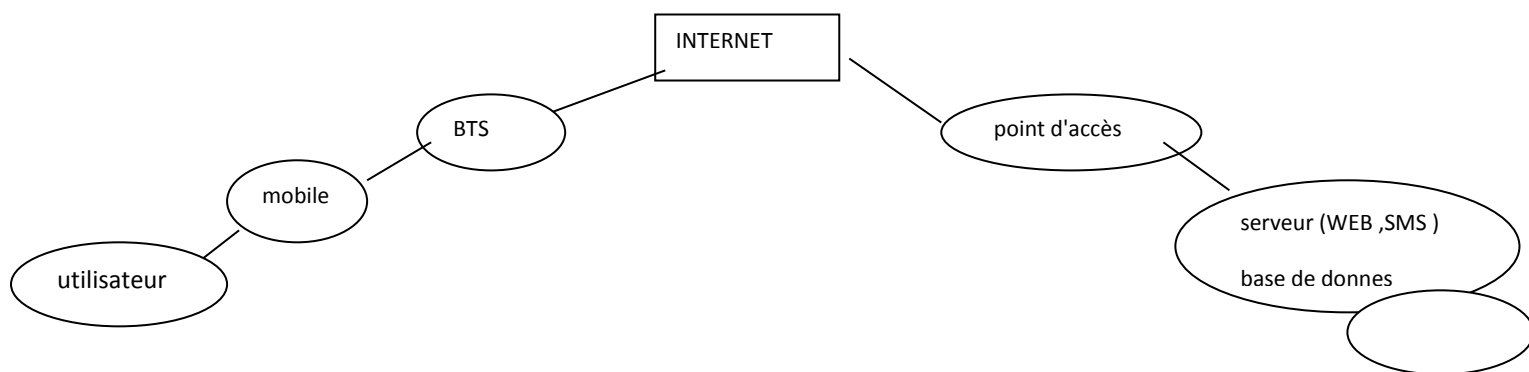
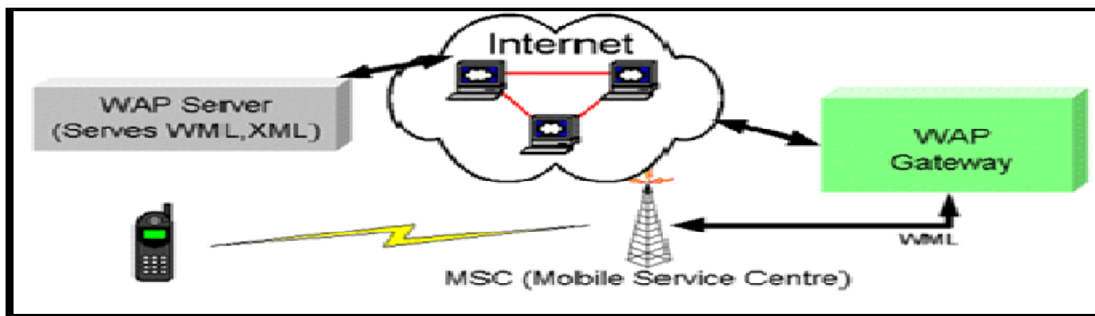


illustration du fonctionnement d'un WAP-banking

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

figure n°6:WAP banking



1.4.3 SMS Banking :

le SMS banking est une branche de l'e-banking qui conduit le SMS est le téléphone mobile

a ce titre , les clients de la banque peuvent gérer leur compte visualiser leur soldes demander des chèques , faire des virements , payer des factures et d'autres transactions bancaires en utilisant leur téléphone mobile

la figure N°7: suivante illustre de façon globale le fonctionnement d'un SMS Banking.

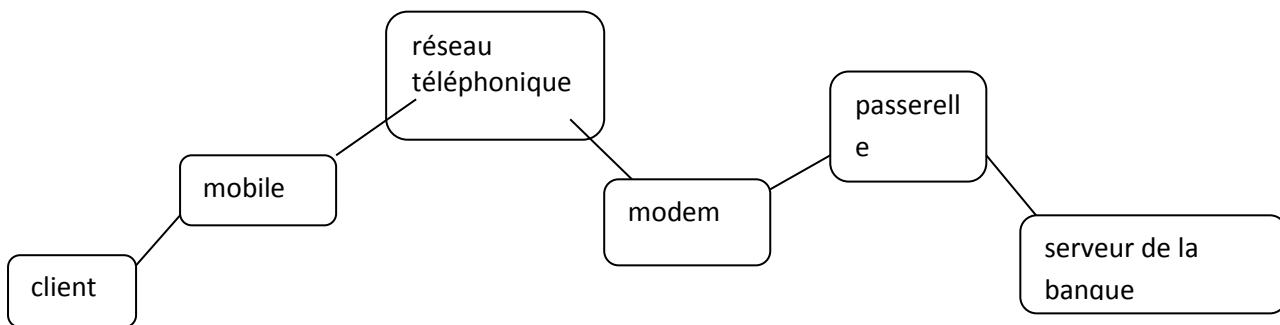
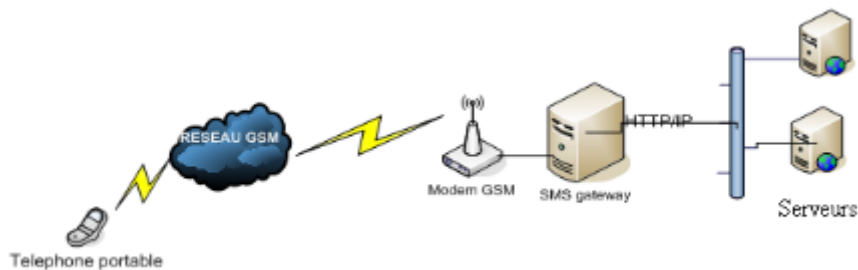


figure n°8: illustration du fonctionnement d'un SMS- banking



Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

1.5 les caractéristique de e-banking :

1.5.1 Canal d'information :

il s'agit des sites web qui fait véhiculer l'information et les banques travaillent fréquemment en tant que fournisseurs d'information, c'est le niveau de base de la banque d'internet .le risque est relativement faible .

1.5.2 Canal de communication :

il permet d'améliorer la relation avec le client .ce type de système par internet permet une interaction limitée entre les systèmes de la banque et le client

1.5.3 Canal de transaction:

ce service bancaire par internet permet aux clients d'exécuter des transactions depuis un chemin d'accès existant généralement entre le serveur et le réseau interne des banques , cette architecture de risque le plus élevé dont elle nécessite des contrôles rigoureux

1.6 Les services de E-banking:

1.6.1 Service de paiement de factures :

vous pouvez faciliter le paiement des factures d'électricité et de téléphone , des téléphones portables , des cartes de crédit et des primes d'assurance , car chaque banque a des lien avec divers sociétés de services publics , fournisseurs de services et compagnies d'assurance a travers le pays .pour payer vos factures , il vous suffit de remplir une simple inscription unique pour chaque émetteur de factures .vous pouvez également configurer des instructions verticales en ligne pour payer vos factures récurrentes , automatiquement .en règle générale , la banque ne facture pas les clients pour le paiement de factures en ligne

1.6.2 Transfert de fonds :

les clients peuvent transférer n'importe quel montant d'un compte à un autre de la même banque ou de toute autre banque .les clients pouvaient envoyer de l'argent n'importe ou .une fois connecte à votre compte , vous devez mentionner le numéro de compte du bénéficière, sa banque et l'agence .le transfert aura lieu en une journée environ , alors que dans une méthode traditionnelle , cela prend environ trois jours ouvrables . ICICI Bank affirme que le service de paiement de factures en ligne et la facilite de transfert de fond ont été leurs services en ligne les plus répandus.

1.6.3 Clients de carte de crédit :

avec les services bancaires par internet , les clients peuvent non seulement payer leurs factures de carte de crédit en ligne , mais également acquérir un prêt sur leurs cartes .si vous perdez votre carte de crédit , vous pouvez signaler la perte de votre carte en ligne

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

1.6.4 Pass ferroviaire:

c'est quelque chose qui intéresserait tout le monde . indian Railways s'est associé à la banque ICICI et vous pouvez désormais créer votre pass ferroviaire pour les trains locaux en ligne .le pass vous sera remis à votre porte .⁶

1.6.5 Investir par internet banking :

vous pouvez désormais ouvrir un FD en ligne par transfert de fond .désormais , les investisseurs ayant un compte demat et un compte bancaire liés pourraient être facilement négociés en bourse et le montant sera automatiquement débité de leurs comptes bancaires respectifs et les actions seront créditées sur leur compte demat .de plus en plus , certaines banques vous offrent même la possibilité d'acheter des fonds communs de placement directement à partir du système bancaire en ligne .

1.6.6 Recharger votre téléphone prépayé:

Recharger maintenant vos cartes mobiles prépayées en vous connectant aux services bancaires par internet .en sélectionnant simplement le nom de votre operateur , en entrant votre numéro de mobile et le montant à recharger , votre téléphone est de nouveau opérationnel en quelques minutes .

1.6.7 Achat :

Avec une collection de toutes sortes de produits , vous pouvez acheter en ligne et le paiement s'effectue également de manière pratique sur votre compte .vous pouvez également acheter des billets de train et d'avion via internet banking .

1.7 Les différents acteurs d'e-banking:

1.7.1 Les fournisseurs:

Une véritable industrie est née autour des moyens électroniques de paiement .les banques ont à leur disposition une véritable offre monétique .il s'agit des :

- Producteurs-distributeurs de cartes , de producteurs-distributeur de matériel monétique (TPE-DAB) , de sociétés de services informatiques (SSII) traitant les informations
- Producteurs-distributeurs de systèmes sécuritaires
- Producteurs-distributeurs de logiciels
- Bureaux de conseils en organisation spécialisés
- Operateurs de télécommunications
- Operateur de réseau
- Gestionnaires de lux financières (serveurs d'autorisation)

Petit à petit , les fournisseurs ont inclus dans leur production des éléments d'un savoir-faire historiquement propre à la banque .ils sont devenus de vrais partenaires à ces derniers .toutes les banques aujourd'hui font appel à ce type de fournisseurs pour leur confier la gestion d'une partie des problèmes techniques liés aux nouveaux moyens de paiement .

⁶ <http://www.uniassignment.com> (consulté le 06-10-2021 à 14 :30)

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

cela veut dire également qu'elles ne peuvent se différencier sur ce type d'avantage concurrents à tout instant .

1.7.2 Les clients:

Ils sont deux types, il s'agit : des accepteurs (commerces ...)et des utilisateurs finaux (particuliers , professionnels ou entreprises)

1.7.3 Les accepteurs :

les personnes morales ou physique qui adhèrent aux différents systèmes e-banking sont appelées "accepteurs" .cette dénomination officielle permet de rendre compte de la diversité des entités qui acceptent les systèmes bancaires électroniques . peut s'agir de commerces traditionnels , de prestataires de services , de professions libérales , d'associationsetc.

ce sont eux qui vont permettre à la monétique d'exister en effet , c'est grâce à leur collaboration que le système est viable : c'est par le réseau commerçant que le banquier peut toucher l'utilisateur final du système monétique .il est donc primordial pour le banquier de convaincre cette cible du bien - fondé du système de paiement et de toute modification à apporter au système

l'adhésion de multiples accepteurs est un enjeu stratégique pour le banquier et se matérialisé par des contrats fixant les conditions d'adhésion, ou les obligations respectives de la banque et de l'accepteur sont précisément décrites (notamment les mesures de sécurité) différents types d'opérations sont possibles .il peut s'agir :

- Du "paiement de proximité" , c'est -à-dire une vente traditionnelle avec présence physique du porteur
- Du paiement à distance : vente par correspondance
- Du "quasi-cash": délivrance d'espaces par certains accepteurs(les bureaux de change par exemple"
- Du "paiement en libre-service " : achat de produits disponibles dans un automate.
- Du " télépaiement " : paiement à distance avec contrôle de code
- Du paiement sécurisé sur internet .

1.7.4 Les clients utilisateurs:

La banque doit également satisfaire le consommateur .il s'agit donc de lui offrir un système peu couteux, sûr , d'utilisation facile et prestant des avantages par rapport aux systèmes de paiement existants .

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

- **le prix:**

Tout utilisateur doit effectivement "acheter" ce type de moyen de paiement .les autres étant gratuits , il faut que le prix soit peu élevé et corresponde à la rémunération d'avantages accordés par ailleurs à son utilisateur (exemple : crédit permanent...).

- **la sécurité:**

Elle est essentiellement assurées par la mis au point d'un code confidentiel attribue au titulaire de la carte (ce code pouvant être crée par le titulaire) .par conséquent , en cas de perte ou de vole , le risque de voir utiliser la carte du porteur à son insu est minime (contrairement aux autres moyens de paiement)

- **l'utilisation facile :**

Techniquement, l'utilisation a été simplifiée au maximum et ne requiert aucune capacité particulière .commerciallement, l'interbancairité , la multiplication des points de vente , des DAB et GAB ont donne à ce moyen de paiement un vrai caractère de substituabilité par rapport aux autres dans les pays développés .⁷

1.8 L'environnement de la banque en ligne:

La banque ne vit pas en léthargie mais c'est plutôt une entité vivante , évolutive et dynamique .Elle s'intègre dans un environnement donnée , influence et se fait influencer .Cette réciprocité marqué par un dynamisme social , définit l'environnement comme l'ensemble des facteurs incontournables pour l'entreprise , "il rassemble tous les acteurs et forces externes à l'entreprise et susceptible d'affecter la façon dont elle développe et maintien des échanges satisfaisants avec le marché ciblé "

La banque doit connaitre le marché dans lequel elle évolue : des informations telles que la nature , les besoins et les exigences de la clientèle lui sont essentielles .mais ces informations seraient désuètes sans une compréhension approfondie de ce qui l'entoure .

La connaissance de la situation socio-économique dans laquelle elle évolue , de la concurrence présente sur le marché et même du contexte culturel sont autant des points qu'il faut éclaircir pour une bonne interprétation des informations venant du marché .

On distingue deux types d'environnement, le macro-environnement et microenvironnement.⁸

⁷ MERBOUTI Amina .«La banque en ligne (e-banking)état des lieux en Algérie »Université UMMTO .2018

⁸ A.Cooperman,C.Hackett, et A.Schiller,«Pew Reasearch Center,Nov.29.2017, "Europe 's Growing Population" »p59

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

1.8.1 L'analyse du macro-environnement : modèle de PESTEL

L'analyse PESTEL scinde l'environnement bancaire en 6 domaines :

1. **Politique** : ensemble des décisions prises par les gouvernements (politique fiscale, commerce extérieur...)
2. **Sociologique** : ensemble des caractéristiques sociales influençant le pouvoir d'achat (démographie, niveau d'éducation, répartition des revenus, attitude de loisir et de travail, mobilité sociale...)
3. **Technologique** : ensemble des nouveautés technologiques susceptibles de perturber le marché (dépenses publiques de recherche et développement, nouveaux brevets, découvertes...)
4. **Environnemental** : ensemble des facteurs liés à l'environnement influençant la manière d'exercer l'activité (traitement des déchets, émission de pollution...)
5. **Légal** : ensemble des lois et des règlements impactant le cadre légal dans lequel évolue la banque (projets de BALE).
6. **Économique** : ensemble des facteurs qui impactent le pouvoir d'achat et le comportement des consommateurs (revenu disponible, chômage, taux d'intérêt...)

1.8.2 L'analyse du microenvironnement : modèle de PORTER

Le modèle des 5 forces de Porter est une méthode d'analyse de marché prenant en considération divers facteurs sur lesquels une entreprise peut agir pour optimiser son avantage concurrentiel.

À travers le phénomène de mondialisation et la libre circulation des marchandises, l'environnement concurrentiel des entreprises évolue sans cesse. Désormais, plusieurs facteurs sont susceptibles d'affecter l'activité et les bénéfices d'une banque.

Face à ce constat, le professeur en stratégie d'entreprise à Harvard, Michael Porter, a établi un modèle d'analyse basé autour de 5 forces :

1-Le pouvoir de négociation des clients

Ce premier facteur vise à étudier et à prendre en compte l'impact de la négociation des clients pour une banque. En effet, sur un marché, les clients détiennent un pouvoir de négociation qui peut influencer la stratégie des banques.

En influençant le prix et certaines conditions de vente, les clients déterminent la rentabilité du marché.

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Des clients peu nombreux face à une offre de producteurs multiples ont ainsi de plus grandes possibilités de négociation (ex : dans la grande distribution).

Les clients disposent ainsi d'un fort pouvoir de négociation si :

- ils sont nombreux (oligopsonie) ;
- ils peuvent produire l'offre eux-mêmes ;
- il existe des sources d'approvisionnement de substitution ;
- le coût de transfert (coût que doivent supporter les clients pour changer de fournisseur) est faible ou élevé et prévisible (quand l'offre est standardisée).

2-Le pouvoir de négociation des fournisseurs :

L'activité d'une banque peut également être impactée par le pouvoir des fournisseurs qui dépend de leur capacité à imposer aux entreprises leurs conditions de marché.

Le coût du changement des fournisseurs peut varier en fonction de leur nombre, la force de leur marque ou de la différenciation de leurs produits.

Ainsi, les fournisseurs disposent d'un pouvoir élevé lorsque :

- leurs clients sont nombreux et dispersés ;
- ils sont eux-mêmes concentrés et peu nombreux ;
- le coût de transfert est fort ;
- il existe une menace d'intégration vers l'aval de la part des fournisseurs.

3-La menace des produits ou services de substitution :

Pour une banque, les produits de substitution sont une alternative aux offres traditionnelles .

Ces produits de substitution sont une menace quand leur rapport qualité-prix est supérieur à celui de l'offre établie.

Ainsi, quand une entreprise fait face à un produit de substitution qui menace son activité, elle peut :

- augmenter la fonctionnalité de ses produits (par exemple ajouter des fonctionnalités) ;
- réaliser une baisse de ses prix ;
- abandonner l'offre actuelle et passage au produit de substitution .
- abandonner ce marché.

4-La menace de nouveaux entrants potentiels sur le marché :

L'arrivée sur un marché de nouveaux concurrents est l'une des principales menaces pour l'activité d'une banque en ligne.

L'arrivée de ces nouveaux entrants peut néanmoins être ralentie par l'existence de plusieurs barrières comme :

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

- des brevets techniques ou technologiques déjà existants .
- des investissements réalisés en amont .
- l'image et la représentativité de marque des entreprises déjà établies .
- le temps nécessaire pour les rentabiliser ;
- les normes ou les standards techniques ;
- les mesures protectionnistes ;
- les barrières culturelles.

Ces moyens compliquent l'entrée de nouveaux concurrents. Il s'agit pour les concurrents déjà en place sur un marché, de renforcer ces barrières à l'entrée.

5-L'intensité de la rivalité entre les concurrents :

Au sein d'une industrie, différents concurrents luttent pour d'accroître ou maintenir leur position, ainsi que leur part de marché.

Il existe donc entre concurrents des rapports de forces plus ou moins intenses. Ces rapports dépendent de plusieurs facteurs comme :

- de ses perspectives de développement ;
- du caractère stratégique du secteur .
- de l'attractivité du marché .
- de l'existence de barrières à l'entrée et à la sortie .
- du nombre d'entreprises .
- de la taille et de la diversité des concurrents .
- de l'importance des coûts fixes .
- de la possibilité de réaliser des économies d'échelle .
- du caractère banal ou périssable des produit.

1.9 Evolution de l'e-banking au monde :

Le développement des Technologies de l'Information et des réseaux de Communication, ont ouvert un nouveau horizon pour les banques. Ils ont changés de façon profonde et durable le métier de banquier. F. Rowe discerne trois étapes dans l'informatisation du secteur bancaire.

La première étape initiée dans les années 50-60 où les banques ont cherchés à automatiser les tâches du « back-office ». Au début des années 70, il s'agissait d'automatiser les échanges interbancaires avec l'avènement des premiers centres de télé-compensation pour bénéficier sur une échelle plus large des gains de la première période.⁹

Aussi cette année était marquée par l'avènement de Transfert Electronique de Fonds (TEF) et Electronic Data Interchange (EDI) ont été utilisés pour envoyer des documents commerciaux tels que les bons de commande ou factures par voie électronique. Dans le même temps, de nouveaux services utilisant le support télécommunication ont été proposés à la

⁹ Olivier Epinette et Jean-Michel Sahut, «La banque directe : canal de distribution viable ? », p.2
www.iae.univlarochelle.fr/epinetteetsahut.pdf

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

clientèle avec le vidéotex (Minitel en France) et l'audio texte (les serveurs vocaux, les messageries vocales). Cette double logique, production (informatisation des tâches) et commerciale (nouveaux modes d'accès) n'a été appréhendée dans la plupart des banques que dans l'objectif de productivité, en cherchant à réduire le coût des opérations.¹⁰

Au début des années 1970 les banques ont commencé à regarder l'e-banking comme un des moyens pour remplacer une partie de leurs fonctions bancaires traditionnelles, pour deux raisons :¹¹

➤ **Raison financière** : Tous d'abord, les branches étaient très coûteuses à mettre en place et maintenir en raison des frais généraux qui leur sont associés.

➤ **Raison de positionnement** : Les produits/services d'e-banking comme ATM et le transfert électronique de fonds sont une source de différenciation pour les banques qui les ont utilisées. La technologie a introduit de nouvelles façons de fournir des services bancaires pour le client, tels que les Guichets Automatiques et les services bancaires par Internet¹²

Par conséquent, il est impératif pour les banques à aligner leurs stratégies en réponse à l'évolution des besoins de nos clients et des évolutions technologiques.

Dans les années 75-80, ce sont les guichets „front office „ qui bénéficient de l'informatique, avec en particulier l'informatisation des postes de travail et la mise en place des Distributeurs Automatiques et des Guichets Automatiques Bancaires (DAB et GAB).¹³

D'abord réservés à des tâches simples, retrait d'espèces, consultation de solde, leur contenu en services a évolué intégrant de nouvelles fonctionnalités : support publicitaire, conseil, simulation, etc.

Selon le „journal of business internet”, la Chemical bank à New York est devenue la première à offrir des services bancaires électroniques à ses clients d'affaires en 1983. Le service a été appelé « Pronto » qui veut dire vite, a permis à ses clients de vérifier les

¹⁰ 9Olivier Epinette et Jean-Michel Sahut Sahut, Op.cit. p.3.

¹¹ 0DrAsmaMobarek, « E-banking practices and customer satisfaction a cas study in Botswana », p.1. http://www.researchgate.net/Asma_Mobarek/publication/228200726/file/60b7d5189f2c39b93b.pdf.

¹² 31Wang Y, Lin H and Tang T, „Determinants of users acceptance of Internet Banking an Empirical study” International journal of service Industry Management, 14(5), (2003) p.501.519.

¹³ Olivier Epinette, Jean-Michel Sahut, Op.cit. p.4.

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

soldes de compte, transférer des fonds entre les compte et possèdent le registre de chéquier électronique.¹⁴

Alors que les institutions financières ont pris des mesures pour mettre en œuvre les services e-banking au milieu des années 1990, de nombreux consommateurs hésitent à effectuer des transactions monétaires sur le web. Il a fallu l'adoption généralisée du commerce électronique, basée sur les sociétés pionnières telles que América Online, Amazon.com et eBay, à rendre l'idée de payer pour des articles en ligne répandues. Cependant, l'e-banking est le produit de différentes générations de transactions électroniques : GAB, Phone banking, PC banking. Les GAB étaient les premières machines bien connues pour fournir l'accès électronique aux clients alors que dans le téléphone bancaire, les utilisateurs sont en contact avec l'ordinateur de leur banque à travers leur téléphone¹⁵

. Le Pc banking a remplacé les services bancaires par téléphone et permet aux utilisateurs d'interagir avec leur banque au moyen d'un ordinateur avec une connexion par modem d'accès à distance au réseau de téléphone. Le Téléphone et le PC banking entraîne des coûts découlant de maintenance de liaison avec divers modems et évite les procédures d'installation complexe prohibitive.¹⁶

Après ces générations, Deutsche Bank a lancé le tout premier projet de services bancaires par Internet en Amérique Latine en 1996. De nombreuses banques ont commencés à voir la banque en linge comme un impératif stratégique. L'attrait des banques à la banque en linge sont assez évidentes : les coûts des transactions ont diminués, l'intégration plus facile des services, des capacités de marketing interactif, et d'autres avantages qui stimulent les listes de clients et les marges bénéficiaires

En outre, les services bancaires sur Internet permettent aux institutions de regrouper plusieurs services dans des emballages simples, pour attirer les clients et minimiser les frais généraux. L'e-banking utilise le navigateur Web pour l'interface utilisateur et l'Internet pour le transfert de données et le téléchargement de logiciels, et donc a un potentiel de réduction des coûts d'entretien³⁶. Pour les utilisateurs, l'e-banking fournit des informations actuelles, l'accès 24 heures par jour aux services bancaires. Les principaux services offerts par la banque

¹⁴ http://www.ehow.com/facts_6962439_origin-electronic-banking.html

¹⁵ 4Un système sur leur téléphone ordinaire permet d'effectuer des transactions bancaires en utilisant le clavier du téléphone

¹⁶ 35Md. Abdul Hannan M, Mohammad Anisur. R, Md. Main U "E-banking: Evolution, Status and Prospects", The Cost and Management, Vol. 35 No.1, January-Februry, (2007), p.36.46

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

électronique sont le transfert de l'argent entre ses propres comptes, payer les factures, et de vérifier les soldes des compte, d'autres services financiers sont ajoutés à ces services premier¹⁷

Section02 : Les avantages et les inconvénients de E-banking :

E-banking sert plusieurs avantages qui sont résumées ci-dessous :

2.1 Les avantages :

2.1.1 Avantages du point de vue des banques :

Les premières bénéfiques que les services e- banking offrent pour les banques sont une meilleure image de marque et une meilleure réactivité au marché .les banques qui offrent de tels services seraient perçus comme des leaders dans la mise en œuvre de la technologie .l'objectif principale de toute entreprise est de maximiser les profits pour ses propriétaires et les banques ne sont pas une exception , les services e-banking offrent une occasion idéale pour maximiser les profits .

L'utilisation de ces technologie a transformé considérablement le métier des employé et l'a recentré sur des services à plus forte valeur ajoutée

En effet , la libéralisation du secteur bancaire, la diffusion des TIC (INTERNET)vient de modifier la concurrentielle des marches des services financières .

La modernisation des canaux de distributions de produit et services bancaires dans la transformation des conditions concurrentielle dans les banques , en particulier , sous l'effet des transactions en ligne , le reconfirmation de la concurrence concerne donc la banque commercial plus que la banque d'investissement , ce renforcement de la pression concurrentielle se fait l'irruption de nouveaux entrants dans la branche financière

En effet , plusieurs firmes émergent grâce au développement rapide de l'internet :des sites comparatifs spécialisées dans le crédit , les banques entièrement à distance . dans ce contexte,la maitrise de la relation client va constituer un enjeu concurrentiel majeur entre les différents acteurs .ainsi , le développement de la banque sur internet a remis en cause deux piliers de la banque , à savoir ,le contact direct avec la clientèle (aux guichets , des rendez-vous)et la proximité géographique grâce à un large réseau d'agences

- Gain de temps :

Le fait que les clients réalisent la majorité de leurs opérations par voie électronique conduit à un gain e temps conséquent pour les employés de la banque .en effet , le client réaliser le plus souvent le travail en encodant lui-même ses opérations .cette automatisation a pour résultat une accélération du temps de traitement des opérations .

¹⁷ Md. Abdul Hannan M, Mohammad Anisur. R Md. Main U, (2007), Op.Cit, p.36.48.

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

- Réduction du cout d'intermédiation et de transaction :

Bien que les différents formes d'e-banking ne désignent pas la même chose , elles convergent vers une réduction radicale de cout de service bancaire et financier en particulier du cout de gestion des informations .la distribution des services bancaires et financiers sur internet offre à la fois un nouveau canal de distribution et une baisse radicale du cout des services et produits bancaires .

Dans un première temps, on peut signaler que le cout d'ouverture d'une agence est largement supérieur à lui de l'ouverture d'un site internet .

Le maitre(1997) souligne que la banque électronique permet de réduire le prix de revient de l'acquisition d'un client , de connexion avec lui et des opérations .il souligne qu'une transaction effectuée par automate coute 2 fois moins qu'en agence , 3 fois moins par téléphone et 7 fois moins par internet.

L'internet a fortement réduit le cout de livraison de la plupart des services financiers .la rentabilité d'une entreprise dépend en partie de ses couts .selon (pyun et al.2002).le cout de traitement d'une transaction par internet pour les banques aux Etats-Unis n'est que de0.01\$(contre selon la même source , 1,07\$ pour une transaction au guichet de la banque et 0,02\$ pour une transaction à un guichet automatique , ce que corrobore les premières chiffres énoncés) .cette diminution des couts démontre bien l'intérêt qu'ont les banques à pousser leurs clients à utiliser au maximum d'autres voies que celles consistant à s'adresser directement à un employé au guichet .

tableau 2:cout de création d'une agence (union Européen)

| Type d'agence | Cout de création d'agence |
|---|---------------------------|
| Création d'une agence | 1,5et 2 millions d'Euros |
| Création d'une agence dans un centre commercial | 250000 Euros |
| Création d'un site web bancaire | 50000 Euros |

source :El idrissi A (2001)."l'influence des technologie d'information et de télécommunications sur les structures et le fonctionnement des banques ", op cit , p 80

De plus , le développement rapide d'innovations technologiques dans le secteur bancaire a permis aux banques une diminution très marquée des couts d'acquisition , de traitement , et de transmission de l'information , dans son sens général , tout en augmentant leur productivité et leur valeur ajoutée .

En particulier , l'internet offre des transactions directes sans intervention humaine , avec des couts très faibles .

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Lemaitre (1997) souligne que l'adoption de la banque électronique entraîne une réduction des coûts à long terme, et il explique que cela peut être le résultat de :

✓ l'accroissement de la productivité grâce à des gains de temps (interfaces sans ressaisie ni besoin de contrôle de conformitépeuvent aller jusqu'à la banque sans document);mais ceux -ci sont en fonction de nombre d'utilisateurs et de l'importance de transferts de tâches aux clients .

✓ la diminution des frais du personnel peut être significative .
Porter(2001) affirme que les technologies de l'internet tendent à réduire les coûts .

- **Une extension géographique:**

Grâce à la mise en œuvre des technologies d'information et de communication, les banques disposent aujourd'hui d'une meilleure couverture sur le marché financier, à travers, des sites web, effectuer des transactions financières sur internet, consulter le solde :créer leurs comptes, passer des ordres en bourse...24/24heures,

Ainsi, ils peuvent intervenir n'importe quel marché financier, grâce à l'interconnexion des réseaux et une meilleure disposition de l'information, De plus en plus, l'internet procure beaucoup d'avantages concurrentielle dans le domaine de la finance, du fait qu'elle n'est pas soumise à des contraintes géographiques, politiques, économiques

En effet, l'internet banking présente une opportunité à saisir pour garantir une part de marché assez importante à travers le monde entier,

selon Berger A.N.et Ali (2002), à l'expansion géographique sous forme d'agence bancaire est très coûteuse pour la banque. Ainsi, le développement des technologies d'informations et de communication, tel que les ordinateurs, l'internet, a permis une expansion géographique moins coûteuse grâce aux banques en ligne.

en résumé, le prestataire des services financiers, en particulier la banque, n'est plus contraint d'offrir ses services sur une base régionale. son accessibilité aux différents canaux électroniques lui permet d'offrir ses services partout dans le monde

- **Différenciation des produits :**

Au niveau des services offerts par les banques on assiste en nos jours, et grâce au développement des TIC à une large différenciation des produits ce qui apporte aux banques des nouveaux avantages comparatifs.

En effet, grâce à l'implantation de réseaux internet au sein du secteur bancaire, le choix de produit qui convient le mieux au client devient de plus en plus facile à devenir puisque les services offerts sur le site internet sont caractérisés par la nouveauté, la diversité, la différenciation, la personnalisation et la qualité.

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

le réseau internet permet à la banque de cerner les exigences client d'une manière à être prête à répondre à tous ces besoins facilement

- **La gestion de la relation client -banque :**

Sans aucun doute, l'évolution technologique qu'a connue le secteur bancaire a largement avantagé la relation entre la banque et ses clients. Cette relation a été de plus en plus renforcée et cela, grâce à un simple contact personnalisé et rendu facile par les nouvelles technologies d'information et de communication. Avec l'émergence de ces technologies, notamment internet, les banques ont mis en place des services visiblement focalisés sur la satisfaction du client.

Les TIC ont multiplié les points d'accès au réseau bancaire pour le client, en effet il aujourd'hui facile d'accéder à n'importe quelle information bancaire et financière.

les banques ont trouvé via la multi canal (internet, DAB, GAB, téléphone.....) un moyen d'élargir leurs possibilités de relation avec la clientèle puisque elle constitue un moyen de refondre la relation client et d'assurer la qualité des services.

- **La simplicité d'utilisation :**

La banque électronique donne la possibilité à leurs clients d'effectuer leurs opérations par le moyen de communication qui leur convient. Vu de disposition des informations claires et compréhensibles, la facilité et la rapidité d'exécution des opérations est garantie.

2.1.2 Du point de vue du client :

Si nous nous plaçons maintenant du côté du client, les avantages procurés par e-banking sont en grande partie similaires à ceux de l'e-commerce en général.

l'e-banking permet aux clients de bénéficier des atouts suivants:

- Une disponibilité 24h sur 24, disparition des contraintes liées aux heures et aux jours d'ouverture des agences bancaires. Le client peut réaliser ses opérations à n'importe quel moment, il n'est plus contraint de gérer ces comptes professionnels aux heures de bureaux, un accès 24/24 h, 7/7 j avec une simple connexion internet et depuis des appareils mobiles pour faciliter la tâche.

les banques ont mis en place des outils de communication permettant d'accéder à ses comptes, faire des virements et prélèvements, commander des chèques, passer des ordres de vente ou d'achat de titres, prendre rendez-vous avec un conseiller, s'informer sur des nouveaux produits bancaires sans avoir à aucun moment à se rendre dans une agence. Grâce à la banque en ligne, le client échappe donc aux files d'attente interminables. En plus, les technologies liées à internet pouvaient accélérer les opérations financières (OCDE2000).

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

- Un accès rapide et continu à l'information .les sociétés auront plus facilement accès à l'information, ils peuvent vérifier leurs comptes en un seul clic ;
- L'Internet réduit l'importance du facteur géographique dans la production de services financiers et l'entretien de relations financières .le client a donc la possibilité d'effectuer rapidement et aisément des opérations bancaires depuis son domicile , et partout dans le monde pour peu qu'il dispose d'une connexion internet .les temps d'attente à faire la file pour accéder au guichet ou à ATM sont éliminés;
- le principal avantage du point de vue des clients de la banque est l'économie importante de temps par l'automatisation du traitement des services bancaires et l'introduction d'un outil d'entretien facile pour géré l'argent du client .
- les fonctionnalité et les possibilité proposées aux clients sont de plus en plus nombreuses .les applications se sont enrichies au fil des années et proposent maintenant tout un panel d' information et de fonctions permettant une gestion de plus en plus complète , le client peut consulter le solde de son compte , obtenir un relevé de son compte , demander des prêts , vérifier la progression de ses investissements , revoir les taux d'intérêt et de recueillir d'autre informations importantes .

Ainsi , nous assisterons à un transfert du pouvoir du consommateur en matière de stratégie de canaux de distribution dans le domaine bancaire .les consommateurs prendraient le pouvoir et l'interaction entre l'homme et machine remplacerait le traditionnel face à face entre le client et son conseiller .internet participerait donc à un nouveau modèle économique ,ou le personnel front office délaisse une partie de son pouvoir au profit de l'internaute, devenu spécialiste et à ce titre autonome .

2.2 Les inconvénients de l'e-banking :

- ✓ l'absence de l'agence :
 - le besoin d'interaction humaine est défini comme " le désir de maintenir le contact personnel pendant une rencontre de service".
 - Historiquement , la rencontre de service a impliqué des interactions interpersonnelles entre les clients et les fournisseurs de service . ces interactions tiennent compte du développement des rapports interpersonnels entre un client et un fournisseur de service .
 - Actuellement , l'utilisation d'e-banking , par définition , élimine cette interaction interpersonnelle .l'absence prolongée du contact interpersonnel est

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

souçonnée d'éroder l'attachement émotionnel du client envers l'entreprise , d'augmenter la probabilité d'abandon

✓ Le manque de Confiance:

- La notion de confiance intervient , elle concerne l'assurance qu'ont les parties dans la transaction réaliser .De plus , elle inclut aussi la problématique de la vie privée .un défi relever reste encore pour les prestataires de services financiers en ligne : celui de la gestion des risques nouveaux dus à l'apparition de cette forme de distribution .

✓ L'insécurité:

- La complexité concerne la facilité de réaliser une transaction .l'un des challenges inhérents à toute solution informatique est sa capacité à s'adapter à l'évolution rapide de ce domaine.l'un des points les plus critiques concerne particulièrement la sécurité des applications .la sécurité les services on-line est compromise à travers deux réseaux du système bancaire:

- Des réseaux internes et externes .Du coté interne , le risque d'insécurité est surtout généré, suite à l'utilisation frauduleuse du système informatique par un employé de la banque qui , profitant de sa position au sein de la banque, peut manipuler les informations et effectuer des opérations douteuses sur différents comptes .

- La banque peut aussi être victime d'une action de piraterie ça consiste à voler les informations confidentielles des clients et de leurs comptes et à les utiliser , par la suit , à des fins frauduleuses . d'un autre coté , la banque peut être , elle même , sujet aux menaces des virus informatiques qui peuvent attaquer son système et son réseau.

- La sécurité doit perpétuellement être a la pointe afin d'éviter tout piratage ou interception des données .Le cryptage des donnes , la sécurisation des pages web , l'emploi de certificats, etc. .sont des nécessités .pour que cette sécurité implique .il faut :

- assurer la disponibilité des services et des données .
- éviter l'interception non autorisée des communications;

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

- confirmer que les données envoyées reçues ou stockées sont complètes et non modifiées .
 - protéger les systèmes informatiques contre les attaques des logiciels malveillants ;
 - garantir une authentification fiable capable de confirmer l'identité supposée des émetteurs , des acheteurs ,
 - entreprises, c'est-à-dire l'ensemble des utilisateurs .
- Gros retrait immédiat impossible , les retrait se limitent aux distributeurs et sont donc limités .
 - La banque à distance ne substitue pas la banque traditionnelle car si elle plait à une clientèle active qui est les jeunes , elle ne plait pas aux adultes , car il s'est avéré que le consommateur , au fur et à mesure qu'il avance en âge , manifeste une plus grande résistance aux changements .
 - L'internet reste lent , le haut débit n'est pas généralisé , les temps de téléchargement peuvent s'avérer longs ,Par ailleurs l'ergonomie des sites est souvent insuffisante et la navigation est parfois complexe .

2.3 Les risques:

Le développement de la banque et de la finance sur internet suppose que la clientèle adhère à ce nouveau mode de relation .Or cela ne pourra pas se faire sur la seule base d'un confort d'utilisation accru pour le client , la notion de confiance intervient , et concerne l'assurance qu'ont les parties dans la transaction réalisée .

Un défi à relever reste encore pour les prestataires de services financiers en ligne :

celui de la gestion des risques liés à l'apparition de cette forme de distribution pour les banquiers et les autorités de réglementation et de contrôle , ces innovations soulèvent notamment le risque de l'insécurité des opérations , le risque juridique , les risques de réputation et d'autres risques :¹⁸

2.3.1 Risques de l'insécurité des opérations:

La sécurité des services on-line est compromise à travers deux réseaux du système bancaire des réseaux internes et externes .Du coté interne , le risque d'insécurité

¹⁸ Denoel Cédric ,op .cit .p42

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

est surtout généré , suit à l'utilisation frauduleuse du système informatique par un employé de la banque qui , profitant de sa position au sein de la banque , peut manipuler les informations et effectuer des opérations douteuses sur déférents comptes .

La banque peut aussi être victime d'une action de piraterie , souvent cette action est appelée en anglais «Hack», cela consiste de voler les informations confidentielles des clients et de leurs comptes et à les utiliser , par la suit ,à des fins frauduleuses .D'un autre coté , la banque peut être , elle même , sujet aux menaces des virus informatiques qui peuvent attaquer son système et son réseau .¹⁹

Il faut admettre l'idée que l'électronique Banking participera sans doute , à hausser la complexité des activités des banques .Parallèlement à cela , on verra le nombre de risques liés aux diverses opérations et transactions se multiplier au fur et à mesure que les services offerts par banque sont innovés .

La solution pour contrôler le risque lié aux transactions bancaires dépend , essentiellement , de la disposition de la banque à adopter des politiques et des procédures efficaces , pour affronter tout risque introduit par l'adoption de l'électronique Banking .En conséquence , un contrôle interne de base doit se faire régulièrement et doit inclure des fonctions et le contrôle de la sécurité de l'information par le moyen d'expertises et des tests .

2.3.2 Risque juridiques:

Ces risques surviennent au moment de la violation des loi et des règles .Dans le monde du commerce électronique ou la technologie et les affaires évoluent dans un environnement en changement perpétuel , l'ambigüité te l'incertitude des droits juridiques sont largement ressenties .

L'électronique Banking est aussi l'Object de plusieurs problèmes juridiques entrainant des risques , comme le blanchiment d'argent , les révélations d'informations confidentielles de clients ou tout simplement le vol de l'argent d'autrui .celui inquiète , de plus en plus , les banquiers qui se trouvent devant une lourde responsabilité de protection des fonds déposés par leurs clients .²⁰

2.3.3 Risque de réputation:

Tout problème qu'il soit sécuritaire ou juridique ,aura un impact majeur et néfaste sur l'image et la réputation de la banque .Cela est très délicat , d'autant plus que dans le secteur bancaire , le secret et la confidentialité sont des éléments majeurs et indissociables au professionnalisme de la banque .

¹⁹ Belabdi Mohamed ,op .cit .p17

²⁰ Saleh M. Nsouli et Andrea Schaechter «les enjeux de la banque électronique ».Revue Finance et Développement septembre 2002,p50.

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Les conséquences négatives des problèmes sécuritaires sont graves et se répercutent sur l'image de la banque qui risque fort de perdre ses clients .En même temps , il lui sera très difficile d'en gagner d'autres.²¹

2.3.4 Risque de crédit:

Généralement , le risque de crédit dans une banque en ligne surgit du fait qu'un dossier de crédit est initié à travers le canal électronique Banking .Toute fois , la banque doit prévoir de plus en plus de précautions dans le cas ou le crédit est traité électroniquement .

En d'autres termes , elle doit s'assurer de l'efficacité de son système d'information qui doit permettre :

- La vérification automatique de l'identité du client lors d'une demande de crédit on-line.
- L'évaluation et l'appréciation automatique du dossier du crédit et de la situation. financières du client .
- Le contrôle et la supervision des plafonds.

2.3.5 Autre risques:

Les risques bancaire traditionnels tels que le risque de liquidité et le risque de marché ,peuvent aussi survenir avec plus ou moins de conséquences selon le type d'activité de la banque .

C'est le cas notamment des banques qui se spécialisent dans le E-banking et plus particulièrement dans des activités d'argent électronique .Le terme se réfère aux valeurs stockées , ou tout mécanisme de prépaiement qui permet d'exécuter des paiements à travers un réseau tel qu'internet .

22

Section03 :E-banking et amélioration de la gamme des services

Les vagues d'innovations qui se sont succédées durant les dernières décennies dans le domaine des technologies de l'information et de la communication ont profondément modifié la nature des services bancaires et financiers .

Les services qui sont offerts par E-banking sont en train de changer et améliorés en raison de l'intense concurrence qui existe entre les banques .La prestation électronique devrait devenir un canal de distribution majeur pour de nombreuses entreprises de services , en particulier ceux qui sont basés sur la collecte , le traitement et la diffusion des informations

²¹ Denoel Cédric , op .cit .p44

²² <http://tranb300.ulb.ac.be.p59> consulté le 20-10-2021 à 10h

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

A ce titre , Munos ²³(1999)indique que pour mieux servir ses clients et se démarquer de la concurrence , l'entreprise fait alors évoluer son système d'offre pour en faire un ensemble plus globalisant , plus cohérent , plus innovant à la fois pour le client et pour elle -même.

l'innovation technologique en effet donne naissance à de nouveaux produits , une amélioration considérable au niveau des services tels que :

- De l'agence bancaire à une panoplie des canaux de distribution technologique ;
- Du DAB ,GAB au guichet interactif multimédia ;
- De la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique ;
- Chèque électronique

3.1 De l'agence bancaire à une panoplie des canaux de distribution technologique :

Après des décennies de «mono accès » physique à travers les réseaux d'agences l'avènement des TIC a considérablement bouleversé et diversifié les canaux de distribution bancaires qui répond aux besoins des clients et de la banque .La politique de distribution bancaire se trouve donc face à un quadruple défi :

-Economique ; Baisser le cout des réseaux classique , en faveur d'autres canaux alternatifs , considérés comme pesant trop lourdement sur la rentabilité globale de l'entreprise .

-Commercial : s'adapter de façon permanente aux attentes et besoins évolutifs de la clientèle en matière de disponibilités , tarification , ce qui influence d'une manière significative la reconfiguration des réseaux .

- Technologique : pouvoir suivre et s'adapter aux nouvelles technologies qui ne cessent de se développer à une vitesse vertigineuse .

Cette grande diversification des canaux de distribution essentiellement due à l'impact des nouvelles technologies pousse les banques à redéfinir leurs politiques de distribution .

La distribution multi canal des agences via internet passe par trois étapes :

-ETAPE 1: Se caractérise par une juxtaposition des canaux de distribution .ces canaux sont souvent développés de manière automatique sans souci de cohérence et d'intégration entre eux .Cette situation présente des difficultés majeurs à savoir la possibilité de concurrence entre le système technologique et le réseau traditionnel et la problématique d'harmonisation des différentes taches assignées au réseau .

-ETAPE 2:Est celle des années 2000-2005 , elle représente la réalisation d'une intégration de l'ensemble des réseaux autour d'un canal principal qui constitue l'agence bancaire

²³ Munos (1999) «Technologie et métier de service ».Décision marketing , repris dans Bouchelit Rym , op .cit .p79

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

-ETAPE3: Consiste en l'intégration d'un portefeuille complet de systèmes de distribution .Chaque dispositif s'adressera à des marchés spécifiques et pourra comporter une offre de produits ainsi qu'une politique tarifaire qui lui soit propre .²⁴

3.2 Du DAB ,GAB au guichet interactif multimédia:

La DAB est une sorte de banque électronique , qui permet aux clients d'effectuer des transactions de base sans l'aide d'un représentant de la direction ou caissier .Il est exploité par une carte en plastique avec ses particularités .Cette carte en plastique tente à remplacer le chèque .

Le Distributeur automatique de billets est utilisé comme tremplin pour le transfert électronique de fond .De plus , il peut fournir lui même des informations sur les comptes des clients et également recevoir des instructions des clients (porteurs de cartes DAB) .En revanche , le guichet automatique de billets GAB est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service .Différents modèles de GAB permettent de faire des retraits , acceptent des dépôts en liquide ou par chèque , ordonnent des transferts de fonds , augmentent le montant d'une carte d'appel téléphonique et même , vendent des timbre-poste .il peut être on ligne ou off ligne .

Tout client possédant une carte de guichet automatique émise par le système de réseau de paiements partagés et effectuer ses transactions .

Les TIC ont permis des innovations révolutionnaires dans l'évolution de l'interface des machines .Celle -ci allant des distributeurs automatiques de billets traditionnels aux distributeurs automatiques des billets équipées d'un système de reconnaissance de visage .Cela permet aussi de contrôler s'ils sont autorisés à retirer de l'argent .Cette révolution technologique se manifeste notamment dans les banques américaines .

De plus , la révolution qui réside dans «le guichet interactif multimédia » favorise une grande personnalisation visuelle et sonore des messages .Sa principale innovation se manifeste dans la mise au point d'une borne d'information multimédia .

L'identification du client par sa carte bancaire permet un dialogue personnalisé avec la machine .A tout moment l'utilisateur peut se reconnecter avec un conseiller du siège grace à un système de visiophone intégré à la borne²⁵

3.3 De la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique:

Aujourd'hui , grâce au développement des technologies numériques , une nouvelle forme monétaire est apparue .Elle est dématérialisées , digitale et dé-territoriale: il s'agit de la monnaie électronique .

La commission européenne définit la monnaie électronique comme «toute valeurs monétaire représentant une créance qui est stockée sur un sur un support électronique ; cette

²⁴ ²⁴ Bouchelit Rym .op .cit , p79

²⁵Bouchelit Rym .op .cit , p 81

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

valeur monétaire doit être émise contre la remise de fonds d'un montant dont la valeur n'est pas inférieure à la valeur monétaire émise.»

L'acceptation d'un système de monnaie électronique aurait des effets incroyables dans nos vies et très probablement, dans le développement du commerce électronique comme ²⁶appréhension des consommateurs pour des transactions en ligne pour les craintes d'un mauvais usage de leurs détails de carte de crédit par des tiers. La monnaie électronique est appelée à remplacer progressivement la monnaie fiduciaire ou scripturale

3.3.1 Formes de la monnaie électronique:

A ne pas confondre avec les paiements scripturaux traditionnels assurés sous forme dématérialisée, le paiement en monnaie électronique renvoie au concept de prépaiement. Cette notion est apparue avec la technologie de la carte à microprocesseur à la fin des années 1980 et les applications ou projets de cartes prépayées multi prestataires allant jusqu'au porte-monnaie électronique (PME). Le phénomène revient en force à l'occasion de la création et des perspectives de développement des réseaux de communication de type internet. Il y a deux critères pour distinguer les formes de monnaie électronique

3.3.1.1 Selon le mode d'utilisation:

Il existe actuellement deux principaux types de monnaie électronique :

- Monnaie électronique sur la base de cartes (cartes multifonctions prépayées).
- Monnaie électronique basée acheteurs et aux vendeurs de transfert des fonds par le biais d'un réseau électronique.

D'autre part, on distingue des produits purement logiciels permettant d'effectuer des paiements par télétransmission, sur Internet par exemple. L'accès à cette seconde forme de monnaie électronique (monnaie logicielle ou monnaie de réseau) peut, dans certains cas, requérir l'utilisation de cartes prépayées au moyen de dispositifs mécaniques mis à la disposition des utilisateurs et connectés au réseau concerné.

Les deux types de monnaies électroniques nécessitent également l'existence de la monnaie conventionnelle. En fait, dans les deux cas, les utilisateurs achètent la monnaie électronique auprès des émetteurs en payant, à l'avance avec la monnaie conventionnelle, d'un certain montant qui peut ensuite être passé par voie électronique.

L'argent électronique est émis généralement par une banque, et chacun des billets (ou chacune des pièces) comporte un numéro de série unique et représente une somme d'argent précise.

3.3.1.2 Selon le type de support électronique utilisé:

La monnaie électronique est véhiculée à travers deux nouveaux instruments de paiement (porte monnaie électronique et porte monnaie virtuel). On voit donc apparaître

²⁶ Bouchelit Rym .op,cit , p82

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

deux notions voisines , ne différant , du point de vue de l'analyse .que par le seul support technologique employé :

-Porte monnaie électronique (PME) : Le porte-monnaie électronique est une carte à microprocesseur multi commerçant pré chargée de valeurs électronique et destiné à automatiser les paiements de petits montants dans le commerce de proximité .Le porte-monnaie électronique est un dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et d'effectuer directement des paiements sur des terminaux de paiement .

Le PME présente un ensemble d'avantages dont la réduction des besoins de transporteur la petite monnaie , la réduction de risque de vol , la possibilité du paiement scriptural sans obligation de posséder un compte bancaire , la facilité de payer dans plusieurs monnaies sans avoir à réaliser d'opération de change .

Porte -monnaie virtuel (PMV) : Appelé aussi monnaie logicielle , cybermonnaie ou encore les logiciels payés d'avance , cette forme de monnaie est stockée dans les disques durs des ordinateurs et se présente sous la forme de divers logiciels permettant le transfert de pouvoir d'achat via les réseaux électroniques .Elle se caractérise par l'absence de support physique d'ou son caractère virtuel .Le porte-monnaie virtuel a alors pour objet le paiement de petits montants à distance sur internet .Ces valeurs électronique sont alors transmises sur le réseau pour le règlement des obligations financières entre les internautes et les e-marchands , sans la nécessité d'un intermédiaire

3.3.1.3 cartes bancaires :

Le monde a connu au début des années 1970 l'entrée de beaucoup de cartes plastiques à l'activité bancaire , le développement du commerce international , des moyens de paiement électronique et la croissance de l'e-commerce a augmenté l'importance et la multiplicité de ces cartes .

Une carte électronique émise par une banque permet aux clients de la banque d'accéder à leurs compte , retiré de l'argent ou de payer des biens et services .Cela supprime la nécessité pour les clients d'aller à la banque pour retirer de l'argent de son compte , car ils peuvent maintenant aller à un guichet automatique ou payer par voie électronique dans les commerces .Globalement , le secteur des cartes a commencé d'abord sous la forme des cartes de commerce , ensuite de carte de voyage et de tourisme , puis des cartes de crédit .

Ces cartes ont permis d'accroître le volume des ventes .Une carte bancaire se présente sous la forme d'une carte en plastique de taille 4,5 ×8,5 cm .Elle est équipée d'une bande magnétique et / ou d'une puce électronique .La carte bancaire est définie par :

- Un BIN (Bank Identification Number) qui donne l'identité de l'établissement émetteur de la carte ;
- Le nom du titulaire ;
- La date de fin de validité-Le numéro CVV (CVV=Card Verification Value , Le code de sécurité est constitué par les 3 derniers chiffres imprimés au dos d'une

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

carte de crédit , dans l'espace de signature .Il offre une protection renforcée aux titulaires de carte , en particulier pour les transactions en ligne).

3.3.1.3.1 Fonctions assurées par un système de paiement par carte:

L'émission : Concerne la fabrication et la distribution des cartes de paiement .Elle inclut également l'ensemble des fonctions liées à la garantie des opérations par carte et de lutte contre la fraude du coté porteurs , comme l'autorisation des transactions .Elle peut être ou non liée à la gestion d'un compte de dépôt

L'acceptation : Concerne la réalisation d'un paiement ou d'un retrait d'espèces par carte .Le point d'acceptation peut être un terminal de paiement autonome chez un commerçant , un terminal intégré à une caisse , mais aussi un automate de paiement (publiphones ,distributeurs de titres de transport , de carburant) , un point de paiement à distance , notamment sur Internet , ou un distributeur automatique de billet .L'acceptation d'une carte en paiement suppose l'existence d'un contrat d'acceptation entre l'accepteur et un établissement bancaire et financier (dit «acquéreur »),qui assurera l'acquisition des transactions , en vue de leurs dénouement financier .

L'acquisition : Est la fonction de collecte des transactions de retrait ou de paiement auprès de l'accepteur en vue de leur dénouement financier .

La compensation : Des opérations entre les teneurs de compte et les acteurs financiers du système vise au dénouement des opérations sur les comptes des acteurs , porteurs et accepteurs , du retrait ou du paiement .²⁷

3.3.1.3.2 Types de carte bancaire:

Il existe différents types de cartes bancaires :

✓ **Carte de crédit :**

La carte de crédit est une carte émise par une société financière conférant à son titulaire une option d'emprunter des fonds , généralement au point de vente .Les cartes de crédit facturent des intérêts et sont principalement utilisées pour le financement à court terme .

Les cartes de crédit ont des taux d'interet plus élevés que la plupart des prêts à la consommation ou des lignes de crédit .Presque chaque magasin dans les pays développés permet de payer des biens et services au moyen de cartes de crédit .En raison de leurs acceptation répandue , les cartes de crédit sont une des formes les plus populaires de paiement des biens et services de consommation aux Etats-Unis .

Il existe également des cartes bancaires associées à des crédits renouvelables proposées par la banques , les établissements de crédit ou les grands magasins .A chaque opération (retrait d'espèces ou paiement) , le titulaire de la carte peut choisir d'activer la fonction crédit .

²⁷ Idem , p87

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

✓ Carte de débit :

La carte de débit est une carte prépayée avec une valeur stockée .Chaque fois qu'une personne utilise cette carte , la banque retire de l'argent directement à partir de son compte courant après chaque achat .Le compte de l'acheteur est débité du montant exact des achats .Cette carte permet non seulement de payer les commerçants sur place ou à distance , mais aussi de retirer des espèces aux DAB .

Chaque opération réalisée avec la carte , le solde du compte est vérifié .Ainsi , le débit (retrait d'espèces ou paiement) ne peut s'opérer que s'il y a suffisamment d'argent sur le compte du client (ou dans la limite de découvert autorisé) .Elle accepte deux modes de fonctionnement au choix du porteur:

-La carte à débit immédiat: Avec cette carte , la somme est débitée du compte de l'acheteur en général après 24h .

- La carte à débit différé : L'originalité de ce type de carte tient au fait que les paiements sont regroupés et prélevés sur le compte de l'acheteur une fois par mois .

Le contrat de carte bancaire prévoit des plafonds de retrait et de paiement .Par ailleurs , la banque peut imposer une carte à autorisation systématique si elle juge la situation du client précaire ou dans le cadre du droit au compte .Tout comme elle peut refuser une carte à débit différé si les revenus du client ne lui semblent pas assez réguliers .

✓ Carte à puce :

La banque cherche constamment à améliorer son expérience bancaire globale et offrir au client une sécurité supplémentaire contre la fraude visant les cartes de débit et de crédit .

C'est pourquoi elle applique la nouvelle technologie de la carte à puce appelées également les produits de réserve de valeur monétaire ou «bourses électronique ». Les cartes à puce se définissent comme des cartes à microprocesseur incorporé et qui en constitue le cerveau , permet de garantir son identité ..En cas ou il détecte la présence d'une activité frauduleuse , le microprocesseur stoppe l'échange des données pour vérifier certains paramètres du programme .

✓ Carte bancaire virtuelle

Plusieurs banques commercialisent des solutions qui leur sont propres permettant de payer en ligne sans avoir à donner son numéro de carte bancaire , la banque procure à ses clients des numéros virtuels et temporaires pour éviter de taper le code des cartes .

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

Chapitre I : Les fondements théorique de E-banking

Par ailleurs , si ce mode de paiement est accepté sur tous les sites acceptant les cartes visa , Mastercard ou Carte bleue , il n'est pas recommandé de l'utiliser sur les sites qui demandent de présenter la carte au moment de la livraison ou de la délivrance du bien ou du service acheté .

3.3.1.4 Chèque électronique:

Toujours à la recherche de services innovants , certaines enseignes du domaine de la banque en ligne offrent aussi la possibilité, à leurs usagers , de procéder à l'enregistrement des paiements par chèque , par l'intermédiaire de la plate-forme électronique mise à leur disposition .

Il s'agit en fait de l'équivalent électronique du chèque papier traditionnel , ou la signature manuscrite est remplacée par une signature numérique .Avec ce système de paiement , nécessitant l'installation d'un logiciel dispose d'un carnet de chèque électronique qui pourront être transmis à leurs destinataires par courriel ou par l'intermédiaire d'un site web .Il suffit de remplir le chèque comme à l'habitude et d'y apposer sa signature numérique (chiffrée) .Grace à un dispositif de lecture automatique des chèques , l'ordre de paiement est numérisé et directement transmis à la banque .Celle-ci effectue le transfert de fonds comme d'il s'agissait d'un chèque papier , et le consommateur reçoit alors une confirmation de transaction par courriel , incluant le numéro du chèque et le montant de la transaction .²⁸

Conclusion

L'e-banking est l'ensemble des services bancaires assurés par voie électronique et donc par Internet : consultation de comptes, virements, achats de produits financiers, etc. La prestation de services bancaires par voie électronique est un grand atout pour le client qui peut accéder aux données sans aucune limitation de temps et géographique.

L'e-banking englobe le processus par lequel un consommateur peut gérer ses transactions bancaires électroniquement sans être obligé de visiter une succursale physique. En outre, l'adoption de la banque électronique devient une nécessité pour la banque qui souhaite maintenir sa part de marché, ainsi que retenir ses clients. Ce concept est entré dans les mœurs de plusieurs institutions financières pour le traitement de leurs opérations courantes, dans la mesure où il répond aux attentes des utilisateurs, notamment les clients, les fournisseurs et les partenaires institutionnelles .

²⁸ Bouchelit Rym op ,cit , p88-90

Chapitre II : Le e-banking en Algérie

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Introduction :

La banque en ligne fait partie du quotidien des nouvelles générations de consommateurs dans le monde entier leur facilitant l'accès à leur compte bancaires depuis leur domicile et ou qu'il soient .La distance ne fait plus partie du monde bancaire pour ces institutions financière néanmoins , cette avancée ne s'est pas encore enracinée dans les habitudes des pays en voie de développement , et parmi eux l'Algérie qui a encore des difficultés à adopter ce nouveau mode de "banking "

Par rapport aux pays développés , l'apparition de l'e-banking dans les pays du tiers monde est relativement récent ; le niveau de développement de ces systèmes reste faible et diffère d'un pays à l'autre .Dans ces pays , l'adoption et le développement des systèmes d'e-banking est en outre influencé par des facteurs bien différents des facteurs prévalant dans les pays développés

Dans le premier chapitre nous avons traité les fondement théorique de e-banking et dans ce chapitre ,l'e-banking en Algérie sera présenté .la première section c'est la présentation de système bancaire en Algérie et son évolution

Et la deuxième section c'est les projets de e-banking et la dernière c'est l'impact de e-banking sur le secteur bancaire et son environnement.

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Section 01 : La présentation et évolution de système bancaire en Algérie :

Le système bancaire algérien se propose de contribuer à la connaissance de l'un des aspects de l'évolution algérienne .il a paru préférable de faire d'abord une présentation qui tienne compte des différentes étapes historiques , traversées par le système bancaire algérien .

1.1 le système bancaire algérien:

La politique financière d'un pays est une partie intégrante de sa politique économique. Le système bancaire algérien est le produit d'un processus qui s'est réalisé en plusieurs étapes, suivant deux systèmes de gestion différents :

Le système de gestion administrative de l'économie :

La réforme du système bancaire algérien et la transition vers l'économie de marché. Avant la mise en œuvre des réformes, le secteur bancaire algérien était constitué, outre la banque centrale, de cinq banques publiques issues de la nationalisation des banques françaises en 1986, une banque d'investissement et d'une caisse d'épargne.

Les banques étaient spécialisées par secteur d'activité et développaient des instruments financiers favorisant la mise en œuvre des orientations de l'état.

Le financement de l'économie était fondé sur l'épargne budgétaire, la mobilisation de l'épargne domestique ne constituant pas une priorité pour les banques. Le secteur privé, quant à lui, n'occupait qu'une part marginale dans le portefeuille des banques.

Toutefois, il a permis aux banques de conserver un certain professionnalisme dans les métiers de banque universelle.

1.2 Evolution du système bancaire en Algérie :

Le système algérien se propose de contribuer à la connaissance de l'un des aspects de l'évolution de l'économie algérienne .il a paru préférable de faire d'abord une présentation qui tienne compte des différentes étapes historiques , traversées par le système bancaire algérien .

1.2.1 Aperçue historique de système bancaire algérien :

Le système bancaire s'est construit en plusieurs étapes durant lesquelles la place et le rôle des banques ont pris des plus d'importance dans l'économie .

Le secteur bancaire algérien a évolué depuis l'Indépendance jusqu'à ce jour , cela après avoir passé par plusieurs phases :

Chapitre II : le e-banking en Algérie

1.2.1.1 L'étape de récupération de la souveraineté 1962à1966:

A partir de 1962 le secteur bancaire algérienne a connu de profond changements , les pouvoirs publics se sont efforcés à faire à deux institutions , l banque centrale d'Algérie et la caisse algérienne de développement .ces dernières avaient pour objectif la mise en place d'un système de financement pour différents secteurs de l'économie , la banque centrale d'Algérie n'a pu exercer son rôle qu'à partir de 1966 en raison de la présence des banques étrangères sur le territoire national .durant cette période l'Algérie a concrétisé la récupération de la souveraineté monétaire par la création d'une monnaie nationale qui est le dinar algérien (da) ainsi l'institution d'émission qui est la Banque Centrale d'Algérie (BCA).¹²

1.2.1.2 L'étape de la nationalisation 1966à1970:

durant cette période , l'Algérie a opté pour la nationalisation des banques étrangères défaillantes , elle a donné naissance à trois (3) banques commerciales algériennes qui sont :

- La banque nationale d'Algérie (BNA): créée le 13 juin 1966 , elle exerce alors toutes les activités d'une banque universelle avec un département spécialisé dans le financement de l'agriculture.³
- Le crédit populaire d'Algérie (CPA) :créé en 1966 , est une banque universelle , l'établissement a pour mission de promouvoir le développement des secteurs de la santé et du médicament , du commerce et de la distribution , de l'hôtellerie et du tourisme , de la pme/pmi.⁴
- La banque extérieur d'Algérie (BEA) créée le 01octobre 1967, la BEA devait financer les opérations avec l'étranger , elle a repris successivement les activités de la société générale , de la Barclays Bank Limited , du crédit du nord et de la banque industrielle de l'Algérie et de la méditerranée (BIAM⁵)

Chacune de ces banques avait donc un rôle bien déterminé et un champ d'intervention bien défini.

¹ <http://www.enssea.net/majalat/PDF>

² BENHALIMA .A, «Le système bancaire algérien: textes et réalité», éditions DAHLAB, Alger, 1996, pp 9-24.

³ AMMOUR.Benhlima .«Le système bancaire algérien ,texte et réalité »2eme édition ,Algérie ,édition DAHLAB,,2001,p21

⁴ Guide des banques Algérie 2012 disponible sur :

http://www.researchgate.net/publication/276268740_guide_des_banques_en_algerie_guide_banks_in_Algeria

⁵ Idem

Chapitre II : le e-banking en Algérie

1.2.1.3 De 1970 à 1982:

Vu les contraintes ⁶rencontrées par les autorités algériennes à partir des années 1970, ils ont décidés de confier aux banques primaires la gestion et le contrôle des opérations financières des entreprises publiques cette nouvelle spécialisation nécessitait , la réorganisation de toutes les structures financières du pays .⁷

1.2.1.4 De 1978 à 1982:

En 1978, le système bancaire cède le pas au trésor public dans le financement des investissements planifiés du secteur public .le crédit à moyen terme bancaire est supprimé du système de financement des investissements planifiés , à l'exception de certaines activités (transport , services) , les banques primaires n'intervenant plus que pour la mobilisation des crédits extérieurs .cette mesure porte un dernier coup à la réforme de 1970.⁸

1.2.1.5 De 1982 à 1986

Cette période a été essentiellement marqué par la restructuration du secteur bancaire et la préparation de textes à caractère législatifs pour renforcer la spécialisation des banques en création de nouvelles qui vont se changer d'un secteur plus précis .dans ce cadre , il a été procédé à la création de deux autres banque primaires :

- La banque de l'agriculture et du développement rural (BADR): créée le 16 mars 1982⁹, elle a repris les attributions de la BNA sans domaine du financement du secteur agricole .
- La banque de développement local (BDL) avec comme point essentiel d'attache , le financement des unités économique locales , mission précédemment assumée par la CPA.¹⁰

⁶ Parmi les contraintes rencontrer par les autoorités algériennes :«chevauchement des compétences»au niveau des banques primaires , car il etait impossible sur le plan pratique , d'assoir une activité bancaire à une clientèle nationale sans assise extérieur et vice-versa .

⁷ BOUMEDIENE ,Nadia .«Les NTIC dans le marketing des services bancaire en Algérie ».thèse doctorat ,science commerciale, Oran 2,2017,p85.

⁸ AMMOUR,Benhalima.«Le système bancaire Algérien , texte et réalité »,2eme édition , Algérie , 2dition DAHLAB,2001, P22.

⁹ AMMOUR Benhalima .Op.cit.p22.

¹⁰ Idem

Chapitre II : le e-banking en Algérie

1.2.1.6 De 1990 jusqu'à nos jours :

Les banques sont devenues des entreprises commerciales et la banque centrale de par la loi 90-10 du avril 1990 a retrouvé son rôle originel de banque central et les banques ont commencé à supporter des risques de par la nature nouvelle de leurs activités .

- L'article 44 de la loi 90-10 du 14/04/90 apporte les améliorations et modifications suivantes.¹¹
- L'autonomie de la banque d'Algérie.
- Une nouvelle organisation de la profession bancaire.
- Les conditions d'ouverture en Algérie de bureaux de représentation des banques et d'établissements financiers étrangers.
- La mise en place d'un marché monétaire.
- La mise en place d'un marché de change.
- Les conditions d'établissement des banques et des établissements financiers ainsi que celles de l'implantation de leurs réseaux.

1.2.2 Modernisation du système bancaire algérien :

L'Algérie applique un programme a été mis en place de septembre 2001 à juin 2006, avec la participation des cinq banques publiques , en l'occurrence :

- La banque de l'agriculture et de développement rural (BADR).
- La banque de développement local (BEA) .
- La banque nationale d'Algérie (BNA) .
- Caisse nationale d'épargne et de prévoyance -banque (CNEP)

Les agents économiques ont rencontré des difficultés dans leurs relations avec le secteur bancaire , pour faire face à ses difficultés , des efforts ont été fournis visant à :

- Faciliter les différentes démarches aux clients (retraits , transferts , paiement , crédit).
- Réduire les files d'attentes .
- Améliorer la qualité des services par l'augmentation de la productivité.
- Réduire les délais de traitement des diverses opérations bancaires.

¹¹ MANSORI, Mansour .«Système et pratique bancaire en Algérie ».Alger .édition distribution HOUMA,2005,p306.

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Au bout de la période déjà cité , allant de (septembre 2001 jusqu'à juin 2006) d'application du programme d'appui , ses objectifs semblent être atteints .de ce fait , de nouvelle mesure ont été introduites par ce programme de modernisation .

1.2.3 Evolution du réseau bancaire Algérie :

Nous allons présenter le nombre d'agence bancaires au niveau national pour l'année 2020 suivi de la qualité de service en ligne dont disposent ses dernières .

Tableau n°3 : Evolution du réseau bancaire algérien et de leur service en ligne

| Les banques | Nombre d'agence | Service en ligne |
|---------------------|------------------------|-------------------------|
| Bdl | 169 | 5/5 |
| Salam bank | 15 | 5/5 |
| Badr | 342 | 2/5 |
| Bna | 214 | 1/5 |
| Trust bank | 27 | 5/5 |
| Cnep banque | 227 | 1/5 |
| Bea | 100 | 1/5 |
| Cpa | 127 | 1/5 |
| Housing bank | 7 | 4/5 |
| Al baraka | 29 | 2/5 |
| Bnp paribas | 73 | 5/5 |
| Agb | 54 | 2/5 |
| Sga | 91 | 5/5 |
| Natixis | 28 | 5/5 |
| Fransabank | 11 | 1/5 |
| Arabbank | 8 | 1/5 |
| Hsbc | 3 | 0/5 |
| Abc bank | 24 | 4/5 |

Source :<https://nkheyar.com/banque/compte-courant>

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Le réseau bancaire en Algérie est majoritairement couvert par les banques publiques .le réseau d'agences des banques publiques est constitué de 952 agence sur un total de 1322 agence , soit 72%du réseau , contre 370agences pour l'ensemble des banques privés installées en Algérie , soit 28% .ceci est compréhensible , du fait que les banques publiques sont installées depuis les années soixante , contrairement aux banques privés qui sont arrivées , fin des années quatre-vingt-dix, début des années deux mille. .Cependant , certaines banques privées , ont fournis des efforts pour étoffer leur réseau d'agences telles qu'AGB avec 54 agence , BNP avec 73 agence et SGA avec 91 agences .

1.3 Le cadre juridique des banques en lignes en Algérie :

Dans le monde notamment en Europe, les activités bancaires en ligne sont soumises aux mêmes règles que les autres banques.

En Algérie, le secteur bancaire est réglementé et contrôlé par la banque centrale, par contre les banques en ligne sans pas réglementées d'une manière directe.

La loi dans ce cadre assiste toujours à la lutte contre toutes sortes de corruption dans la réalisation des activités bancaires afin d'assurer la stabilité t la sécurité des opérations bancaires et gagner la confiance des clients des banques. ¹²

Section 02 :L'état de e-banking en Algérie :

La volonté politique de développer l'e-banking s'est affichée dès les débuts des années 90 par la création de la SATIM en 1995 "société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique" .aussi , le secteur bancaire connu un processus de modernisation par la mis en place de nouveau réseaux , ceci par l'acquisition de nouveau matériels et de nouvelles technologie de communication .

La réussite de ce processus de modernisation repose , sur l'efficacité du réseau télécommunication qui représente le principal support technique du nouveau réseau monétique .

Le réseau de télécommunication contribue , en effet à faciliter le fonctionnement des échanges et à traiter toutes les opérations de paiement et les échanges de données inter et intra bancaires .

¹² Trudel,P,F,ABRAN,K ,BENYEKHFet S,HEIN,droit du cyberspace,Montréal,Editions Themis,1997

2.1 La SATIM :

2.1.1 Naissance de la société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (satim)

La satim est l'opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestique et internationales.

Actuellement , la monétique se constitue d'un réseau national composé :ccp, cnep-banque ,BNA ,BDL,CNMA ,BEA ,BADR ,CPA ,el baraka, Société Générale, BNP,AGB ,Natixis ,Gulf Bank ,Arab Bank , Abc Bank , Housing Bank , Fansa-banque .

Les actions entreprises par la satim pour l'e-banking ne se sont ressentie qu'à partir de 2002;soit 07ans après sa création .

✚ Entre 2002et 2005, différentes actions ont été entamées pour la mise en place d'un système de paiement interbancaire à savoir: le développement d'un réseau monétaire interbancaire (RMI) assurant la sécurité et l'interopérabilité du système de retrait et de paiement sur DAB et TPE.

✚ L'adoption entre 2003et 2004, d'un système de paiement par carte conforme aux normes EMV,et la création d'un comité monétique interbancaire (COMI)en 2005.

Concernant la deuxième phase ; entre 2006et 2008, des efforts considérables ont été déployés pour:

- Le développement du système de paiement interbancaire (CIB) qui a connu le lancement du pilote du système en 2006.
- La généralisation en 2007.
- Des efforts d'extension en 2008.

Durant cette période , le système de la SATIM offrait deux principaux services qui sont: le retrait d'argent à partir des dab et le règlement des transactions à partir des terminaux de paiement électronique (TPE) acquis par les commerçants .

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

Chapitre II : le e-banking en Algérie

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

✓ Les cartes de paiement dont les fonctionnalités s'étendaient au paiement des factures d'achats sur TPE, et aux services bancaires par internet et par téléphone.

Pendant la troisième période ; à partir de 2008 , les actions entreprises par la SATIM visaient le développement progressif de service proposé par les banques sur leurs sites internet (consultation des soldes, demande de chèquiers , demande de relevés d'identité bancaire, virements , etc.), via les téléphones portables , ainsi que l'introduction des systèmes de paiement sur le net .

Il faut souligner aussi que les efforts déployés par algérie poste sont considérables et qui se sont traduits par différents projets dans ce domaine portant sur :

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

2.1.2 Mission de SATIM:

Les principales missions de SATIM sont :

- Promouvoir les moyens de paiement électronique.
- Développer la monétique interbancaire.
- Accompagner les banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Prendre en charge et gérer les infrastructures et les aspects techniques.
- Participer à la définition des normes , des règles techniques et des règles de gestion et de tarification des produits monétiques.
- personnaliser les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces .

2.2 Algérie Poste:

Algérie poste est la première institution qui a entrepris un projet pilote dans le domaine de l'e-banking .ce projet a permis la construction de 110 distributeurs automatiques de billet (dab) et la remise de 200.000 cartes de retrait entre 1997 et 2005. 0

Il est à signaler , la taille réduite du réseau et le nombre insignifiant de cartes distribuées par rapport au nombre trop important des clients de cette société .aussi , il est à noter, les fonctionnalités limitées proposées aux clients car , pendant cette période , les cartes délivrées permettraient le retrait d'argent à partir du DAB.

Le paiement des transactions auprès des commerçants ou par internet était impossible.

Après plusieurs années , les résultats sont toujours insignifiants et ce , malgré les déclarations du ministre des finances à l'époque Mr .A. Benkhelifa (magazine gratuit des nouvelles technologies, 2015) pour pouvoir effectuer un paiement par carte bancaire, qui selon le ministre devant être élargi avant fin 2016.

2.2.1 Les cartes d'Algérie poste :

Dans le cadre de son développement, cette entreprise a proposé deux types de cartes monétiques à savoir:

✚ La carte interbancaire de crédit (carte ccp): cette carte est délivrée systématiquement à l'ensemble des titulaires de compte ccp actifs .elle permet d'effectuer :

-toutes les prestations disponibles sur les DAB d'Algérie poste et quelques prestations sur les GAB des banques.

-toutes les opérations financières au niveau des guichets des bureaux de poste à l'aide d'un lecteur de carte connecté au poste de travail.

Figure N10 : carte ccp



✚ Les cartes interbancaires de paiement CIB classique et GOLD:

Ces deux cartes monétiques , aux normes EMV (Europay Mastercard Visa), sont délivrées à la demande du client.

La carte CIB classique permet de procéder à toutes les prestations disponibles sur les DAB/GAB d'Algérie postes et des banques ; ainsi que le règlement des achats de biens et services auprès des commerçants adhérents au réseau monétique interbancaire (RMI) de la SATIM et équipés de terminaux de paiement électronique (TPE) .

Concernant la carte CIB GOLD, elle permet d'offrir les mêmes services que la carte classique , mais avec des plafonds de retrait et de paiement plus élevés (site de la poste d'Algérie).

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Figure n°11: les deux cartes cib offertes par algérie poste



✚ La carte Edahabia:

C'est une carte de paiement et de retrait électroniques sous système EMV (Europay Mastercard Visa) assurant la sécurité des transactions à ses porteurs et permettant d'effectuer diverses opérations de retrait et de paiement sur le compte (ccp), sur les guichets automatiques de banques (GAB) et aussi sur les terminaux de paiement électronique (TPE). Cette carte est lancée par Algérie poste en 2017. Les services offerts par Edahabia sont:

- L'achat de divers articles et produits exposés dans la boutique en ligne d'Algérie poste et de ses partenaires.
- Le règlement des factures de consommation d'électricité, gaz et d'eau.
- Le rechargement du crédit des communications via la téléphonie mobile.
- Le retrait d'argent à partir d'un distributeur CCP et GAB.
- Ainsi que d'autres services qui seront intégrés prochainement.

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Nous vous reproduisons in extenso le communiqué d'Algérie poste pour généralisation de la carte Edahabia :

«Dans le cadre de sa politique du développement des prestations électroniques qui s'inscrit dans la stratégie de modernisations des services , et afin d'assurer un service public de qualité et de se rapprocher davantage du client , algérie poste porte à la connaissance des citoyens qu'elle envisage la généralisation de l'usage de la nouvelle carte edahabia sur tous les distributeurs automatiques des billets de la banque d'ici la fin de l'année et à travers tout le territoire national ».

A ce titre , 173 GAB ont été déjà basculés sur le nouveau système , cette opération se fait de manière progressive, et ce , afin de ne pas pénaliser les utilisateurs de l'ancienne carte ccp qui n'ont pas encore fait leur demande via le site web d'Algérie poste a noter qu'à ce jour l'entreprise a reçu deux (02) millions de commandes de cartes via internet alors que le nombre des utilisateurs des anciennes cartes est de cinq (05) millions .

A cet effet , tous les clients ne disposant pas de la nouvelle carte , sont invités à effectuer leurs inscriptions via le site : www.poste.dz .

Par ailleurs et afin d'assurer le bon déroulement de l'opération de la livraison et de la distribution des nouvelles cartes , un plan de relance du nouveau système monétique a été mis en place dans ce contexte .Algérie poste a pris l'initiative d'octroyer d'office les nouvelles cartes Edahabia à l'ensemble de ses clients utilisant les anciennes cartes ccp(cartes actives).

Ces nouvelles cartes leurs seront distribuées et délivrées au niveau des établissements postaux desservants les adresse indiquées , chacun en ce qui le concerne , sur le dossier d'ouverture de comte courant postal ou sur le carnet de chèques, et afin d'assurer le suivi de bout en bout , depuis la commande faite via internet jusqu'à la remise de la carte Edahabia , Algérie poste met à la disposition de sa clientèle un service de traçabilité à travers lequel le client peut suivre les différentes étapes de confection et de distribution de sa carte en consultant le site "<https://baridinet.poste.dz> ou en contactant le centre d'appel 15-30.

L'établissement Algérie poste n'a pas lésiné d'effort, d'énormes moyens matériels et humains sont déployés afin d'assurer le bon déroulement de cette opération et de garantir le transport et la distribution des cartes à travers tout le territoire national.

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Cette opération qui s'effectue d'une manière permanente , a enregistré un succès remarquable , enregistrant un taux de 60% des cartes Edahabia acheminées vers les établissements postaux sur tout le territoire national et remises à leur titulaires .

Ainsi , Algérie poste invite son aimable clientèle de se rapprocher des établissements postaux afin de récupérer leur carte Edahabia , qui leur permettra d'effectuer un panel de services au niveau des GAB, via internet , sur leurs téléphones portables et , dans un futur proche, le paiement de leurs achats sur les terminaux de paiement électronique (TPE) .

Pour mémoire , les grands axes tracés par Algérie poste en ce qui concerne le Nouveau système monétique , sont fondé essentiellement sur les prestations financières offertes , telles que :

- Digitalisation des transactions financiers et monétiques .
- Modernisation des systèmes de paiement par l'utilisation des TIC afin de développer des services de haute qualité et un service de qualité à valeur ajoutée.
- Alléger la pression des longues files d'attentes au niveau des établissements postaux , particulièrement lors des grandes échéances (ramadhan , fêtes religieuses , etc.).
- Dynamisation et intégration des services à distance.
- Réduction des besoins en argent liquide.
- Assurer au citoyen des services accessibles de manière pérenne et sans contraintes de déplacement et d'attente.
- Garantir l'intégration des transactions financières sécurisées à travers l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication .
- Développement du commerce électronique.¹³

¹³ <http://bourse-dz.com/ap-generalisation-de-carte-edahabia-communique> consulté le 10-11-2021 à 8h

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Figure n° 11: la carte edahabia



2.3 Les terminaux de paiement électronique (TPE) :

Les terminaux de paiement électronique sont des dispositifs qui permettent d'effectuer les opérations suivantes:

- ❖ Le paiement des achats de biens et services par la carte CIB chez les commerçants adhérents au réseau monétique interbancaire .
- ❖ Le cash advance (avances de fonds) sur les tpe installés dans les agences.
- ❖ Le paiement de factures.

Figure n°12:terminal de paiement électronique (TPE)



2.4 Les prestations monétiques sur le DAB:

Les DAB sont des dispositifs permettant le retrait d'espèces avec contrôle du solde ccp on-line et le libre-service bancaire délivré uniquement aux porteurs de cartes émises par Algérie poste sur le parc de GBA d'Algérie poste:

- ❖ La consultation du solde du compte.
- ❖ La commande de carnets de chèques.
- ❖ L'édition du relevé des 10 dernières opérations effectuées sur le compte.
- ❖ Le virement du compte ccp du porteur sur un autre compte ccp.
- ❖ Le paiement de factures.
- ❖ L'édition du relevé d'identité postale (RIP).
- ❖ L'adhésion au service de recharge de compte prépayé mobilis par débit du compte ccp (l'adhésion est nécessaire pour pouvoir effectuer des recharges à l'aide du mobile) .

Chapitre II : le e-banking en Algérie

- ❖ La recharge de comptes prépayés mobilis par prélèvement du compte ccp .(site de la poste d'Algérie).

Figure n°13:distributeur automatique de billet



2.5 Algérie télécom et le réseau internet 4G en monde fixe (LTE) aux clients résidentiels :

Le réseau internet à très haut débit 4g en mode fixe (LTE) d'Algérie télécom (AT) est désormais accessible aux clients résidentiels après avoir concerné les entreprises puis les cybercafés .le service 4G LTE permet d'avoir un accès à internet haut débit au prix de 3500 da comprenant un modem et une carte SIM 4G LTE ainsi qu'un volume de téléchargement de 5 giga octets pour une durée de validité d'un mois , précise le journal (le temps 2014).

Section03 : L'apport et l'impact de e-banking pour le système bancaire algérien:

3.1 : pour les banques :

Les banques Algériennes sont aujourd'hui de plus en plus conscientes de l'importance attribuée à l'Internet, de leur nouveau contexte compétitif et des nouveaux besoins de leurs clients. Ainsi, se reconvertir en banque en ligne devient une nécessité pour les banques pour mieux servir et satisfaire leurs clients au risque de les perdre.

L'e-banking en Algérie a été l'œuvre d'une véritable évolution du secteur des

Chapitre II : le e-banking en Algérie

finances en Algérie. Malgré l'hésitation de quelques banques Algériennes de se convertir à l'Internet, l'émergence de l'Internet Banking s'accroît progressivement. Après la BADR (Banque de l'Agriculture et du Développement Rural) en 2004, le CPA (Crédit Populaire d'Algérie) s'est lancé le 17 Juin 2008 dans l' e-banking, proposant un service qui permet d'avoir des informations sur les mouvements du compte bancaire mais à distance. Puis, vient le tour de la Banque Nationale d'Algérie (BNA). En 2011, la Banque de développement local (BDL) avait ouvert la voie pour offrir ce service, permettant à ses clients, personnes physiques et morales, de gérer leurs avoirs à distance, 7/7 jours et 24/24 heures, faire des virements, consulter l'historique de leurs opérations sur un mois et de leurs soldes. Prenant conscience des enjeux et des opportunités de la banque en ligne, d'autres banques ont suivi, quoique avec retard.

3.2 Pour les clients :

les clients peuvent consulter leurs comptes sans se rendre à leur agence bancaire. Selon la formule adoptée, l'usage de l'e-banking peut se matérialiser via quatre canaux. Il s'agit de l'internet, les sms, le fax et enfin le téléphone.

En s'appuyant sur les nouvelles technologies, les banques algériennes mettent à la disposition de ses clients une panoplie de services bancaires, à travers l'Internet Banking. Ses services sont de trois types :

1. Des opérations de consultation (consulter le solde de son compte, Consultation du cours des devises...)
2. Des opérations de simulation d'un crédit, des services proposés par Des opérations d'édition et de téléchargement (éditer un extrait du compte, télécharger relevés bancaires, formulaire de demande de prêt...)
3. Des opérations transactionnelle (ordonner un virement, effectuer une demande carnet de chèque, demander des cartes bancaires ...) ; le bénéficiaire de ce service devra disposer également d'un deuxième code confidentiel ou code d'authentification pour pouvoir effectuer ce type d'opérations.¹⁴

¹⁴Diga ,I , Isac,C «E-banking services-features,challenges and benefits,Annals of the University of Pereosani,Economics» 2014 p 49-58

3.3 L'impact de e-banking sur la relation banque/client :

L'effet de la technologie nouvelle dans le développement de la relation banque-client notamment par la diffusion des nouveaux outils, distributeurs automatiques de billets et d'autres services, ont accordé des changements internes du système bancaire algérien. En effet, les banques ont réorganisé leurs réseaux d'agences dans le but de rapprocher davantage leurs services de leurs clientèles.

En effet les banques ont essayé de moderniser ces derniers en insérant de nouvelles perspectives telle que la monétique. Répondant ainsi à l'accroissement rapide du volume des transactions. Bien qu'ils soient tous conscients de l'importance de l'évolution de la monétique pour limiter la production de la monnaie scripturale, désencombrer leurs agences et le transfert de leurs activités et leurs personnels pour d'autres segments de services, et surtout améliorer la sécurité des transactions.

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, l'usage de la monétique est devenu une nécessité à la continuité de l'activité des banques, elle rentre à présent dans le cadre de la stratégie bancaire qui a pour principal but de rentabiliser les institutions financières.¹⁵

¹⁵ CGAP et L'AFD «Bancarisation de masse en Algérie : opportunités et défis» Rapport final, Tin2006, p 29-30

Chapitre II : le e-banking en Algérie

Conclusion :

Les banques algériennes souffrent encore de difficultés , plus profondes et qui sont essentiellement liées à des incompatibilité technologiques des processus existants avec les technologies de base de l'internet et à la complexité des changements organisationnels .

D'autre part , on peut conclure que les banques algériennes ont un important retard technologique du à l'existence de vieux système et d'infrastructures informatiques et organisationnelles .

Du coté de la clientèle , le consommateur algérien semble être peu informé par des services bancaires en ligne à cause de l'inexistence de campagnes de sensibilisation , de communication ciblées et ne cherche pas à s'abonner et même dans le cas contraire un nombre important des clients soucieux de la sécurisation de leurs transactions bancaires préfèrent la méthode traditionnelle à savoir :s'orienter directement à l'agence et avoir in contact avec des personnes physiques

Chapitre III : Le e-banking au niveau de la BADR

Introduction :

La BADR -Banque comme toutes les autres banques a mis en place un système de paiement modernisé adéquat qui lui permette une meilleure rapidité et sécurité des opérations Interbancaires.

Dans ce chapitre , nous allons voir quelque produit offerte par la BDAR pour ca clientèle , et voir le guide utilisateur de l'e-banking et toutes les étapes que doit suivre le client (client conventionné) pour exécuter n'importe quelle tache voulue , bien sur , avec des figures , et les tarifs de chaque produit .

nous portons à votre connaissance que chaque figure représente une tache bien définie et une opération bien précise.

Section 01 :Présentation de la BADR :

Dans cette section , on présentera la banque de l'agriculture et du développement rural .son historique , son organisation générale , ses missions et ses objectifs .



figure n°14: le logo de BADR banque

1.1 Création de la BADR:¹

La banque de l'Agriculture et du Développement Rural BADR est une banque publique créée le 13 mars 1982 par décret n°82-106, et s'étant investie durant des années dans le financement de l'agriculture et des crédits de compagne en faveur des cultivateurs . sous la

¹ Guide des banques et des établissements financiers en Algérie , KPMG Algérie , édition 2015

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

forme juridique de société par action au capitale sociale de 2.200.000.000 DA et constitué initialement de 140 agences cédées par la Banque Nationale d'Algérie BNA.

En effet , à sa création , la BADR était un établissement à vocation agricole puis en suite à la promulgation de la loi n° 90-10, relative à la monnaie et au crédit , elle a investi les autres créneaux de l'activité bancaire en effectuant les opérations de réception de fonds du public , les opérations d'octroi de crédit , ainsi que la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiement et de gestion consacrant donc son statut de banque universelle qui intervient dans le financement de tous les secteurs d'activités .

Cependant, en 2005 , la BADR s'est repositionnée stratégiquement dans ses activités initiales de financement à savoir , l'agriculture et le développement rural .

Aujourd'hui , la BADR avec son réseau de 295 agence et 39 succursales ainsi que son effectif qui s'élevé à plus de 7000 cadres et employés est considérée comme la banque au niveau nationale .

1.2 Quelques dates clés dans le développement de la BADR:

1982-1990: Durant ces huit premières années la BADR a inscrit comme objectif .d'asseoir sa présence sur l'ensemble du territoire national en ouvrant de nombreuses agences dans les zones rurales et à vocation agricole . Cette spécialisation s'inscrivait alors dans un contexte d'économie planifiée ou chaque banque publique avait son champ d'intervention .

1991-1999:Avec l'avènement de la loi n° 90-10 relative a la monnaie et au crédit ayant mis fin à la spécialisation des banques , la BADR a élargi son champ d'intervention vers les autres secteurs d'activité , notamment les PME/PMI , tout en restant un partenaire privilégié du secteur agricole .sur le plan technique la BADR a enrichi son activité par l'introduction des nouveaux procédés informatiques notamment le "SWIFT" pour l'exécution des opérations du commerce extérieur en 1991 et le " Sybu" pour le traitement des opérations bancaires en 1992 .

En 1994 , la BADR a lancé sa première carte de retrait qui devient à partir de 2000 une carte de paiement et de retrait interbancaire .

2000-2012: La BADR a poursuivi a mission de financement des PME/PMI et le secteur privé en général et afin de mettre au diapason des mutations économiques et sociales

de l'économie de marché , la BADR a été soumise a des série de diagnostics et d'assainissements comptables et financières ainsi que d'audit institutionnel et financier axé sur la modernisation de la banque et l'amélioration des prestations .Cette modernisation a été caractérisée par la concrétisation du concept de la "Global Banking " , la poursuit de la dématérialisation des moyens de paiement et le lancement de nouveaux produits . en 2008 , la BADR a intégré le lancement de la bancassurance , en 2011 la carte TAWFIR et en 2012 l'e-banking.²

1.3 : organisation général de la BADR:

La BADR , comme toute autre banque publique algérienne , est représentée par trois niveaux hiérarchiques : la direction générale , les entités régionales et les agences locales .son organisation a évolué depuis sa création suite aux mutations de l'environnement qui exigent plus de compétitivité et de performance .son schéma organisationnel était souvent réadapté aux nouvelles procédures de management et de gouvernance des banques .

La direction Général , dirigée par le président Directeur Général , est la plus haut autorité de la banque ; constitue la structure centrale d'organisation des affaires , de prise de décisions , d'élaboration du plan stratégique de la banque ; ses pouvoirs sont déterminés par les statuts de l'institution et du conseil d'administration .

La Direction Général comprend quatre (04) directions générales adjointes , toutes dirigées par un directeur général adjoint :

- Direction Générale Adjointe Administration et moyens .
- Direction Générale Adjointe ressources Crédit et Recouvrements.
- Direction Générale Adjointe Informatique , Comptabilité Générale.
- Direction Générale Adjointe des Opérations Internationales.

La macrostructure est complétée par deux structures positionnées en staff:

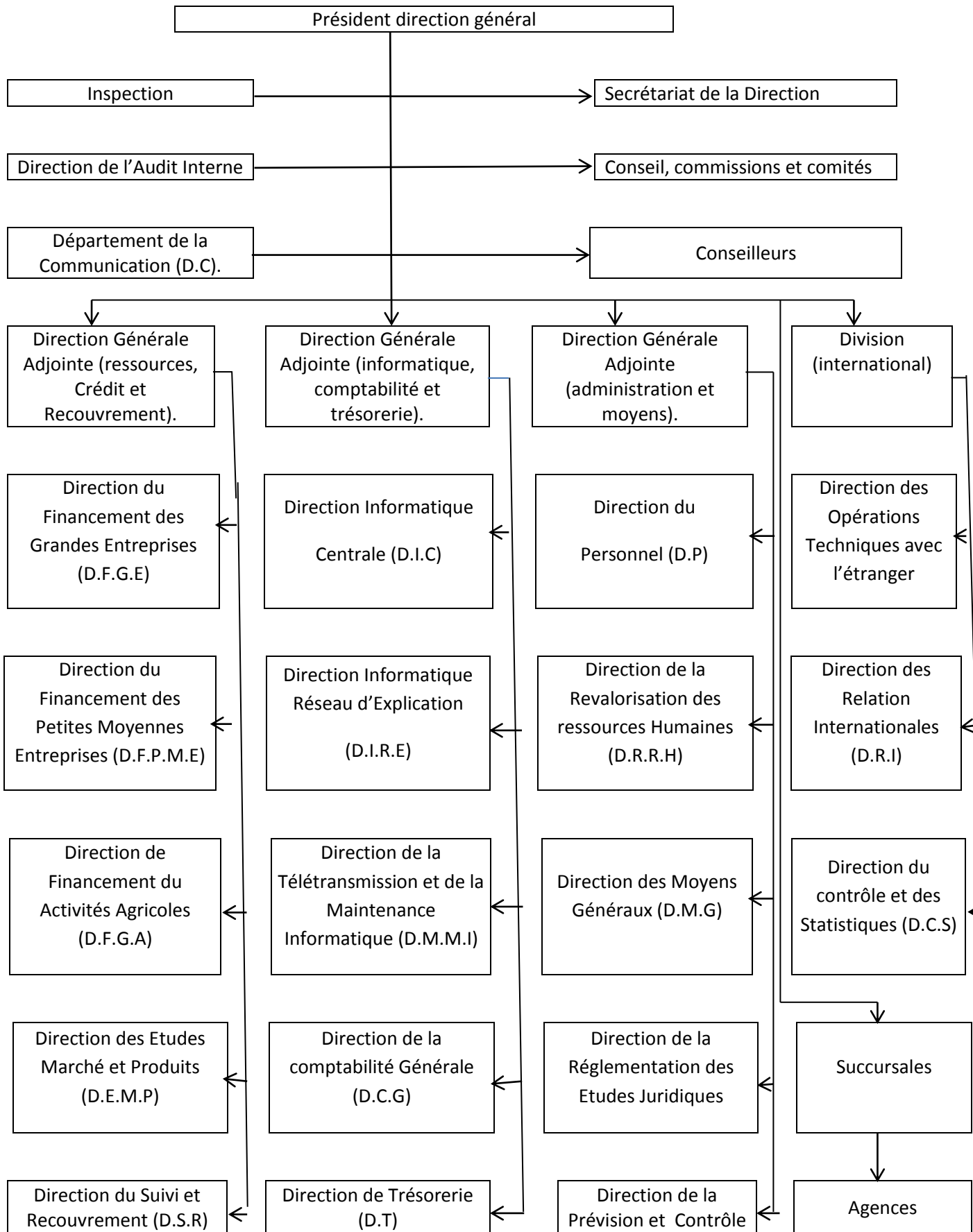
- Direction Général de l'Inspection . -Direction de l'Audit interne .³

² www.badr.bank.dz

³ www.badr.bank.dz

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

1- Organigramme générale de la BADR :



1.4 Mission de la BADR:

La BADR a été créée pour répondre à une nécessité économique , née d'une volonté politique afin de restructurer le système agricole ,assurer l'indépendance économique du pays et relever le niveau de vie des populations rurales .

Ses principales missions sont :

- Le traitement de toutes les opérations de crédit , de change et de trésorerie .
- L'ouverture de comptes à toute personne faisant la demande .
- La réception des dépôts à vue et à terme.
- La participation à la collecte de l'épargne .
- La contribution au développement du secteur agricole.
- L'assurance de la promotion des activités agricoles , agro(alimentaires , agro-industrielle et artisanales.
- Le contrôle avec les autorités de tutelle de la conformité des mouvements financiers des entreprises domiciliée .⁴

1.5 Objectifs de la BADR:

Les objectifs de la BADR sont:

- L'augmentation des ressources aux meilleurs couts et rentabilisation de celles-ci par des crédit productifs et diversifiés dans le respect des règles .
- La gestion rigoureuse de la trésorerie dans de la banque tant en dinars qu'en devises .
- L'assurance d'un développement harmonieux de la banque dans les domaines d'activités la concernant
- L'extension et le redéploiement de son réseau.
- La satisfaction de ses clients en leur offrant des produits et services susceptibles de répondre à leurs besoins .

⁴ www.badr.bank.dz

-L'adaptation d'une gestion dynamique en matière de recouvrement .

-Le développement commercial par l'introduction de nouvelles techniques managériales telles que le marketing , et l'insertion d'une nouvelle gamme de produits .

Section 02 : le groupe régional d'exploitation :tizi-ouzou 580 :

2.1 Présentation de groupe régional d'exploitation , son organigramme:

L'agence BADR 580 de l'Agriculture et du Développement Rural (GRE) au quelle nous avons effectué notre stage pratique a été créé en 1982 après la restructuration de la BNA.

Elle se située au centre-ville de Tizi-Ouzou rue bouzar cherif chapeaute 12 agence avec un effectifs totale de 218 employés à savoir :

- Agence azazga avec 18 employés .
- Agence LNI avec 10 employé ;
- Agence Ain -el-hemmam 14 employé ;
- Draa Ben Khedda 18 employé;
- Ouassiff 11 employé ;
- Tizi-Ouzou 36 employé;
- Tigzirt 11 employé ;
- Ouadhia 10 employé ;
- Azeffoun 18 employé ;
- Tizi rached 12 employé ;
- GRE Tizi-Ouzou 55 employé ;

Cette agence est dotée d'un système de "banque office" , LE GRE constitue le maillon intermédiaire entre les agences et la direction centrale .Elle exerce à l'échelle régionale certaines fonctions et toute fonction déléguée par une direction centrale .

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

La fonction de la direction relève des prérogatives du directeur du réseau qui doit veiller avec la collaboration de ses chefs de départements , à faire exécuter le travail dans les meilleures conditions d'efficacité .

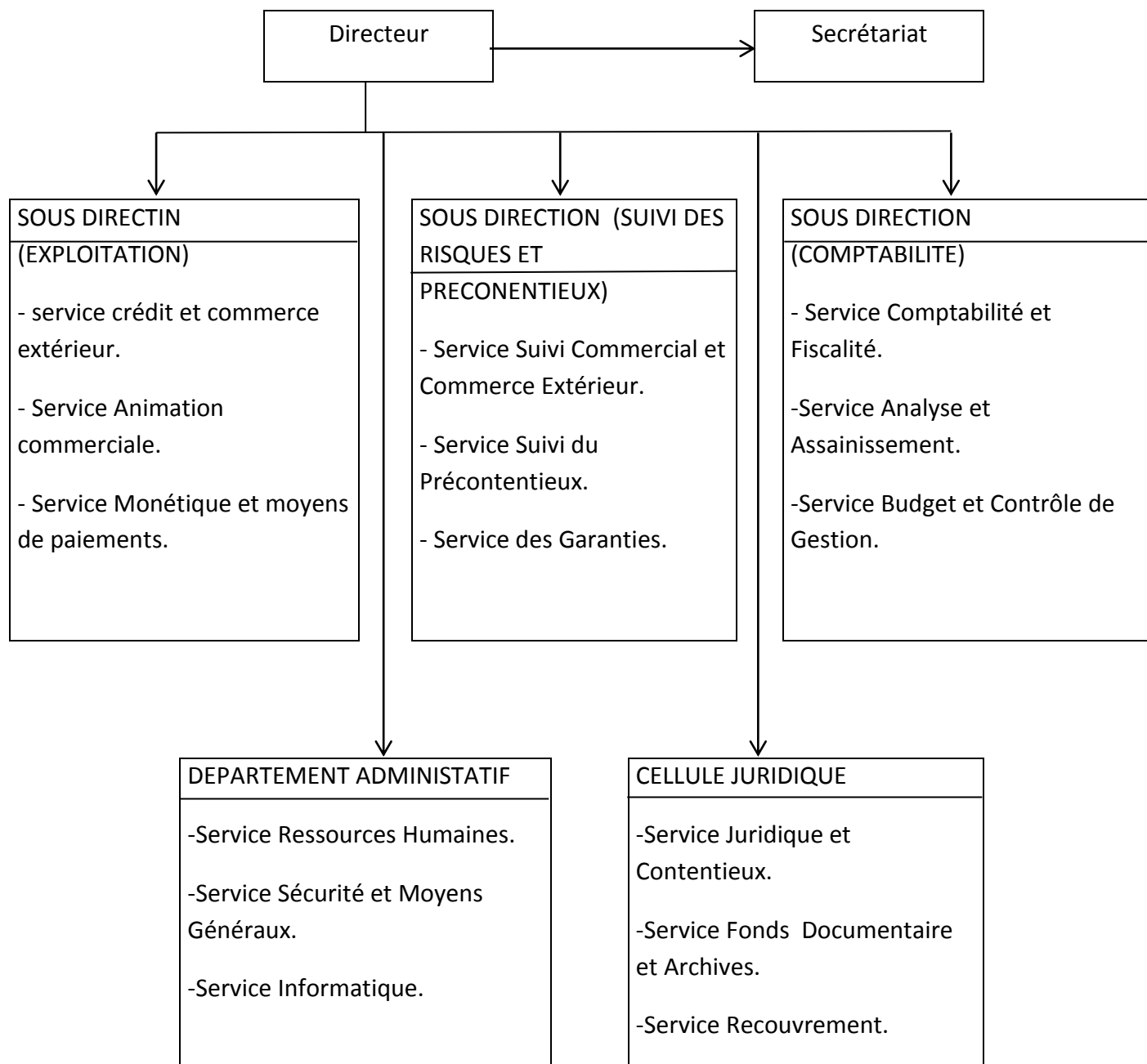
En effet , cette dernière est structurée en quatre départements (sous-directions).

L'organigramme ci-après nous renseigne sur la position fonctionnelle de ces départements

5

⁵ Idem

2- organigramme de groupe régional d'exploitation :



Section 03 : Le E-banking au niveau de la BADR:

Pour le développement de la monétique , la BADR délivre à sa clientèle des produits come (les cartes CIB , BADR net , BADR sms et webmarchad),leurs facilitant , ainsi quotidien la réalisation de leurs opérations divers à travers l'implantation des guichets automatique (GAB)et Distributeurs automatiques de billets (DAB) .

3.1 les cartes de paiement BADR :

Avoir une carte en votre possession c'est :

- Effectuer ses opérations bancaires sans déplacement ;
- Rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits d'espèces ;
- Accéder à votre compte au niveau de l'ensemble du réseau BADR ;
- Régler ses achat sans avoir de cash sur soit ;
- Alimenter son compte épargne à distance ;

Et c'est désormais possible à travers une panoplie de cartes bancaires proposées par la BADR.

Des outils qui vous permettent l'exécution rapide et efficace de vos traitements financiers par de simples clics, le tout enveloppé d'une sécurité optimale.

la BADR met à la disposition de sa clientèle six types de cartes:

3.1.1 la carte CIB classique :

Adossées à votre compte, les cartes CIB classique sont des cartes interbancaires d'une durée de validité de deux ans et valables uniquement en Algérie, elles vous permet d'effectuer des paiements et des retraits en toute sécurité 24h/24h et 7j/7 et aussi:

- Des paiements sur **TPE** auprès des commerçants;
- Des paiements en ligne;
- Des retraits sur **DAB/GAB**;
- La consultation de votre solde sur DAB/GAB du réseau BADR ;

Conditions de délivrance :

- Les personnes physiques titulaires de comptes en dinars ;
- Les personnes physiques exerçant une profession- dûment reconnue avec un revenu stable ;
- Des représentants ou des mandataires d'entreprises ou de sociétés titulaires d'un compte courant, dans ce cas, la carte est émise sur le compte de l'entreprise

C'est une carte bleue réservée au client salarié possédant un compte dont le salaire ne dépasse pas 30 000 00 DA et pour les clients possédant un compte courant dont le chiffre d'affaire est de moins de 50 000 00 DA

Son plafond de retrait est de 20 000 00 DA chaque trois jours . Elle est utilisable dans tous les GAB (banque +poste) sur le territoire national .

3.1.2 la carte GOLD :

Adossée à votre compte, la carte C.I.B GOLD est une carte interbancaire avec un plafond de retrait conséquent, valable deux ans uniquement en Algérie, elle vous permet d'effectuer des paiements et des retraits en toute sécurité 24h/24 et 7j/7 et aussi :

- Des paiements sur **TPE** auprès des commerçants ;
- Des paiements en ligne ;
- Des retraits sur **DAB/GAB**;
- La consultation de votre solde sur DAB/GAB du réseau BADR ;

Conditions de délivrance :

- Cette carte est destinée aux clients BADR dont le salaire dépasse 100.000,00 DA
- Les personnes physiques titulaires de comptes en dinars ;
- Les personnes physiques exerçant une profession- dûment reconnue avec un revenu stable ;

Des représentants ou des mandataires d'entreprises ou de sociétés titulaires d'un compte courant, dans ce cas, la carte est émise sur le compte de l'entreprise

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

C'est une carte dorée réservée au client possédant un compte dont le chiffre d'affaire est supérieur à 100 000 00 DA .Son plafond de retrait est de 50 000 00DA chaque trois jours .Elle est utilisable dans tous les GAB (banque +poste) sur le territoire national .

Figure n°15: Les cartes CIB la classique et gold



3.1.3 la carte CBRI :

C'est une carte réservée au personnel BADR et pour les salariés possédant un salaire supérieur à 50 000 00 DA .Ce type de carte permet de faire un transfert d'argent depuis son compte salarié vers son compte épargne .son plafond de retrait est de 50 000 00 DA chaque trois jour .Elle est utilisable dans tous les GAB (banques +poste) sur le territoire national .

Remarque :

La carte CIB Gold permet d'offrir les mêmes que la classique , mais avec des plafonds de retrait et de paiement plus élevés .

3.1.4 la carte TAWFIR :

C'est une carte réservée à la clientèle épargnante de la BADR possédant un compte sans intérêt .son plafond de retrait est de 50 000 00 DA chaque trois jours .Elle est utilisable seulement dans la banque.

figure n° 16 :TAWFIR carte



3.1.5 la carte AFFAIRE :

la carte AFFAIRE est une carte interbancaire , de paiement et de retrait destinée aux entreprises .

pour couvrir leurs différentes dépenses professionnel pour un usage domestique (règlement des charges :factures , impôts , frais) et ce 7j/7 et 24h/24 .

Il est possible d'adosser plusieurs cartes au même temps

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

La carte AFFAIRE est déclinée en deux (02) types :

La carte Business Card et Business Gold ;

| | BUSINESS CARD | BUSINESS GOLD |
|--|---|--|
| Validité de la carte affaire | La carte affaire est valable deux (02) ans , renouvelable par tacite reconduction | La carte affaire est valable deux (02) ans ,renouvelable par tacite reconduction |
| Les frais d'acquisition de la carte affaires | La business carte :2500 DA/TTC/2ans | La business Gold : 4 000 DA/TTC /2ans |
| Clientèle concernée | <p>La carte affaire peut êtres souscrite au nom d'une personne physique habilité ou préalablement mandatée par celle-ci au profit de l'entreprise titulaire du compte commercial BADR , l'entreprise se décline en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différentes activités professionnelles (artisans ,agriculteurs ,professions libérales); • Commerçant personne physique ; • les sociétés commerciales; • les entreprises publiques ; • les ministères ; • les administrations publiques; | <p>La carte peut êtres souscrite au nom d'une personne physique habilité ou préalablement mandatée par celle-ci au profit de l'entreprise titulaire du compte commercial BADR , l'entreprise se décline en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différentes activités professionnelles (artisans ,agriculteurs , professions , libérales ..) • commerçant personne physique ; • les sociétés commerciales ; • les entreprises publiques; • les ministères ; • les administrations publiques |
| Fonctionnalité | <p>La carte affaire est une carte interbancaire valable en Algérie , elle vous permet d'effectuer 7j/7 et 24h/24 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des retraits sur DAB/GAB BADR et Banque confrères (installés sur le territoire national) • Des paiements auprès des commerçant | <p>La carte affaire est une carte interbancaire valable en Algérie , elle vous permet d'effectuer 7j/7 et 24h/24 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des retraits sur DAB/GAB BADR et Banque confrères (installés sur le territoire national) • Des paiements auprès des commerçant |

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

| | | |
|---|---|---|
| | <p>diposant de TPE ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des paiements en ligne (e-paiement) après de l'ensemble des Web Marchands affiliés au réseau monétique interbancaire | <p>diposant de TPE ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des paiements en ligne (e-paiement) après de l'ensemble des Web Marchands affiliés au réseau monétique interbancaire |
| <p>Les services autorisé sur la carte affaire</p> | <ul style="list-style-type: none"> • la consultation des soldes des comptes auxquels elle est rattaché ; • les virements de compte à compte ; • l'impression d'un "mini relevé d'opérations"; • l'impression du RIB ; • la commande de chéquiers | <ul style="list-style-type: none"> • la consultation des soldes des comptes auxquels elle est rattaché ; • les virements de compte à compte ; • l'impression d'un "mini relevé d'opérations"; • l'impression du RIB ; la commande de chéquiers |
| <p>Plafonds d'utilisation mensuelle</p> | <p>Pour le business card :</p> <p>Retrait :50 000 DA/Mois Paiement off line :20 000 DA/Mois Paiement on line : 300 000 DA/Mois Plafond par montant de transaction de paiement :80 000 DA</p> | <p>Pour la business Gold :</p> <p>Retrait :80 000DA/Mois Paiement off line :60 000 DA /Mois Paiement on line :900 000 DA/Mois Plafond par montant de transaction de paiement :200 000 DA</p> |
| <p>Service adossé</p> | <p>Le service BADRnet permettra au client porteur de suivre les opérations effectuées via la carte affaires</p> | <p>Le service BADRnet permettra au client porteur de suivre les opérations effectuées via la carte affaires</p> |

3.1.6 la carte "MASTERCARD":

les cartes BADR "MASTERCARD" sont des cartes internationales , de paiement et de retrait conforme à la réglementation internationale en vigueur , destinées aux clients physique de nationalités algérienne ou étrangère résidents en Algérie (19 ans et plus)et titulaires d'un compte devises et /ou leurs mandataires dument habilités .elle sont destinées en deux (02) types de produit: la carte Master Classique et la carte Master Titanium .

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

| | Mastercard Classique | Mastercard Titanium |
|-------------------------------------|---|---|
| Eligibilité | La carte Mastercard est destinée aux clients physiques de nationalités algérienne ou étrangère résidents en Algérie jouissant de la capacité légale (19 ans et plus) et titulaires d'un compte dinars et d'un compte devises (Euros) et /ou à leurs mandataires dûment habilités à faire fonctionner les comptes devises et dinars | La carte Mastercard est destinée aux clients physiques de nationalités algérienne ou étrangère résidents en Algérie jouissant de la capacité légale (19 ans et plus) et titulaires d'un compte dinars et d'un compte devises (Euros) et /ou à leurs mandataires dûment habilités à faire fonctionner les comptes devises et dinars |
| Type de compte | Compte devises (Euro) et d'un compte en dinars | Compte devises (Euro) et d'un compte en dinars |
| Dépôt initial | Pour la classique :500 Euro | Pour la titanium :800 Euro |
| Solde minimum | Pour la classique :100 Euro | Pour la titanium : 200 Euro |
| Les frais d'acquisition de la carte | Pour la classique :12 000 DA/HT/2ans | Pour la titanium : 17 000 DA/HT/2 ans |
| Les plafonds l'utilisation | Pour la classique : Retrait :800 Euro/semaine Paiement :2 500 Euro /semaine | Pour la titanium : Retrait : 1 000 Euro /semaine Paiement : 5 000 Euro / semaine |
| Fonctionnalités | La carte Mastercard est utilisée partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des : <ul style="list-style-type: none"> • Retrait sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo Mastercard ; • Réglements | La carte Mastercard est utilisée partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des : <ul style="list-style-type: none"> • Retrait sur DAB à l'étranger portant le logo Mastercard ; • Règlement |

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

| | | |
|---|---|--|
| | <p>d'achats de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • paiement en ligne (achat sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo mastercard <p>important : le client doit utiliser sa carte seulement sur les sites internet (http)sécurisés</p> | <p>d'achat de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paiements en ligne (achat sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo Mastercard |
| Utilisation | A l'étranger .Elle permet également d'effectuer des paiement en ligne y compris d'Algérie | A l'étranger .Elle permet également d'effectuer des paiement en ligne y compris d'Algérie |
| Validité | 2 ans renouvelable automatiquement .Sauf résiliation du contrat par le client soixante (60) jours avant la date de fin de validité de la carte . | 2 ans renouvelable automatiquement .Sauf résiliation du contrat par le client soixante (60) jours avant la date de fin de validité de la carte |
| Les frais liés à l'utilisation de la carte Mastercard | <p>Retrait :2,5% du montant de la transaction converti en dinars en Dinars + 2 Euros par transaction prélevés du compte devise .</p> <p>Paiement :2,5% du montant de la transaction converti en Dinars .</p> | <p>Retrait :2,5% du montant de la transaction converti en dinars en Dinars + 2 Euros par transaction prélevés du compte devise .</p> <p>Paiement :2,5% du montant de la transaction converti en Dinars .</p> |
| Délais de livraison de la carte Mastercard | 15à20 jours ouvrables | 15à20 jours ouvrables |

figure N° 17: MATERCARD et TATINIUM



Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

▪ **Commission applicables aux opérations monétique :**

| Intitule des opérations | Tarifification | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|----------------|------------------------|-----------------|-------------------------|------------------|------------|-----------------|
| Opération de paiement par cartes (CBR/TAWFIR/CIB/CARTE AFFAIRES) | | | | | | | | | | | | | |
| Commission commerçant accepteur | | | | | | | | | | | | | |
| Paiement sur TPE par les porteurs BADR | Transactions ≤ 2000 DA/6 DA | | | | | | | | | | | | |
| Paiement sur TPE par les porteurs Confrères | <p>1)- si le montant de la transaction est entre 100 et 2000 DA /6DA</p> <p>2)- Si le montant de la transaction est >2 000 DA une partie fixe de 1DA augmentée d'une partie variable correspondant à un taux selon les paliers décrits ci-après :</p> <table style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Montant de la transaction</th> <th>Montant de la commission</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>>2 000DA et ≤5 000 DA</td> <td>1 DA +0,25% du MT</td> </tr> <tr> <td>>5 000DA et ≤30 000DA</td> <td>1DA+0,2% du MT</td> </tr> <tr> <td>>30 000DA et ≤60 000DA</td> <td>1DA+0,15% du MT</td> </tr> <tr> <td>>60 000DA et ≤200 000DA</td> <td>1DA +0,10% du MT</td> </tr> <tr> <td>>200 000DA</td> <td>1DA+200DA=201DA</td> </tr> </tbody> </table> <p>fixe</p> | Montant de la transaction | Montant de la commission | >2 000DA et ≤5 000 DA | 1 DA +0,25% du MT | >5 000DA et ≤30 000DA | 1DA+0,2% du MT | >30 000DA et ≤60 000DA | 1DA+0,15% du MT | >60 000DA et ≤200 000DA | 1DA +0,10% du MT | >200 000DA | 1DA+200DA=201DA |
| Montant de la transaction | Montant de la commission | | | | | | | | | | | | |
| >2 000DA et ≤5 000 DA | 1 DA +0,25% du MT | | | | | | | | | | | | |
| >5 000DA et ≤30 000DA | 1DA+0,2% du MT | | | | | | | | | | | | |
| >30 000DA et ≤60 000DA | 1DA+0,15% du MT | | | | | | | | | | | | |
| >60 000DA et ≤200 000DA | 1DA +0,10% du MT | | | | | | | | | | | | |
| >200 000DA | 1DA+200DA=201DA | | | | | | | | | | | | |
| Paiement par internet /commission site marchand | 10 DA | | | | | | | | | | | | |
| Transaction Si MT ≤5000 DA | 0,7% du montant de la transaction | | | | | | | | | | | | |
| Transaction Si MT >5000 DA | Plafond de la commission commerçant est fixé à 300 DA | | | | | | | | | | | | |

| Intitule des opérations | Tarifification |
|---|----------------|
| Opération monétique | |
| Retrait par carte | |
| Retrait par carte au niveau du réseau monétique BADR | |
| Retrait par le titulaire domicilié auprès de la BADR par carte : <ul style="list-style-type: none"> • CBR et TAWFIR • CIB (Classic et Gold) • Carte Affaires (classic et Gold) | 15 DA |
| Retrait par carte au niveau du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) | |
| Retrait par le titulaire domicilié auprès de la BADR par carte : <ul style="list-style-type: none"> • CBR et TAWFIR • CIB (Classic et Gold) • Carte Affaires (Classic et Gold) | 29,41DA |
| Retrait par carte CIB classique et gold le titulaire domicilié auprès des confrères | 29,41 DA |
| Operations de virement par cartes des GAB de la BADR (CBR et TAWFIR et CIB) | 20DA |

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

| | |
|--|-------|
| A condition que le titulaire dispose d'un compte chèque et d'un compte épargne | |
| Commande chéquier par cartes CBR /CIB | 10 DA |
| Consultation du solde sur DAB/GAB en interbancaire par les porteur BADR de cartes CBR/TAWFIR/CIB | 10DA |

Remarque:

-Les cartes bancaires fournis par la BADR dont destiné chacune a une partie précisé des clients (commerçants, épargnants etc. ..) selon leurs besoin afin de faciliter les opérations bancaires (les transactions)

-La tarification (d'inscription , cout de transaction)est symbolique et pas couteuse et parfois gratuite

-L'utilisation de ces est très facile et pratique .

3.2 BADRSMS :

BADRSMS ,est un service bancaire mis à la disposition des clients, personnes morales et physique , détenteurs d'un ou de plusieurs comptes ouverts sur les livres de la BADR pour la réception de notifications par SMS pour toute transaction effectuée et/ou solde , le client particulier ou entreprise accède à ce service par la souscription à un abonnement au niveau de l'agence de domiciliation lors de la souscription de l'abonnement , le client détermine le compte qu'il souhaite inscrire au service BADRSMS ., le client peut souscrire un ou plusieurs abonnements au service BADRSMS pour le ou les comptes dont il est titulaire ou mandataire.

Les notifications entrant dans le service BADRSMS sont :

- information sur les modifications du statut de la carte : (particulier et entreprise)
 - carte reçue en agence (date de livraison)
 - carte bloquée (date de blocage)
 - carte résilie (date de résiliation)
 - date de fin de validité de la carte

Un SMS est envoyé au porteur de carte , abonné au service BADRSMS ,systématiquement prés chaque modification de statut de sa carte telle que citée ci-dessus

le message est envoyé avec un en-tête BADR .

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

- Pour le particulier : information sur l'activité transactionnelle :

Tout mouvement de compte (retrait, versement , transactions sur DAB/GAB , paiement sur TPE /internet , chèque , virement)

et ce avec les données de l'opération (date, compte, nature de l'opération , montant et nouveau solde)

-Pour l'entreprise :notification journalière du solde

et ce avec les données de l'opération (date , compte et solde) .

Remarque:

-Le BADRSMS est un service de la BADR destiné à ses clients permettant de recevoir des notifications via SMS sur les cartes et les différentes activités transactionnelles et cela en étant chez sois (un service à distance) .

-Le cout d'inscription ainsi que celui des transactions reste toujours modeste rapport aux services fournis

-Un service que tout le monde peut avoir (tout les clients de la banque)car il est fournis via des réseaux téléphoniques .

3.3 Web marchand :

Plusieurs agents économiques ou des futurs entrepreneurs envisagent de démarrer ou d'étendre leur activité en ligne c'est un secteur à forte croissance .on parle désormais d'un commerce de plus en plus connecté.

Pour définir le paiement en ligne , nous pouvons dire qu'il représente le règlement des différentes transactions commerciales qui se font à distance sur internet tel que l'achat de biens , service ou paiement de facture , et qui peuvent se réaliser au travers de différents canaux et supports : ordinateurs , Smartphone , tablettes

Ce moyen ouvre de belles opportunités aux commerçants et agents économiques détenteurs de site Web marchand , il permet entres autres :

- d'étendre sa zone de chalandise et de toucher une cible plus large .
- de présenter ses produits de manière différente et de faciliter l'achat et de vendre 24h/24
- de diminuer ses couts fixes (et donc d'améliorer la marge) .
- de profiter davantage des technologies liées internet et mieux cerner son retour sur investissement.

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

- de développer sa relation client et de récolter différentes données sur ses clients
- d'éviter le risque de fausse monnaie et règlement de facture 24h/24.

C'est un gain de temps pour le consommateur et c'est pratique , il peut avoir accès à plus d'offres , à des prix plus avantageux , prendre davantage le temps de s'informer et de limiter les déplacements inutiles .

Condition d'éligibilité :

- L'inscription de l'activité commerce électronique, sous le N° 607074 , au niveau du centre national de registre de commerce CNRC.
- Détenir un compte bancaire au sein de notre institution
- Disposer d'un site Web marchand ou boutique sur internet , supportant une connexion sécurisée avec la plateforme de paiement sur internet .

Les tarifs de Web marchand :

| | |
|---|--|
| Paiement par internet /commission site marchand : | 10DA |
| Transaction Si MT ≤5000 DA | 0,7% du montant de la transaction |
| Transaction Si MT >5000 DA | Plafond de la commission est fixé à 300 DA |

Remarque :

-La BADR propose à ses clients qui veulent transmettre leurs activités commerciales sur le net (créer un site de vente) et cela en décentralisant ses sites de ventes et avoir des clients de différentes régions de pays elle est l'intermédiaire financier entre ces commerçants (clients de la banque) et leurs clients .

-La banque offre ces services avec des tarifs symboliques et acceptables.

3.4 BADRNET :

Est un produit que la BADR offre a sa clientèle , c'est un portail pour bénéficier des prestations bancaires à domicile , via internet , entre autre :

- La consultation de soldes et de mouvements sur compte
- Téléchargement du relevé de compte

-La passation d'ordre de virement de masse (pour les entreprises) .

Comment accéder à ce service ?

Pour répondre à cette question on vous présente un manuel d'utilisation décrivant , étape par étape , les menus et les fonctionnalités de la plate-forme de la banque en ligne BADRnet .

Ce guide a pour but d'aider le client à découvrir et à se familiariser avec les services en ligne que la BADR met à sa disposition .

3.4.1 Présentation de la plateforme BADRnet:

La plateforme BADRnet est destinée exclusivement aux clients de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, Particuliers et Entreprises. Il vous permet de :

- Gérer l'ensemble de vos comptes depuis votre ordinateur, 7 jours/7, 24h/24, et aussi souvent que vous le souhaitez.
- Consulter toutes vos opérations avec un historique de 45 jours.
- Effectuer une recherche et trouver l'opération qui vous intéresse.
- Télécharger vos relevés de compte aux formats Excel, PDF ou CSV.
- Consulter le cours des devises.
- Recevoir des messages personnels en provenance de votre Banque.
- Envoyer vos remises de fichiers VSM (Virements de Salaires Multiples) à la banque (pour les clients entreprises)
- Consulter et télécharger les comptes rendus d'exécution de vos ordres de virement (pour les clients Entreprises).

Ceci en toute sécurité grâce à un certificat SSL qui crypte toutes les données que vous échangerez avec votre banque.

3.4.2 Accès au service BADRnet:

L'accès au service BADRnet nécessite un abonnement préalable à souscrire auprès de votre Agence où sont domiciliés vos comptes. L'Agence vous communiquera alors un « Numéro d'abonné » et un « mot de passe » qui vous permettront d'accéder aux services BADRnet.

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

En entrant l'adresse <http://ebanking.badr.dz> dans votre navigateur web, vous devriez voir apparaître la page d'accueil ci-dessous :

Figure n°18 - Page d'accueil du service BADRnet



source : [Ebanking.badr.dz /fr/Guide_ebanking .pdf](http://Ebanking.badr.dz/fr/Guide_ebanking.pdf)

▪ connexion au service BADRnet :

Dans la page d'accueil qui apparaît (Figure 18), et dans le menu de gauche, choisissez l'option « Accédez à vos compte ».

Remarque:

L'accès au service est sécurisé. Toutes les données que vous échangerez avec votre banque sont cryptées grâce à un certificat SSL.

Vous verrez alors apparaître la page d'indentification suivante:

1.Cliquez sur «Signature des lots » sous «Transferts »dans le menu horizontal en haut de l'écran .Il apparaît un tableau récapitulatifs des fichiers envoyés , celui-ci indique :

- Le type d'opération (virement ou prélèvement)
- Le statut (1ère signature , 2ème signature ou transmis pour exécution)
- Le référence de l'opération
- Le compte émetteur (libellé du compte)
- Le montant global
- La devise de la remise
- Le nombre d'ordre dans le fichier
- Un bouton de sélection

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

-Sélectionner le fichier désiré , signer grâce au bouton de sélection (dernière colonne du tableau)

-.Cliquez sur « Signer » en dessus du tableau .Il apparaîtra le détail de l'opération

-.Entrer le mot de passe en utilisant le clavier virtuel

-.Valider la signature en cliquant sur « Confirmer » en bas de page .

▪ Télécharger les comptes rendus d'exécution :

Le service BADRnet permet de visualiser l'état de chaque ordre de virement effectué (relevé d'impayé / d'opéré) via « Télécharger vos comptes rendus d'exécution »dans le menu «Transfert ».Ce fichier est envoyé par la banque après avoir effectué les traitements bancaires des fichiers de virements envoyé (les remises). Il permet de visualiser le statut des ordres de virement .En cliquant sur «Télécharger vos comptes rendus d'exécution »puis sur le lien correspondant au fichier à télécharger , une fenêtre d'enregistrement s'ouvre automatiquement et elle permet de sauvegarder les fichiers retour .

➤ Service de BADRnet :

Le service BADRnet offre plusieurs services aux clients à savoir :

Figure 17 - Menu Services



Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

▪ Impression de RIB :

Le service BADRnet offre la possibilité d'imprimer les Relevés d'Identité Bancaire (RIB) sans avoir à se déplacer à l'agence .Le client peut imprimer un RIB pour chacun de ses comptes donnant droit .Pour ce faire ,rendez -vous à la rubrique «Impression de RIB »sous «Services » .

Dans la liste déroulante du champ « Compte sélectionné », le client choisit le compte pour lequel il souhaite imprimer le RIB .Il verra alors les information relatives à ce compte apparaitre .Renseigne le nombre d'impressions souhaitées (maximum 4 RIB par page A4)

et confirmer en cliquant sur le bouton « Valider » en bas de page .Un aperçu du RIB à imprimer sera alors proposé , le client peut soit « Imprimer» soit «Annuler» cette opération afin de changer de compte .

Figure 18- Impression RIB 1

The screenshot displays the 'IMPRESSION DE RIB' interface on the BADRnet website. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Accueil', 'Consultation', 'Transfert', 'Virements', 'Oppositions', 'Services', 'Administration', and 'Se déconnecter'. The 'Services' tab is active. Below the navigation bar, the date is '30/12/2013' and the client is 'CLIENT TEST BADR'. A message states 'Vous n'avez pas de message personnel'. The main content area is titled 'IMPRESSION DE RIB' and includes the instruction: 'Vous pouvez imprimer jusqu'à 4 RIB. Pour ce faire, il vous suffit de sélectionner le compte et le nombre de RIB.' Below this, there is a form with the following fields:

| | |
|----------------------|---|
| Compte sélectionné | ... Sélectionnez un compte ... |
| Nombre d'impressions | 1 |
| Titulaire | ? |
| Libellé | ? |
| RIB | ? |
| Agence | ? |
| Adresse du client | Client Test BADR 27, Rue du Commerce Alger Algérie |

A 'Valider' button is located at the bottom of the form. The footer of the page contains the text 'Plan du site | Guide en ligne EBADR 2014'.

Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

▪ Cours des devises :

Le service BADRnet offre la possibilité de consulter les cours des devises en vigueur , et ce via le menu «Cour des devises »sous «Services».

Figure n° 19- Page d'identification du service BADRnet

The screenshot shows the BADRnet identification interface. On the left, there is a vertical menu with buttons for 'Accédez à vos comptes', 'Démonstration', 'Formulaires d'abonnement', 'Guide d'utilisateurs', and 'Contactez-nous'. The main area is titled 'IDENTIFICATION' and contains a form with the following elements:

- Step 1: '1. Entrez votre numéro d'abonné' followed by a text input field.
- Step 2: '2. Tapez votre mot de passe' followed by a text input field and a 'Effacer' button.
- Step 3: '3. Valider en cliquant sur le bouton ci-dessous' followed by a 'Valider' button.
- A virtual numeric keypad with digits 0-9 and a '4' key.
- A 'Nota' box on the right with the following text: 'Après avoir validé votre identification, BADRnet vous propose d'accepter un cookie qui vous permet de créer une "session" entre le serveur BADR et votre poste, vous évitant ainsi d'avoir à vous identifier pour chaque fonction de BADRnet. Le cas échéant, pensez à désactiver la fonction de filtrage des cookies sur votre logiciel de navigation, sinon il vous sera impossible d'accéder à vos comptes.'
- A footer note: 'Pour toute question relative à votre mot de passe, rapprochez-vous de votre agence. | Guide en ligne BADR 2013'

source: Ebanking .badr.dz./fr/Guide_ebanking.pdf

Afin de se connecter et de pouvoir effectuer toutes les opérations bancaires à distance, il faut suivre scrupuleusement les étapes décrites dans la page Identification, à savoir :

- Saisissez votre «Numéro d'abonné »qui vous a été remis par votre agence ;
- Puis, tapez votre «mot de passe »sur le clavier virtuel à l'aide de votre souris ;
- Enfin, cliquez sur le bouton «Valider» pour accéder à vos comptes .

▪ **Changement obligatoire du mot de passe :**

Remarque:

Lors de votre première connexion, vous utiliserez le mot de passe qui vous a été fourni par votre agence. Il vous sera cependant impossible de continuer votre navigation dans le service BADRnet avant de changer votre mot de passe.

Cette mesure de sécurité vise à vous garantir que vous êtes SEUL(E) à connaître votre mot de passe.

La page de changement du mot de passe qui s'affiche lors de votre première connexion est similaire à celle illustrée par la figure ci-dessous (Figure 20)

Figure 20 - Changement de mot de passe obligatoire

The screenshot shows the 'CHANGEMENT MOT DE PASSE' (Change Password) page on the BADR e-banking portal. The page features a navigation menu at the top with options: Accueil, Consultation, Transfert, Virements, Oppositions, Services, Administration, and Se déconnecter. The user is identified as 'CLIENT TEST BADR' and it is noted that they have no personal messages. A security message states: 'Pour des mesures de sécurité, nous vous invitons à changer immédiatement votre mot de passe.' Below this, the user is prompted to enter their current password, a new password, and a confirmation of the new password. A numeric keypad is provided for password entry, with an 'Effacer' (Erase) button. At the bottom, there are 'Valider' (Validate) and 'Annuler' (Cancel) buttons. The footer includes 'Plan du site | Guide en ligne ©BADR 2014'.

Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

Pour changer votre mot de passe, il vous suffit de suivre les étapes décrites dans la page de changement dumot de passe comme suit :

1. Saisissez votre ancien mot de passe ;
2. Introduisez votre nouveau mot de passe ;
3. Introduisez à nouveau votre nouveau mot de passe pour confirmation ;

Cliquez sur le bouton « Valider » en bas de page pour conserver les changements effectués

▪ **consultation des comptes :**

1. Solde des comptes :

A partir du menu« Accédez à vos comptes » et en utilisant vos données de connexion, vous pourrezvisualiser l'ensemble des comptes pour lesquels vous avez demandé un abonnement.

Figure 21 – Le solde des comptes

The screenshot displays the 'RELEVÉS D'OPÉRATIONS' (Statement of Operations) page. On the left, there is a navigation menu with buttons for 'Nos Services', 'Guide d'utilisateurs', 'Messages Personnels', and 'Contactez-nous'. The main content area shows account information for 'Compte sociale 0030007786542582645' and a table of operations from December 2013. The table includes columns for Date, Operation, Valeur, Débit, and Crédit.

| Date | Opération | Valeur | Débit | Crédit |
|------------|---------------------|------------|-------|--------------|
| 28/12/2013 | SORT CHQ NUM 888221 | 28/12/2013 | | 1 444 805,39 |
| 28/12/2013 | SORT CHQ NUM 885805 | 28/12/2013 | | 1 413 421,31 |
| 28/12/2013 | VERSEMENT MEHDI | 28/12/2013 | | 1 380 535,28 |
| 28/12/2013 | VERSEMENT | 28/12/2013 | | 1 311 158,44 |
| 28/12/2013 | VERSEMENT | 28/12/2013 | | 1 079 981,81 |
| 28/12/2013 | SORT CHQ NUM 885808 | 28/12/2013 | | 812 000,00 |

Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

L'affichage des comptes s'effectue suivant les devises et le type de compte (compte chèques, courant, épargne...). En cliquant sur le libellé du compte, vous accéderez à l'ensemble des opérations de ce dernier.

2. Recherche d'opérations:

Si le client souhaite effectuer des recherches sur les opérations de son compte, il peut y accéder en cliquant sur le bouton «Recherche» situé en bas du tableau regroupant les opérations du compte (figure n).

figure n°22 :Accès à la recherche d'opérations .

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

The screenshot displays the 'SOLDE DE VOS COMPTES' (Account Balances) page. At the top, there is a navigation menu with options: Accueil, Consultation, Transfert, Virements, Oppositions, Services, Administration, and Se déconnecter. Below the menu, the date is 22/01/2014, and the client is identified as 'CLIENT TEST BADR'. A message states 'Précédente connexion: 21/01/2014 à 17:36' and 'Vous n'avez pas de message personnel'. The main section is titled 'Vos Comptes' and contains a table with the following data:

| Liquidités et épargne | Titulaire | Date du solde | Devise | Solde |
|---------------------------------------|------------------|---------------|--------|----------------|
| ▶ Compte courant | CLIENT TEST | 28/12/2013 | DZD | 415 661 102,41 |
| ▶ Compte cheque | CLIENT TEST | 31/12/2013 | DZD | 255 946 198,75 |
| ▶ Compte épargne | CLIENT TEST BADR | 16/12/2013 | DZD | 202 097 017,93 |
| ▶ Compte devise (EUR) | CLIENT TEST | | EUR | 0,00 |

On the left side of the interface, there is a sidebar with a logo at the top and several buttons: 'Nos Services', 'Consulter votre solde', 'Liste des agences', 'Se déconnecter', 'Guide d'utilisateurs', 'Messages Personnels', and 'Contactez-nous'.

Source: Ebanking.badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

La recherche peut s'effectuer entre deux dates (Date d'opération de début et Date d'opération de fin). Le client peut également ajouter des critères tels que le montant minimum de l'opération ainsi que le montant maximum.

▪ Téléchargement des opérations:

Le service BADRnet vous donne également la possibilité de télécharger vos opérations sur votre ordinateur suivant un format de fichier que vous aurez préalablement sélectionné.

Vous pouvez également obtenir directement toutes vos opérations en format imprimable PDF en choisissant le format PDF dans la liste déroulante du champ « Format du fichier ».

Il a la possibilité de télécharger l'ensemble ou une partie de ses opérations. Deux choix de téléchargement s'offrent à lui :

-Télécharger l'ensemble des opérations : pour cela, il suffit de laisser tous les champs vides en choisissant seulement un format souhaité dans la liste déroulante «Format du fichier ». (Dans l'exemple ci-dessus, le format choisi est Microsoft Office Excel).

-Télécharger une partie des opérations : pour cela, entrer les critères tels que «Date d'opération de début »,«Date d'opération de fin »,«Montant minimum »ou «Montant maximum ».

Puis cliquer sur le bouton «Télécharger» en bas de page pour confirmer l'opération (figure n° 23)

Figure n°23 :Accès aux téléchargements des opérations

The screenshot displays the 'TELECHARGEMENT DES OPERATIONS' interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Accueil, Consultation, Transfert, Virements, Oppositions, Services, Administration, and Se déconnecter. Below this, the user's session information is shown: Date: 23/01/2014, Prédécente connexion: 21/01/2014 à 17:36, and Client: CLIENT TEST BADR. The main heading is 'Pour télécharger vos opérations, spécifiez les critères suivants'. The form includes a dropdown for 'Compte cible' (set to 'Compte courant 00300027865425682845'), date pickers for 'Date d'opération de début' and 'Date d'opération de fin' (with examples like 29/12/2013), input fields for 'Montant minimum' and 'Montant maximum', and more date pickers for 'Date de valeur de début' and 'Date de valeur de fin'. There is a checkbox for 'Depuis dernier téléchargement (sauf PDF)' and a dropdown for 'Choisissez le format du fichier'. A 'Télécharger' button is located at the bottom right of the form. On the left side of the page, there is a sidebar with a logo and several service buttons: 'Nos Services' (with sub-links for 'Consulter votre solde', 'Liste des agences', and 'Se déconnecter'), 'Guide d'utilisateurs', 'Messages Personnels', and 'Contactez-nous'.

Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

▪ **Transfert de fichiers:**

Les fonctionnalités regroupées dans le menu «Transfert» sont exclusivement destinées aux Entreprises abonnées à BADRnet .

1) **Envoyez les remises à la banque :**

Le service BADRnet permet d'envoyer des fichiers de virement à la banque via les comptes BADRnet .Pour ce faire , le client se rend à la rubrique «Envoyer vos remises à votre banque » dans le menu « Transfert ». La page illustrée par la figure ci-dessous apparaîtra (figure N) .

Afin de réaliser une opération d'envoi de remises , suivez les étapes listées ci-dessous :

- Sélectionnez à l'aide de la liste déroulante , le type de remise que vous souhaitez effectuer dans le champ «Remise de » ;
- Choisissez le fichier à envoyer à la banque dans le champ « Fichier à envoyer » et ce en cliquant sur le bouton « Choisissez un fichier » et en chargeant le fichier que vous désirez envoyer ;
- Confirmez votre transaction en signant votre envoi avec votre mot de passe personnel via le clavier virtuel;
- Cliquez sur le bouton « Envoyer » en bas à gauche pour finaliser cette opération .

Après validation et signature par mot de passe (si vous êtes habilité à signer des envois de fichiers), vous visualiserez un message de confirmation détaillant la date et l'heure de l'envoi du fichier .

A ce niveau , la signature correspond à une autorisation d'envoi seulement et , en aucun cas , une signature sur le fichier de virements .Celui-ci aura le statut «en attente de 1 ère signature

Figure24– Envoi de remises à la banque

The screenshot displays the 'ENVOI DE FICHIERS' (File Transfer) interface on the BADRnet website. The page includes a navigation bar with options like 'Accueil', 'Consultation', 'Transfert', 'Virements', 'Oppositions', 'Services', 'Administration', and 'Se déconnecter'. The 'Transfert' option is currently selected. The user's session information shows the date as 31/12/2013 and the client as 'CLIENT TEST BADR'. The main content area prompts the user to select information for sending a file securely. The 'Remise de' (Transfer to) field is set to 'VIRMT - VIREMENT FORMAT ALG'. The 'Fichier à envoyer' (File to send) field is set to 'Choisissez un fichier' (Choose a file). Below this, there is a 'Signature Mot de Passe' (Signature Password) section with a numeric keypad and a warning message: 'Pour des raisons techniques, cette fonction ne comporte pas de page de vérification après la validation de votre mot de passe, votre demande sera définitive et transmise à votre banque.' (For technical reasons, this function does not have a verification page after password validation, your request will be definitive and sent to your bank). There are 'Envoyer' (Send) and 'Annuler' (Cancel) buttons at the bottom of the form.

source :Ebanking .badr.dz./fr/Guide _ebanking .pdf

2) Fichiers envoyés :

Le service BADRnet permet de visualiser l'ensemble des fichiers que le client a envoyés via le menu «Vos fichiers envoyés».

Cette option permet de visualiser l'état des fichiers envoyés en affichant l'historique sous la forme d'un tableau détaillant les envois en fournissant les informations suivantes :

- La date d'envoi
- L 'opération : virement
- Le compte d'émission
- Le montant global
- La devise utilisée
- Le nombre d'ordres
- L'état de la transaction

3) Signature des lots :

Une fois le fichier envoyé , il pourra , s'il est habilité à le faire , le signer en cliquant sur le menu « Signature des lots ».

Remarquez qu'à ce niveau , le fichier a le statut « en attente 1ère signature ».Vous pourrez alors :

- Soit apposer une première signature (si vous êtes habilité à apposer une 1ère signature uniquement) .Dans ce cas , le fichier passe en statut «attente de 2 ème signature »;

- Ou bien , apposer l'unique signature (si vous etes l'unique signataire des transferts de fichiers de virements)

Figure 25 - Signature de lots

The screenshot shows the 'SIGNATURE DES LOTS' page in the BADR e-banking system. The page has a green header with navigation tabs: Accueil, Consultation, Transfert, Virements, Oppositions, Services, Administration, and Se déconnecter. Below the header, it displays the date (22/01/2014), the client name (CLIENT TEST BADR), and the previous connection time (21/01/2014 à 17:38). The main content area is titled 'Signature des lots' and contains a table with the following data:

| Type | Statut | Référence | Libellé compte | Montant | Nbre d'ops. | Sélection |
|-------|----------------|-------------|----------------|-----------|-------------|-----------|
| VIRMT | 1ère signature | 20190101001 | Compte courant | 62 132,00 | DZD | 3 |

Below the table, there are four buttons: Signer, Annuler, Audis, and Supprimer. On the left sidebar, there are buttons for 'Nos Services', 'Guide d'utilisateurs', 'Messages Personnels', and 'Contactez-nous'.

Source :Ebanking .badr.dz/fr/Guide_ebanking .pdf

Dans le 1er cas, le fichier ne sera envoyé à votre banque qu'après avoir apposé la 2eme signature par une personne habilitée à le faire (un 2ème signataire ou un signataire unique).

Dans le 2 ème cas , le fichier est envoyé à la banque .Il aura donc le statut «Transmis pour exécution ».Dans les deux cas , la procédure de signature est la suivante :

1.Cliquez sur «Signature des lots » sous «Transferts »dans le menu horizontal en haut de l'écran .Il apparaîtra un tableau récapitulatif des fichiers envoyé , celui-ci indique :

- Le type d'opération (virement ou prélèvement)

- Le statut (1ère signature , 2ème signature ou transmis pour exécution)

- La référence de l'opération

- Le compte émetteur (libellé du compte)

- Le montant global

- La devise de la remise

- Le nombre d'ordres dans le fichier

- Un bouton de sélection

-Sélectionner le fichier désiré , signer grace au bouton de sélection (dernière colonne du tableau)

-Cliquez sur «Signer »en dessous du tableau .Il apparaitra le détail de l'opération

-Entrer le mot de passe en utilisant le clavier virtuel

-Valider la signature en cliquant sur «Confirmer »en bas de page .

3. Télécharger les comptes rendus d'exécution :

Le service BADRnet permet de visualiser l'état de chaque ordre de virement effectué (relevé d'impayé /d'opéré) via «Télécharger vos comptes rendus d'exécution »dans le menu «Transfert ».Ce fichier est envoyé par la banque après avoir effectué les traitements bancaires fichiers de virement envoyés (les remises) .Il permet de visualiser le statut des ordre de virement .En cliquant sur «Télécharger vos comptes rendus d'exécution »puis sur automatiquement et elle permet de sauvegarder les fichiers retour .

Remarque :

-Le service BADRnet donne aux clients de la BADR l'opportunité de consulter leurs comptes via internet tout en étant chez sois sans se déplacer a la banque ce que permet de gagner de temps , minimiser les frais de déplacements et aussi être au courant et à jour sur ce que se passe dans son compte

-La banque offre ce service avec des couts raisonnables.

4 L'usage des services e-banking par les clients de la BADR

Dans le tableau suivant, nous allons faire une démonstration de nombres de clients BADR banque qui ont fais accès sur les services de e-banking comme suit :

| Les produits | La période | 2019 | 2021 |
|---------------|------------|------|------|
| Master Card | | 0 | 196 |
| Carte Affaire | | 0 | 40 |
| BADR SMS | | 0 | 6331 |
| CIB | | 1989 | 3432 |
| GOLD | | 84 | 343 |
| CBRI | | 1735 | 6796 |
| TAWFIR | | 2720 | 5334 |
| BADR NET | | 2798 | 3795 |
| Commande TPE | | 106 | 5558 |

Interprétations :

- Les clients qui demandent souvent ces services sont les commerçants et les entreprises vu les conditions de leurs activités qui ont besoin de maximum de rapidité dans l'exécution de leurs opérations bancaires pour réaliser un gain de temps mais aussi des profits.
- Les 3 premier services (Master Card, Carte affaire, BADR SMS) en 2019 ils étaient pas encore lancé sur le marché, se sont des nouveaux produits qui ont vu naissance qu'à l'arrivée de l'an 2021.
- Les autres produits existaient avant cette période 2019-2021, mais la demande sur certains d'eux reste limitée comme la carte affaire.
- La période 2019-2021 est la période de l pandémie du Covid-19, on remarque que le service le plus utilisé est le BADR SMS(6331 demande en 2021) malgré qu'il très récent et aussi le BADR NET les cartes bancaire ainsi que le TPE, cette forte demande est due au condition qu'imposé le virus, les gens sont obligés de faire leurs

Chapitre III : E-banking au niveau de la BADR

opérations bancaires à distance alors ces services e-banking sont très utiles et efficaces.

Conclusion :

Choisir la BADR , c'est rejoindre un établissement financière fort de sa culture , de son histoire et de ses valeurs notamment la proximité , la disponibilité et la confidentialité et la compétence de ses collaborations .

La BADR construit avec ses clients des relations durables fondées sur la transparence .

Si la BADR banque de proximité , place la satisfaction de ses clients au cour de ses préoccupations ,elle offre avant tout à sa clientèle une gamme de produits et services très diversifiée tout en conservant une excellente réactivité avec des circuits décisionnels courts et efficaces .

Pour finir ce chapitre, l'e-banking au niveau de la BADR vous assure:

- la proximité : suivre vos opérations bancaires partout ou vous etes
- la sécurité : connecter vous en toute sécurité à vos comptes grace au code confidentiel personnel
- la facilité :accédez à vos comptes en un simple clic via internet
- la diversité : choisissez le type d'opération à exécuter

Par ailleurs, les fonctionnalités de BADRNET varient selon le pack choisi :

- ✓ Consultation du solde de vos comptes et de l'historique,
- ✓ Suivi des virements ;
- ✓ Commande du chéquier et carte bancaire ;
- ✓ Opposition sur votre CIB ;
- ✓ Paiement de vos impôts ;
- ✓ service de messagerie .

Conclusion Générale

Conclusion générale

Conclusion générale :

Ces dernières années, des progrès dans le secteur des technologies de l'information et de la communication en Algérie sont enregistrés. En parallèle à cela, le secteur bancaire est en perpétuelle mutation. Les banques s'adaptent en offrant des produits innovants et en phase avec l'évolution des canaux d'informations.

Dans cette optique, l'E-banking se développe fortement et une nouvelle génération de banque apparaît. Plusieurs termes sont utilisés pour désigner à la fois la même chose. Parfois des aspects bien distincts, ou encore se rapprochant partiellement, comme l'E-banking, le home-banking, la banque à distance ou encore la banque en ligne. La banque à distance constitue une réponse technique et stratégique à l'innovation technologique et aux nouvelles formes de concurrence dans l'offre bancaire.

Notre travail a porté sur l'e-banking et son impact sur son environnement. Dans un premier temps, nous avons eu à nous poser un certain nombre de questions pour mieux comprendre cette nouvelle approche du service bancaire. Il est ressorti dans notre étude que le service « E-banking » a constitué une grande innovation dans le secteur bancaire, révolutionnant ainsi le métier bancaire.

En Algérie, même s'il en est à ses balbutiements, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) déploie tous les efforts nécessaires pour mieux satisfaire sa clientèle en mettant à leur disposition une plateforme permettant de réaliser n'importe quelle opération à distance.

En effet, l'adoption de l'e-banking est devenue une condition sine qua non pour la banque d'une part et la clientèle ; constituée soit d'individus, d'entreprises ou d'organisations d'autre part.

Cependant, l'adoption des services e-banking rencontre des obstacles dans le contexte de la BADR, parmi ces obstacles, nous pouvons citer :

- La qualité des services internet offerts par les opérateurs (perturbations des réseaux) ;
- Les clients sont parfois mal informés de l'utilisation de ces technologies (le facteur âge, niveau intellectuel etc.) ;
- Le secteur bancaire n'est pas totalement adapté aux technologies.

Conclusion générale

Aussi, il apparaît nécessaire de s'engager de façon plus volontariste dans la maîtrise des TIC. Ces derniers ont un rôle important dans le développement de l'interaction entre le client et le fournisseur du service bancaire. Les informations sur chaque client peuvent augmenter sa loyauté et le retenir pour une longue période. Pourtant, pour pouvoir réussir, les banques doivent orienter leurs objectifs de l'utilisation de l'e-banking, vers la rétention et la satisfaction des clients et non la réduction des coûts de traitements des transactions. Cela exige des nouvelles compétences pour en exploiter l'usage. Par ailleurs, une relation ne pourra pas être établie sans l'utilisation des dimensions relationnelles dans la stratégie virtuelle de l'entreprise comme la confiance, l'engagement et la satisfaction ; chacune de ces dimensions a une influence majeure sur l'autre. Ainsi, les gestionnaires ne peuvent en négliger une en dépit de l'autre, et cela sans oublier de tenir compte des variables contextuelles (telles les caractéristiques du client, de l'entreprise, du site web, etc.) qui peuvent influencer la relation. De plus, il est impératif d'accroître le recours au marketing bancaire pour éduquer et attirer le client algérien vers les atouts et la nécessité de l'e-banking tout en veillant à en diminuer les réticences notamment en lien avec l'aspect protection des données et sécurité.

Références et bibliographies

Ouvrages :

- DELAPLACE M. « Monnaie et Financement de l'Economie », 2eme édition, Edition Dunod ,Paris , 2006.
- MANSOURI M. « Système et Pratiques Bancaire en Algérie », 1^{er} édition, Edition Houma, Alger, 2005
- NAAS A. « Le Système Bancaire Algérien : De la décolonisation à l'économie de marche » 1^{er} Edition, Maisonneuve & Larose, Paris ,2005.
- OTTAVI C. « Monnaie et Financement de l'Economie » 4^{ème} édition, Edition Hachette, Paris, 2011.
- ZOULINGER M. et LAMARQUE E. « marketing et stratégie de la banque » 5^{ème} édition ,Édition Dunod , Paris , 2008.

Articles :

- Magazine promotionnel de l'Algérie « El-Djazair » N°101-novembre 2016
- Mahrez H.S. (2013) « carte bancaire et monétique ; aux origine du retard » revue perspective n°8.
- Rahmouni K. (2011), « La monnaie a la recherche de crédit» n°tic magazine , N°60.

Rapports et autres :

- Banque d'Algérie, Rapport Annuel 2016, Ben Hamadi M. « L'Algérie et la société de l'information » revue scientifique.
- Guide des banques et des établissements financiers en Algérie (2015).p-7-9.

Mémoires et thèses :

- ABDELKADER R. »Tic, structure et comportement des hommes dans l'entreprises », thèse de doctorat, université Abou Bekr Belkaid,Telmcen,2013.
- ATOUI .N et REKKOUCHE. A «Conception et realisation d'un système e-banking pour les transaction electronique » memoire de licence .université FERHAT ABES de sitef (1) 2016.
- BELEBDI M. « Détermination du profil des utilisateurs d'internet banking au Québec », université du Québec à Montréal, Mémoire de maîtrise en administration, 2010.
- BOUCHELIT R. « Les Perspectives d'E-Banking Dans La Stratégie E-Algérie 2013 » .thèse de doctorat, université Abou Bekr Belkaid,Tlemcen, 2014.

- BOULNOUAR N. « les nouveaux supports de communication TIC : facteur de différenciation dans l'activité bancaire », université d'Oron, Mémoire de magister, 2015.
- DENOEL .C. « le E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète-t-il »Mémoire de magister en science de gestion, école de gestion de l'université de liège 2008.
- MADJI. B .« Enjeux des NTIC Dans Le Secteur Bancaire Algérie », Mémoire de Magister, université Bekr Belkaid,Telmcen. .2012
- MOKRANE. A. « Diffusion et impact des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises : élément d'analyse empirique de cas de l'industrie manufacturière algérienne » thèse de doctorat UMMTO, 2015.
- STITOU M, « Mécanisme bancaire , Essai d'analyse :cas de l'Algérie »,Mémoire de Magister, Université Abou Bekr Belkaid, Telmcen. . 2001
- TOUFAILY E. « Adoption de la banque électronique et son impact sur la performance organisationnelle : cas du secteur du Liban ».Mémoire de la maîtrise en administration des affaires, Universitaire du Québec a Montréal. Juin 2004.

Les sites internet :

- https://www.researchgate.net/publication/228163479_Empirical_analysis_of_internet_banking_adoption_in_Poland .
- ¹ <https://www.longdom.org/articles/the-impact-of-ebanking-on-customer-service-and-profitability-of-banks-in-ghana.pdf>
- <https://www.capitaine-banque.com>
- <http://www.uniassignment.com>
- DrAsmaMobarek, « E-banking practices and customer satisfaction a cas study in Botswana », p.1. [http://www.researchgate.net/Asma Mobarek/publication/228200726/file/60b7d5189f2c39b93b.pdf](http://www.researchgate.net/Asma_Mobarek/publication/228200726/file/60b7d5189f2c39b93b.pdf).
- <http://www.badr.z>

Liste des tableaux

Liste des Tableau

| | |
|---|----|
| Tableau 1:Les définition de l'e-banking selon différents | 05 |
| Tableau 2:Cout de création d'une agence (Union Européen)..... | 22 |
| Tableau 3:Evolution du réseau bancaire algérien et de leur service en ligne | 42 |
| Tableau 4: La carte Business Card et Business Gold | 71 |
| Tableau 5:La carte Mastercard Classique et Titanium | 72 |
| Tableau 6:Tableau des commissions applicables aux opérations monétique | 76 |
| Tableau 7:Les tarifs de web marchand | 79 |
| Tableau 8:L'usage des services e-banking par les clients de la BADR | 93 |

Liste des figures

Liste des figures

| | |
|--|----|
| Figure n° 01: Tablette numérique..... | 08 |
| Figure n°02: PC Banking..... | 09 |
| Figure n° 03:GAB | 09 |
| Figure n°04: Internet Banking | 10 |
| Figure n°05:Le fonctionnement de WAP | 10 |
| Figure n°06:WAP banking..... | 11 |
| Figure n°07:Fonctionnement d'un SMS Banking | 11 |
| Figure n°08:Illustration du fonctionnement d'un SMS Banking..... | 11 |
| Figure n°09:La carte interbancaire de retrait CCP..... | 47 |
| Figure n°10:Les deux cartes CIB offerte par Algérie poste..... | 48 |
| Figure n°11:La carte EDAHABIA..... | 51 |
| Figure n°12:Terminal de paiement électronique (TPE)..... | 52 |
| Figure n°13:Distributeur Automatique de Billet | 53 |
| Figure n°14:Le logo de BADR banque | 57 |
| Figure n°15:Les cartes CIB classique et gold | 67 |
| Figure n°16:TAWFIR carte | 68 |
| Figure n°17:MASTER CARD et TATINIUM..... | 73 |
| Figure n°18:Page d'accueil du service BADRnet..... | 79 |
| Figure n°19: Menu services | 80 |
| Figure n°20: Impression RIB..... | 81 |
| Figure n°21: Page d'identification du service BADR net | 82 |

| | |
|--|----|
| Figure n°22:Changement de mot de passe obligatoire..... | 83 |
| Figure n°23:Le solde de vos comptes | 84 |
| Figure n°24:Accès a la recherche d'opération | 85 |
| Figure n°25:Accès au téléchargement des opérations | 86 |
| Figure n°26:Envoi de remise à la banque | 87 |
| Figure n°27:Signature de lots | 88 |

Table des matières

Table des matières

Remerciements

Dédicace

Liste des abréviations

Sommaire

| | |
|--|----------|
| Introduction générale : | 1 |
| Chapitre I : les fondements théoriques de e-banking | 3 |
| Introduction : | 3 |
| Section 01 : Généralités sur e-banking : | 4 |
| 1.1Définition de l'E-banking : | 4 |
| 1.2 les différents types des banques en ligne : | 6 |
| 1.2.1les pure players :..... | 6 |
| 1.2.1.1les banques en ligne mobile : | 7 |
| 1.2.1.2les banques des assureurs :..... | 7 |
| 1.2.1.3Les agences à distance : | 7 |
| 1.3Les supports de E-banking | 8 |
| 1.3.1Le téléphone et les tablettes numériques :..... | 8 |
| 1.3.2PC Banking: | 8 |
| 1.3.3GAB (Guichet Automatique Bancaire):..... | 9 |
| 1.4les formes de e-banking: | 10 |
| 1.4.1internet banking :..... | 10 |
| 1.4.2WAP banking : | 10 |
| 1.4.3SMS Banking : | 11 |
| 1.5Les caractéristique de e-banking : | 12 |
| 1.5.1Canal d'information :..... | 12 |
| 1.5.2Canal de communication :..... | 12 |
| 1.5.3Canal de transaction: | 12 |
| 1.6Les services de E-banking:..... | 12 |
| 1.6.1Service de paiement de factures : | 12 |
| 1.6.2Transfert de fonds : | 12 |

| | |
|---|-----------|
| 1.6.3Clients de carte de crédit : | 13 |
| 1.6.4Pass ferroviaire:..... | 13 |
| 1.6.5Investir par internet banking : | 13 |
| 1.6.6.Recharger votre téléphone prépayé: | 13 |
| 1.6.7Achat : | 13 |
| 1.7Les différents acteurs d'e-banking: | 13 |
| 1.7.1Les fournisseurs: | 13 |
| 1.7.2Les clients:..... | 14 |
| 1.7.3Les accepteurs : | 14 |
| 1.7.4Les clients utilisateurs: | 14 |
| 1.8L'environnement de la banque en ligne: | 15 |
| 1.8.1L'analyse du macro-environnement : modèle de PESTEL..... | 16 |
| 1.8.2L'analyse du microenvironnement : modèle de PORTER..... | 16 |
| 1.8.2.1Le pouvoir de négociation des clients | 16 |
| 1.8.2.2Le pouvoir de négociation des fournisseurs :..... | 17 |
| 1.8.2.3.La menace des produits ou services de substitution :..... | 17 |
| 1.8.2.4La menace de nouveaux entrants potentiels sur le marché : | 17 |
| 1.8.2.5L'intensité de la rivalité entre les concurrents : | 18 |
| 1.9Evolution de l'e-banking au monde : | 18 |
| Section02 : Les avantages et les inconvénients de E-banking :..... | 21 |
| 2.1 Les avantages : | 21 |
| 2.1.1Avantages du point de vue des banques :..... | 21 |
| 2.1.2 Du point de vue du client : | 24 |
| 2.2 Les inconvénients de l'e-banking : | 25 |
| 2.3 Les risques:..... | 27 |
| 2.3.1 Risques de l'insécurité des opérations: | 27 |
| 2.3.2 Risque juridiques:..... | 28 |
| 2.3.3 Risque de réputation:..... | 28 |
| 2.3.4 Risque de crédit:..... | 29 |
| 2.3.5 Autre risques: | 29 |

| | |
|---|-----------|
| Section03 :E-banking et amélioration de la gamme des services..... | 29 |
| 3.1 De l'agence bancaire à une panoplie des canaux de distribution technologique :..... | 30 |
| 3.2 Du DAB ,GAB au guichet interactif multimédia:..... | 31 |
| 3.3 De la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique:..... | 31 |
| 3.3.1 Formes de la monnaie électronique:..... | 32 |
| 3.3.1.1 Selon le mode d'utilisation:..... | 32 |
| 3.3.1.2 Selon le type de support électronique utilisé:..... | 32 |
| 3.3.1.3 cartes bancaires :..... | 33 |
| 3.3.1.3.1 Fonctions assurées par un système de paiement par carte:..... | 34 |
| 3.3.1.3.2 Types de carte bancaire:..... | 34 |
| <input type="checkbox"/> Carte de crédit :..... | 34 |
| <input type="checkbox"/> Carte de débit :..... | 35 |
| <input type="checkbox"/> Carte à puce :..... | 35 |
| <input type="checkbox"/> Carte bancaire virtuelle..... | 35 |
| 3.3.1.4 Chèque électronique:..... | 36 |
| Conclusion..... | 36 |
| Chapitre II : Le e-banking en Algérie | 37 |
| Introduction :..... | 37 |
| Section 01 : La présentation et évolution de système bancaire en Algérie :..... | 38 |
| 1.1.le système bancaire algérien:..... | 38 |
| 1.2.Evolution du système bancaire en Algérie :..... | 38 |
| 1.2.1.Aperçue historique de système bancaire algérien :..... | 38 |
| 1.2.1.1.L'étape de récupération de la souveraineté 1962à1966:..... | 39 |
| 1.2.1.2.L'étape de la nationalisation 1966à1970:..... | 39 |
| 1.2.1.3.De 1970à1982:..... | 39 |
| 1.2.1.4.De 1978à1982:..... | 39 |
| 1.2.1.5.De 1982 à 1986..... | 39 |
| 1.2.1.6.De 1990 jusqu'à nos jours :..... | 40 |
| 1.2.2.Modernisation du système bancaire algérien :..... | 40 |
| 1.2.3.Evolution du réseau bancaire Algérie :..... | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 1.3.Le cadre juridique des banques en lignes en Algérie : | 42 |
| Section 02 :L'état de e-banking en Algérie : | 43 |
| 2.1 La SATIM : | 43 |
| 2.1.1 Naissance de la société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (satim)..... | 43 |
| 2.1.2 Mission de SATIM:..... | 44 |
| 2.2 Algérie Poste: | 45 |
| 2.2.1 Les cartes d'Algérie poste :..... | 45 |
| 2.3 Les terminaux de paiement électronique (TPE) : | 50 |
| 2.4 Les prestations monétiques sur le DAB: | 51 |
| 2.5 Algérie télécom et le réseau internet 4G en monde fixe (LTE) aux clients résidentiels :..... | 52 |
| Section03 : L'apport et l'impact de e-banking pour le système bancaire algérien: | 53 |
| 3 .1 . Pour les banques :..... | 53 |
| 3.2 . Pour les clients : | 53 |
| 3.3.L'impact de e-banking sur la relation banque /client | 54 |
| Conclusion :..... | 55 |
| Chapitre III :L'E-banking au niveau de la BADR | 56 |
| Section 01 :Présentation de la BADR :..... | 56 |
| 1.1Création de la BADR: | 56 |
| 1.2Quelques dates clés dans le développement de la BADR:..... | 57 |
| 1.3 organisation général de la BADR: | 58 |
| 1.3.1Organigramme générale de la BADR : | 59 |
| 1.4Mission de la BADR: | 60 |
| 1.5Objectifs de la BADR: | 61 |
| Section 02 : le groupe régional d'exploitation :Tizi-Ouzou 580 :..... | 62 |
| 2.1 Présentation de groupe régional d'exploitation , son organigramme: | 62 |
| 2.2 Organigramme de groupe régional d'exploitation :Tizi-ouzou580 : | 63 |
| Section 03 : Le E-banking au niveau de la BADR: | 64 |
| 3.1 les cartes de paiement BADR : | 64 |
| 3.1.1 la carte CIB classique :..... | 65 |
| 3.1.2 la carte GOLD :..... | 65 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3 la carte CBRI :..... | 67 |
| 3.1.4 la carte TAWFIR :..... | 68 |
| 3.1.5 la carte AFFAIRE : | 68 |
| 3.1.6 la carte "MASTERCARD":..... | 71 |
| 3.2 BADRSMS :..... | 76 |
| 3.3 Web marchand : | 77 |
| 3.4 BADRNET :..... | 79 |
| 3.4.1 Présentation de la plateforme BADRnet: | 79 |
| 3.4.2 Accès au service BADRnet:..... | 80 |
| 3.5 L'usage des services e-banking par les clients de la BADR | 91 |
| Interprétations : | 92 |
| Conclusion :..... | 93 |
| Conclusion générale : | 94 |

Bibliographie

Liste des tableaux

Liste des figures

Annexes

Résumé :

Vu l'importance capitale des technologies d'information et de communication et de l'e-banking et sa propagation, la BADR banque opte pour l'amélioration et à modernisation de ce secteur en terme d'avantage concurrentielle et de facilité d'utilisation qu'elle procurent à ca clientèle .On peut dire que le travail des banques à la promotion du service E-banking porte ses fruits principalement pour les banques privées .

La banque à distance constitue une réponse technique et stratégique à l'innovation technologique et aux nouvelles formes de concurrence dans l'offre bancaire .

Malgré les efforts fournis par les banques le développement de l'E-banking reste faible et se confronte à quelques problèmes réglementaires ,les habitudes culturelles restent l'entrave la plus importante .

Mots clés :

E-banking

Technologies d'information et de communication

La banque à distance