

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE

**Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme de Master en science
Financières et Comptabilité**

Spécialité : Monnaie, Finance et Banque

THEME :

Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques

Cas : la carte bancaire CIB (BNA)

Elaboré par :

LAGHROUR Massylia

Encadreur :

Mr. LATRECHE Tahar

**Lieu du stage : Direction des instruments de paiement et la monétique(DIPM) de la Banque
Nationale d'Algérie**

Période du stage : du 01/02/2018 au 30/05/2018

2017/2018

Remerciements

Je tiens avant tout à remercier Dieu tout puissant de nous avoir donné la force et la volonté pour achever ce modeste travail.

Mes vifs remerciements, accompagnés de toute notre gratitude, vont tout d'abord :

À mon responsable de stage actuel, Mr BOUJELIDA BRAHIM Directeur des Instruments de Paiement et de la Monétique de la Banque Nationale d'Algérie pour l'intérêt qu'il a manifesté pour notre travail. Les mots ne peuvent exprimer notre reconnaissance, car grâce à lui j'ai pu bénéficier de la coopération des directeurs d'agences et celle de certains responsables des directions de la monétique.

À Melle BENBESSI SRAHA pour le temps qu'elle a consacré pour nous éclairer ainsi que pour leurs conseils prodigués.

À mon encadreur Mr LATRECHE TAHAR, pour sa patience, ses orientations, son aide indéfectible et ses précieux conseils.

À tous les professeurs qui nous ont enseigné et transmis leurs savoirs durant notre cursus, je cite particulièrement Mr.ILMANE.

Enfin, à tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à l'élaboration de ce travail. Qu'ils trouvent ici le témoignage de notre estime et notre profond respect.

DEDICACES

Je dédie ce travail à:

Mes parents qui m'ont toujours encouragé et soutenu, que Dieu les préserve

A tous les membres de ma petite famille : Mon époux Salheddine pour sa patience, son soutien et son aide précieuse ainsi que mes frères: Nazim, Yougherta et ma Belle-sœur Hadjer

A tous mes amis pour leur soutien moral.

Liste des tableaux

Tableau n°	Intitulé	Page
1	Tableaux croisé (sexe du client et possession de la carte bancaire)	68
2	Test de khi deux (sexe du client et possession de la carte bancaire)	68
3	Tableaux croisé (Age du client et possession de la carte bancaire)	69
4	Test de khi deux (Age du client et possession de la carte bancaire)	70
5	Test de contingence (Age du client et possession de la carte bancaire)	70
6	Tableau croisé (profession du client et la possession de la carte bancaire)	71
7	Test de khi deux (profession du client et la possession de la carte bancaire)	72
8	Test de contingence (profession du client et la possession de la carte bancaire)	72
9	Tableau croisé (salaire du client et possession de la carte bancaire)	73
10	Test de khi deux (salaire du client et possession de la carte bancaire)	74
11	Test de contingence (salaire du client et possession de la carte bancaire)	74
12	Moyen de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes	75
13	Fréquence d'utilisation de la carte CIB pour le retrait du GAB/DAB	77
14	La distinction entre GAB et DAB par les clients	78
15	Tableau croisé (connaissance du TPE et utilisation de la carte CIB pour le paiement)	79
16	Test de khi deux (connaissance du TPE et utilisation de la carte CIB pour le paiement)	79
17	Test de contingence (connaissance du TPE et utilisation de la carte CIB pour le paiement)	80
18	Perception des commissions de retrait par les clients BNA	80
19	Préférence pour le retrait du GAB/DAB	81
20	Fréquence des erreurs de retrait par le GAB/DAB	82
21	Réaction des clients après un incident de retrait sur GAB/DAB	82
22	Antécédent de réclamation concernant la carte CIB	83
23	L'objet de réclamation	84
24	La durée pour une réponse sur une réclamation	85
25	Le degré de satisfaction globale vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire	86

Liste des schémas

Schéma n°	Intitulé	Page
1	Mécanisme d'un retrait par carte	17
2	Typologie de cartes de paiement	18
3	Mécanisme d'opération de paiement par carte	20
4	Organisation de la DIPM	59

Liste des graphiques

Graphique n°	Intitulé	Page
1	Moyen de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes	75
2	Fréquence d'utilisation de la carte CIB pour le retrait du GAB/DAB	77
3	Préférence pour le retrait du GAB/DAB	81
4	Réaction des clients après un incident de retrait sur GAB/DAB	83
5	L'objet de réclamation	84
6	La durée pour une réponse sur une réclamation	85

Liste des abréviations

Abréviations	Signification
ABEF	Association professionnelle de banque et des établissements financiers
ALM	Asset Liability Management
BADR	La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
BCE	Banque central européenne
BDL	La Banque de Développement Local
BNA	Banque nationale d'Algérie
CESF	Le conseil économique et social Français
CIB	Carte interbancaire
CMC	Conseil de la monnaie et du crédit
CNEP	Caisse nationale d'épargne et de prévoyance banque
CNMA	Caisse Nationale de Mutualité Agricole
CPA	Crédit populaire d'Algérie
CPI	Centre de pré compensation interbancaire
DAB	Distributeur Automatique de billets de banque
DAC	Division de l'action commerciale
DGI	Direction général des imports
DIPM	Direction des instruments de paiement et la monétique
DMC	Direction marketing et communication
GAB	Guichet Automatique de banque
GPRS	General packet service
GSM	Global system for Mobile communication
IEM	Institut Européen Monétaire
ISO	International organization for standardization (organisation de normalisation internationale)
RMI	Réseau monétique Interbancaire
RTC	Réseau téléphonique connecté
SATIM	Société d'Automatisation des transactions interbancaires de la monétique
TPE	Terminal de paiement électronique
TPV	Terminal de point de vente

Résumé

La performance commerciale peut être définie comme la capacité de l'entreprise à satisfaire sa clientèle en offrant des produits et des services de qualité répondant aux attentes des consommateurs.

Les banques visant la performance commerciale doivent se soucier des besoins de leurs clients, prendre en compte les stratégies de leurs concurrents afin de conserver, voire de développer leurs parts de marché. De ce fait notre étude base sur les produits monétiques afin de renforcer la performance commerciale d'une banque publique algérienne (la banque nationale d'Algérie).

La partie théorique comporte deux chapitre ou sont traités les notions générales concernant la banque et les moyens de paiement (classiques et électroniques), le cadre organisationnel et réglementaire de la monétique en Algérie , les enjeux et les avantages des moyens de paiement électronique ainsi que les nouveaux risques provenant de cette nouvelle technologie (carte bancaire). Quant à la partie pratique, nous avons commencé par présenter la structure d'accueil ensuite la fonction monétique et les moyens de paiement de la BNA et enfin la description et l'analyse du questionnaire relatif aux cartes bancaires.

Mots clés :

- Produits Monétiques
- Performance commercial
- Renforcement

Abstract

Business performance can be defined as the ability of the company to satisfy its customers by offering quality products and services that meet the expectations of consumers.

Banks aiming at commercial performance must pay attention to the needs of their customers, take into account the strategies of their competitors in order to maintain or even increase their market shares. As a result, our study is based on electronic banking products in order to strengthen the commercial performance of an Algerian public bank (la Banque Nationale d'Algerie BNA).

The theoretical part has two chapters where are treated the general notions concerning the bank and the means of payment (traditional and electronic), the organizational and regulatory framework of electronic banking in Algeria, the stakes and the advantages of the means of electronic payment as well as the new risks from this new technology (bank card). As for the practical part, we started by presenting the reception structure followed by the electronic payment function and the means of payment of the BNA and finally the description and analysis of the questionnaire relating to bank cards.

Keywords :

- Monetic Products
- Business Performance
- Enhancement

ملخص

يمكن التعرف على أداء الأعمال على قدر الشركة على رضا عملائها من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي توقعات المستهلكين
يجب على البنوك كإجراء الأعمال أن تتفقد احتياجات الزبائن، وتأخذ في الاعتبار استراتيجيات منافسيها للحفاظ وتوسيع حصتها في السوق.
ونتيجة لذلك، تعتمد دراستنا على المنتجات المصرفية الإلكترونية ونية من أجل تعزيز الأداء التجاري للبنوك الجزائرية (البنك الوطني الجزائري)
الجانب الآخر يتم التعرف على المفاهيم العامة المتعلقة بالبنك وسائل الدفع
(التقليدية والإلكترونية)، والإطار التنظيمي الرقمي للبنوك الإلكترونية ونية في الجزائر، وتحديات فوائده وسائل الدفع الإلكترونية ونية ومخاطر جديدة
تمنحها التكنولوجيا الجديدة (بطاقة مصرفية).
أما بالنسبة للجانب العملي، نتطرق فيها لتقديم مقترح الاستقبال والمنتجات الإلكترونية ونية المعروضات للبنك الوطني الجزائري بالإضافة إلى تحليل لاسد
تجارة الموجهة للزبائن

كلمات البحث

-منتجات الالالكترونية

-بطاقة بنكية

-تعزيز

Sommaire

REMERCIEMENTS	I
DEDICACES	II
LISTE DES TABLEAUX	III
LISTE DES SCHEMAS	IV
LISTE DES GRAPHIQUES	V
LISTE DES ABREVIATIONS	VI
RESUME.....	VII
SOMMAIRE	X
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE 01 :	4
PRESENTATION DES PRINCIPAUX CONCEPTS THEORIQUES, BANQUE ET MONETIQUE .	4
INTRODUCTION.....	5
SECTION 1 : NOTION DE BANQUE, CARACTERISTIQUES ET ACTIVITES	6
SECTION 2 : MOYENS DE PAIEMENTS ET MONETIQUE.....	10
SECTION 3 : CADRE ORGANISATIONNEL ET REGLEMENTAIRE DE LA MONETIQUE EN ALGERIE ET SES ENJEUX.....	23
CONCLUSION	26
CHAPITRE 02 :	27
ENJEUX ET SECURISATION DES MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUE.....	27
INTRODUCTION.....	28
SECTION 1: L'UTILITE ET LES ENJEUX DE L'INTRODUCTION DES MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUE DANS LES BANQUES	29
SECTION 2 : NOUVELLES FORMES DE LA MONNAIE ELECTRONIQUE ET NOUVEAUX RISQUES	43
SECTION 3 : MESURES PRUDENTIELLES.....	49
CONCLUSION	50
INTRODUCTION.....	53
SECTION1 : PRESENTATION DE LA BNA	53
SECTION 2 : LA FONCTION MONETIQUE ET LES MOYENS DE PAIEMENT DE LA BNA ...	56
SECTION 3 : DESCRIPTION ET ANALYSE DU QUESTIONNAIRE RELATIF AUX CARTES BANCAIRES	65
CONCLUSION	88
CONCLUSION GENERALE	90
BIBLIOGRAPHIE	94
LISTE DES ANNEXES.....	97
TABLE DES MATIERES	104

Introduction générale

L'économie nationale a connu une vague d'innovation technologique ces dernières années, de ce fait les autorités bancaires se sont engagées dans de nouvelles techniques financières afin d'améliorer et développer leurs systèmes et moyens de paiement. Cela a permis d'assurer une meilleure qualité de services et produits monétiques dans le but de renouveler la relation entre la banque et ses clients. Les banques algériennes quant à elles, ont mis un nouveau moyen de paiement, le paiement électronique ou bien le paiement par carte bancaire ainsi que d'autres services en ligne (E. Banking, SMS. Banking, e-commerce...etc.)

La carte de paiement électronique offre une nouvelle prestation bancaire qui met en relief la diversité et la proximité des services à travers le réseau interbancaire ainsi que l'introduction des nouveaux outils, notamment le distributeur automatique de billets DAB, le guichet automatique de banque GAB et les terminaux de paiement électronique TPE. Ces outils procurent de nombreux avantages aux clients et commerçants. Par conséquent, ils entrent dans l'amélioration des performances commerciales des banques.

D'autre part, même si ces instruments de paiement modernes apportent leur contribution à la restructuration du système bancaire et à la diversification de l'offre, ils présentent des enjeux pour l'activité bancaire, notamment en termes d'investissements et d'incertitudes concernant la rentabilité d'exploitation. En outre, la situation monétaire révèle encore une forte utilisation de la monnaie fiduciaire, malgré l'augmentation remarquable d'année en année du nombre de cartes bancaires, de GAB et de DAB.

Importance du sujet

Notre thème de recherche tire son importance du programme de modernisation et de développement du système de paiement algérien mené par les pouvoirs publics et qui doit être appliqué au niveau des banques mais aussi il s'inscrit dans une tendance maghrébine, continentale et internationale en matière d'innovation et de lancement de nouveaux moyens de paiement électroniques dont l'Algérie malheureusement ne fait pas encore partie.

Objectif du sujet

Ce travail nous permettra d'avoir une vision sur l'activité monétique dans une banque publique algérienne. La Banque Nationale d'Algérie (BNA), qui est connue par ses efforts pour l'introduction de nouveaux produits de la monétique, sera prise comme exemple dans ce projet. Elle utilise des technologies avancées pour suivre l'évolution de l'économie algérienne, répondre aux besoins de la clientèle et gagner d'autres parts de marché. Dans le cadre de notre étude, parmi les produits monétiques existants nous avons choisi d'axer ce travail sur la carte bancaire en procédant à une évaluation de sa performance commerciale.

Problématique

Nous tenterons ainsi de répondre à la problématique suivante :

Quels sont les axes d'améliorations permettant de réaliser une meilleure performance commerciale des produits monétiques, particulièrement la carte bancaire au niveau la Banque Nationale d'Algérie BNA?

Dans cette optique, nous évaluerons les performances commerciales des produits monétique, précisément la carte bancaire. Nous répondrons aux questions secondaires suivantes, afin de mieux cerner la problématique.

- Comment est organisée la fonction monétique à la BNA ?
- Quels sont les principaux critères qui incitent les clients à demander des cartes bancaires ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients que peuvent fournir les DAB/GAB et TPE dans la BNA pour la clientèle ?

Hypothèses

Ainsi nous aborderons le sujet en émettons trois hypothèses de travail.

Première hypothèse: La BNA propose des nouveaux produits pour sa clientèle dans le but d'améliorer la qualité des services bancaires.

Deuxième hypothèse: L'Age, le sexe, la profession et le revenu sont les principaux critères déterminants la demande des cartes bancaires à la BNA.

Troisième hypothèse: Les cartes bancaires et les services monétiques offrent d'avantages indéterminables et recèlent de quelques inconvénients pour la clientèle de la BNA.

Méthodologie

Afin de vérifier nos hypothèses, nous allons procéder par une analyse descriptive et analytique sous forme d'enquête comportant un questionnaire en direct avec les usagers des cartes bancaires. Et ce, pour démontrer l'intérêt de l'évaluation de la performance commerciale des produits monétiques pour la banque et de proposer des recommandations, avec définition du cadre de mise en œuvre de celles-ci, dans le but d'assurer une plus grande efficacité et efficience de la monétique au sein de la Banque National d'Algérie.

Partant des hypothèses et questionnements ainsi formulés, nous entamerons notre travail de recherche à travers un raisonnement et une argumentation qui seront développés et structurés en trois chapitres :

Le premier chapitre sera réalisé suivant un cadre théorique scindé en trois (03) sections, à travers lesquelles nous définirons quelques concepts en rapport avec notre thème, nous présenterons dans la première section des notions fondamentales sur la Banque, ses activités principales et ces caractéristiques. Dans la deuxième section on parle des différents moyens

de paiement existants en basant sur la monétique. Enfin, la troisième section sera consacrée pour le cadre organisationnel et réglementaire de la monétique en Algérie et ses enjeux.

Le deuxième chapitre, quant à lui, sera consacré aux enjeux des moyens de paiements électroniques et les mesures de sécurité prise par l'état pour encadrer ce nouveau système de paiement. Ainsi que les avantages et les contraintes des cartes bancaires.

Le troisième et dernier chapitre sera réservé à la présentation de l'organisme d'accueil et l'évaluation de la performance commerciale des produits monétiques au niveau de la BNA via l'analyse des résultats du questionnaire.

Chapitre 01 :
Présentation des principaux concepts
théoriques, banque et monétique

Introduction

A travers ce chapitre, notre objectif consiste à faire connaître d'une part, le champ d'action des principaux acteurs activant dans le domaine de la monétique en l'occurrence la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires de Monétique, Groupe d'Intérêt Economique monétique et Réseau Monétique Interbancaire au niveau de l'interbancaire.

Pour ce faire, nous aborderons dans la première section de ce chapitre quelques notions de banque, ces caractéristiques et ces activités.

Dans la deuxième section nous parlons sur les moyens de paiement classique et moderne (la monétique) en basant sur la carte bancaire ainsi que des notions portant sur l'activité monétique, son cadre organisationnel et réglementaire (troisième section).

Section 1 : Notion de banque, caractéristiques et activités

En raison de la proximité et de la complémentarité des concepts sur lesquels notre thème de recherche porte, une clarification de ceux-ci s'impose.

1. Notion de Banque

Le mot banque est apparu dans la langue française au début du quinzième siècle. A cette époque, les banquiers du Nord de l'Italie accomplissaient leur travail dans les lieux ouverts et s'installaient sur des bancs d'où dérive probablement le mot. Cependant, l'activité bancaire elle-même remonte à très longtemps dans l'histoire.

Le monde contemporain de la banque est né de la convergence de l'activité des changeurs de monnaie développée par les républiques maritimes italiennes face à la prolifération des devises, de l'activité de crédit exercée par la communauté juive et de l'émergence des sociétés commerciales dépassant les comptoirs.¹

Ainsi, l'article premier de la loi du 13 Juin 1941 dispose : « sont considérées comme banques les entreprises ou établissements qui font profession habituelle de recevoir sous forme de dépôts ou autrement de fonds qu'ils emploient pour leur propre compte en opérations d'escompte, en opérations de crédit, ou en opérations financières ». L'article 3 du titre premier de la loi cadre portant réglementation bancaire (UEMOA)² dispose également : « sont considérées comme banques les entreprises qui font pour profession habituelle de recevoir des fonds dont il peut être disposé par chèque ou virements et qu'elles emploient pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, en opération de crédit et de placement ».

Autrement dit, les banques sont des entreprises qui gèrent les dépôts et collectent l'épargne des clients ; accordent des prêts et offrent des services financiers.

De nos jours, les banques effectuent leurs activités en général grâce à un réseau d'agences. Elles utilisent de plus en plus d'autres canaux tels que les opérations par Internet, les accords avec les commerçants pour le crédit à la consommation et le paiement par cartes, les guichets automatiques dans les lieux publics, les publipostages, les centres d'appels, etc.

Les banques offrent plusieurs services aux entreprises et aux particuliers parmi lesquels nous pouvons distinguer :

¹ROLAND Jean et LOHENTO.V, *Contribution à la promotion de l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiement au Bénin*, Mémoire de Sciences de Gestion, Université d'Abomey-Calavi ,2009

²Rapport 2007 de la Commission Bancaire, annexe V

- ***l'épargne*** : les clients peuvent placer leurs fonds sur différents comptes notamment le compte courant encore appelé compte chèque, le compte rémunéré et les comptes de titres ;
- ***les moyens de paiement*** : la banque délivre des moyens de paiement à ses clients. On distingue les versements et retraits d'espèces aux guichets, la délivrance des carnets de chèques, les cartes de retrait et de paiement, les devises, les paiements et transferts en ligne au moyen de code d'accès, les titres de voyage ;
- ***les financements*** : les banques permettent aux particuliers et aux entreprises de financer leurs projets en octroyant des prêts soit mobiliers soit immobiliers ou encore des prêts à la consommation. Cette distinction dépend à la fois de l'objet du financement, de la durée et du montant.

2. Les caractéristiques d'une banque :

La banque a plusieurs caractéristiques, notamment³ :

a. La gestion de l'argent des clients : Une banque est une institution financière qui se charge de la gestion de l'argent de des clients et le traitement de leurs activités commerciales en les facilitant. Et pour attirer le plus grand nombre des clients, les gens proposent des services annexes concurrentiels pour inciter les gens à déposer l'argent chez eux.

b. Individu / société / entreprise : Le rôle de la banque ne se limite pas à des institutions bien particulières, une banque peut être une personne, une entreprise ou une société. Une société bancaire désigne une société qui est dans les affaires liés aux banques.

c. Acceptation des dépôts : Une banque collecte et réserve l'argent du gens sous forme de dépôts qui sont généralement remboursables sur demande ou après l'expiration d'un délai fixe. Le dépôt de l'argent dans ces institutions financières donne plus de sécurité aux clients.

d. l'accord de crédits : Une banque prête de l'argent à ceux qui en besoin sous forme de crédits bancaires contre des intérêts et des garanties. C'est l'activité bancaire la plus rentable car elle représente plus des deux tiers des recettes des banques.

e. facilité des opérations de paiement : Un des services sur lequel se basent les banques pour attirer le plus grand nombre de clients, sont les divers moyen de paiement qu'elles proposent à leurs client : les cartes bleues, les chèques bancaires, les virements bancaires, les guichets automatiques ...etc.

f. Une tendance continue vers la perfection des services : Une banque est une institution qui recherche jour après l'autre à perfectionner les services qu'elle présente.

³www.meilleurbanque.blogspot.com, consulté le 05/03/2018

g. Fonctions croissantes : Le secteur bancaire est un concept évolutif. Il y'a une expansion continue et une diversification en ce qui concerne les fonctions, les services et les activités d'une banque.

h. Un lien entre les différents acteurs économiques : Une banque agit comme un lien de liaison entre les emprunteurs et les prêteurs d'argent. C'est un point de rencontre de l'offre de l'argent et sa demande.

i. Finance des entreprises : Les banques jouent aussi, à travers les crédits qu'ils accordent, le rôle de financer les investissements.

j. Identité du nom : L'une des caractéristiques les plus spécifiques aux banques, c'est qu'elles doivent toujours ajouter le mot «banque» à leur nom afin de permettre aux gens de savoir qu'il s'agit d'une banque qui se spécialise dans le commerce de l'argent.

3. L'activité bancaire :

L'activité traditionnelle des banques consiste à : collecter l'épargne des détenteurs de capitaux, accorder des crédits aux agents économiques déficitaires, gérer les dépôts et offrir des services financiers.

De manière générale, l'activité des banques peut être résumé dans ⁴ :

3.1. La gestion de l'argent et les services proposés aux particuliers et aux ménages :

Les banques fournissent aux déposants une série de services :

- **La tenue des comptes et collecte de fonds :** la banque fournit aux détenteurs de comptes une comptabilité des mouvements de fonds. Elle peut procéder pour certains clients qui manient des volumes importants de fonds (commerçants et grands distributeurs) la collecte des espèces, leur comptage et leur comptabilisation.
- **La sécurité :** la banque est un lieu sécurisé où l'argent est en temps normal plus protégé qu'au domicile des particuliers. Elle fournit des coffres pour conserver des valeurs. Il faut néanmoins noter qu'un dépôt est en fait un prêt gratuit à la banque qui utilise aussitôt la trésorerie reçue pour financer son activité. En cas de faillite de la banque les dépôts sont perdus sous réserve des garanties fournies par l'État.

Elle établit des chèques de banque pour certaines transactions sécurisées, devises étrangères.

⁴www.wikipedia.org, consulté le 06/03/2018

- *Les moyens de paiement* : la banque permet de mobiliser son compte de dépôt de plusieurs façons :

- Fourniture des chèques et déclenchement de leur règlement via le système de compensation.
- Fourniture des cartes de paiements où sera conservée de la monnaie électronique.
- Gestion des virements vers d'autres comptes bancaires.
- Fourniture sur simple demande des espèces, billets de la banque centrale et pièces de monnaie.

3.2. La fourniture de crédits et d'instruments de placement :

Aux entreprises

La banque produit et distribue des crédits adaptés aux activités et aux projets des entreprises, gère les moyens de paiement et les flux financiers qui leur sont associés et produit et/ou distribue des placements.

Aux particuliers

La banque produit, puis distribue, directement ou via des intermédiaires, des placements à court ou à long terme, avec différents niveaux de risques financiers, gérés directement par elle ou par d'autres entreprises financières. Elle produit et distribue, directement ou indirectement, via des intermédiaires, des crédits (crédit à la consommation, crédit immobilier, crédit-bail) et des services, des moyens de paiements associés.

À l'État

Depuis que la Banque centrale ne peut plus directement financer le Trésor Public par la création de monnaie, ce sont les banques commerciales et le marché monétaire qui financent les déficits publics.

3.3. La fourniture de garanties, cautions, et protections diverses

Les garanties de change, L'assurance-vie, L'assurance collective sur les soldes des dépôts et le cautionnement.

3.4. L'intermédiation bancaire

Le principe de l'intermédiation bancaire s'exerce à la fois dans le temps et dans l'espace de façon habituelle :

Dans le temps : c'est la fourniture de moyens de financement (crédits) à leurs clients, à un moment où ceux-ci en sont dépourvus. Il y a alors création monétaire soit totalement soit partiellement ;

Dans l'espace : c'est le transfert de moyens de paiement (chèques, virements, cartes de crédit...) d'une place commerciale à une autre.

Section 2 : Moyens de paiements et monétique

Pour qu'une opération de paiement se noue, il faut que les parties s'accordent sur l'instrument de paiement. Les moyens de paiement sont la matière première des systèmes de paiement. En passant par les moyens de paiement classiques qui synthétisent la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale puis aux moyens de paiement moderne qui se compose de la monnaie électronique (l'objet de notre thème de recherche).

1. Les moyens de paiement classiques

Sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds et ce, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

1.1. La monnaie fiduciaire

La monnaie fiduciaire est constituée de billets de banque et pièces de monnaie. Elle a une nature monétaire duale, comme étant un support monétaire et un instrument monétaire qui permet aux différents agents économiques d'effectuer leurs différentes transactions. D'une part, elle est un support monétaire car elle matérialise les unités de paiement libellées en unité de valeur ou de compte. D'une autre part, elle est un instrument monétaire, car elle permet le transfert des unités de paiement qu'elle matérialise d'un patrimoine à un autre par simple tradition⁵.

La monnaie fiduciaire émise par la banque centrale acquiert un cours légal, à l'exclusion de toutes les autres formes de monnaie. Elle a un pouvoir libératoire illimité. Il est interdit à quiconque d'émettre.

1.2. La monnaie scripturale

La monnaie scripturale est donc un simple nombre inscrit sur le livre de comptes d'une banque en face du nom d'une personne ou d'une entreprise. Par un simple jeu d'écritures. Elle peut servir d'intermédiaire pour les échanges entre des personnes ou des entreprises qui ont un compte dans une banque ou aux chèques postaux.⁶

Pour circuler la monnaie scripturale, on doit utiliser les instruments de paiement tel que :

a) Le chèque

Si les opérations en espèces ont le mérite de la simplicité, elles ne sont pas très utiles dès qu'il s'agit d'opérer des règlements à distance ou pour des montants importants. Le chèque offre pour cela infiniment plus d'avantages.

⁵PIEDELVIERE.S, *instrument de crédit et de paiement*, Edition DALLOZ, paris, 1999, p151.

⁶J.ADENOT.J et J-M. ALBERTINI, *La monnaie et les banques*, Edition du SEUIL, paris1975.

Selon Luc Bernet-Rolland : « le chèque est un écrit par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne dénommée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez tiré.»⁷

Donc le chèque est un écrit par lequel un client donne l'ordre à sa banque de payer une certaine somme à la personne qu'il désigne. Le chèque fait donc intervenir trois personnes :

Le tireur: C'est lui qui établit et signe le chèque .Personne émettant un chèque au profit d'une autre personne.

Le tiré: C'est lui qui détient les fonds et paye; ce peut être une banque, une société de bourse, un trésorier payeur général, etc.

Le bénéficiaire : C'est lui qui reçoit le paiement.

Le chèque peut être stipulé payable à une personne dénommée, ou au porteur (si le chèque non barré). Il peut également être émis en blanc, dans ce cas il vaut comme chèque au porteur et il peut être émis au profit du tireur lui-même.

b) Le versement

Le versement est l'opération bancaire qui consiste pour le client, à remettre des espèces destinées à alimenter son compte ou celui d'un tiers. Il peut être effectué par le titulaire du compte, mais aussi par toute personne qui n'aura pas à justifier de son identité. Sur le bordereau de versement espèces seront mentionnés le nom du titulaire du compte, le numéro du compte et éventuellement le nom de la personne qui a effectué le versement si elle n'est pas le titulaire du compte les versements peuvent être effectués dans n'importe quelle agence de la banque.⁸

c) Le virement

Luc Bernard a défini le virement comme étant une opération qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre. Et selon Dominique Rambure : « l'ordre de virement émis par le débiteur est adressé à sa banque afin d'effectuer un transfère sur une autre banque ou sur un autre compte de la même banque »⁹ .c'est la technique par laquelle, un donneur d'ordre demande de débiter son compte d'une somme déterminée pour créditer, de cette même somme, un autre compte d'un bénéficiaire. Ce dernier peut être le donneur d'ordre lui-même ou une tierce personne. Le virement permet ainsi, le transfert des fonds de compte à compte sans déplacement de numéraire. Le virement présente de nombreux avantages : il est

⁷ ROLLAND, Luc-Bernet, *Principe de technique bancaire*, 21^{ème} Edition DUNOD, Paris 2001, p42.

⁸ DOMINIQUE Rambure, *Les systèmes de paiement* ,Edition ECONOMICA, 2005, page51

⁹DOMINIQUE Rambure,Op.cit, p56.

facilement automatisable. Son utilisation est d'une grande simplicité, moins chère et le risque d'impayé est inexistant ; son contenu informationnel est étendu.

d) Le prélèvement

Le titulaire du compte autorise un créancier à prélever sur son compte toute somme due à ce dernier. Il faut préciser que l'autorisation est en principe générale et est rarement déterminée quant aux échéances ou au montant. Les prélèvements sont utilisés très fréquemment pour le règlement des quittances d'électricité ou de téléphone, pour celui des échéances d'un crédit, et de façon générale, pour les dettes répétitifs.

e) Les effets de commerce

Lorsque les entreprises effectuent des prestations de services ou assurent la livraison de marchandises, elles peuvent exiger un règlement au comptant : toutefois, pour lutter contre la concurrence, ou pour se conformer aux usages de leur profession, elles sont le plus souvent obligées d'accepter, voire de proposer un règlement différé pour garantir le paiement à l'échéance, le vendeur peut exiger la remise d'un document appelé effet de commerce, donc on va voir tour à tour la lettre de change, le billet à ordre et le warrant.

f) La lettre de change

La lettre de change est un écrit par lequel le tireur invite le tiré à payer au bénéficiaire ou à son ordre une somme déterminée à une échéance convenue¹⁰.

g) Le billet à ordre

Le billet à ordre¹¹ est un écrit par lequel une personne appelée souscripteur s'engage à payer à une autre personne, appelée bénéficiaire, une certaine somme à une époque déterminée.

• *Les différences essentielles entre la lettre de change et le billet à ordre :*

- La lettre de change met en jeu trois personnes (tireur, tiré et bénéficiaire), le billet à ordre deux seulement (souscripteur et bénéficiaire) ;
- La lettre de change est un ordre de payer donné par le tireur, le billet à ordre, un engagement de payer du souscripteur ;
- L'acceptation ne se conçoit pas en matière de billet à ordre ; elle résulte de la simple rédaction de titre.
- A la différence de lettre de change qui est commerciale par nature, le billet à ordre n'est commercial que s'il est souscrit par un commerçant, ou à l'occasion d'une opération commerciale, dans les autres cas, il est civil.

¹⁰ R.PROVENCE,*la banque*,27^{ème} Edition DUNOD, paris, 1967, p78

¹¹Idem, p85

h) Le warrant

Le warrant est un bulletin de gage délivré, lors du dépôt de marchandises dans des magasins généraux, en même temps qu'un récépissé qui est le titre de propriété de ces marchandises¹².

2. Les moyens de paiement moderne (la monétique)

Dans cette partie, nous aborderons les moyens de paiement moderne ou bien la monétique, en mettant l'accent sur la carte bancaire.

2.1. La monétique

La monétique est définie comme étant : « un ensemble de moyens électroniques mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires »,

Ou encore « l'ensemble des technologies, procédés et équipements permettant une électronisation de transferts de fonds, de mise à disposition de liquide et d'information de la clientèle sur ses comptes »¹³ (selon G. Mercier).

Le dictionnaire Larousse Economique 2003, quant à lui, définit la monétique comme « *l'ensemble des moyens techniques utilisés pour automatiser les transactions bancaires et monétaires. La monétique assure notamment la gestion des cartes bancaires, la distribution automatique des billets ainsi que les systèmes électroniques de transfert d'informations ou de fonds* ».

Selon le Conseil Economique et Social Français (CESF), « *La monétique est l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier* ». Les valeurs électroniques sont alors transmises entre détenteurs de cartes sans faire l'objet d'encaissement dans un compte à l'instar du billet de banque. La monétique est donc l'ensemble des moyens techniques utilisés pour automatiser les transactions bancaires et monétaires.

2.1.1. Les acteurs de la monétique :

la monétique fait intervenir cinq acteurs¹⁴:

- *L'émetteur* : (la banque du client) il s'agit de l'organisme financier qui met à la disposition de ses clients un support (carte interbancaire), il assure les traitements de débit/crédit du compte du porteur et les litiges associés à l'usage de la carte.

¹²MATOUB et MEHDAOUI, *La modernisation du système de paiement en Algérie*, Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master en Sciences Economiques Option : Monnaie, Banque et Environnement international, Université de Bejaia ,2013.

¹³ www.ecofinanc.com, consulté le 07/03/2018

¹⁴MATOUB et MEHDAOUI, op.cit.

- *Le porteur* : (le client) il s'agit du détenteur de la carte. Le titulaire du compte courant peut être une société, un particulier, ou un commerçant.
- *L'accepteur* : (le commerçant) il s'agit du commerçant, artisan, ou profession libérale qui accepte le moyen de paiement électronique comme règlement.
- *L'acquéreur* : (la banque du commerçant) il s'agit de l'organisme financier qui met à la disposition de ses clients des services d'acquisition de transactions de paiement électronique, grâce au TPE.
- *L'opérateur technique* : (la SATIM) c'est le centre de traitement interbancaire qui recueille des bases de données sur les porteurs de la carte interbancaire.

Dans le cas des automates bancaires les DAB et GAB, l'accepteur et également l'acquéreur (le commerçant peut effectuer l'opération de retrait).

2.1.2. Les caractéristiques de la monétique

Aujourd'hui, la monétique est très répandue grâce aux caractéristiques suivantes :

- La dématérialisation partielle ou totale de la monnaie réduit les risques de vol ou de perte ;
- Les transactions ne nécessitent plus un échange physique contre des pièces et billets ;
- La monnaie électronique assure la discrétion que n'assure pas la monnaie scripturale ;
- La monnaie électronique ne connaît pas de frontière ;
- Les nouveaux moyens de paiement sont plus sécurisés, ils utilisent la cryptographie pour la confidentialité des données, par contre l'argent liquide utilise une sécurité physique.

2.2. Mise en œuvre du système de la carte bancaire, principal produit de la monétique

La carte bancaire a été lancée officiellement en Mars 2005¹⁵, à cette date et dans un souci d'efficacité et de maîtrise du système de paiement, l'ensemble des institutions adhérentes ainsi que la SATIM ont décidé d'un commun accord de démarrer le projet avec la participation de 3 à 4 banques qui ont ciblé un portefeuille de 200 à 500 acceptants situés, dans un premier temps, dans un rayon de 5 kilomètres autour de la ville d'Alger où sera installé le centre de traitement interbancaire.

La mise en œuvre de ce système a nécessité l'acquisition par la SATIM :

- D'une solution de paiement électronique pour la gestion du centre de traitement interbancaire ;
- Des serveurs et du matériel nécessaire au centre de traitement ;

¹⁵A.Naima, *Automatisation du secteur bancaire et sécurisation des transactions: de la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique*, Mémoire pour l'obtention d'un diplôme d'ingénieur commercial, INSAG Alger, 2010

- Des terminaux électroniques de paiement (entre 200 et 800) destinés aux commerçants lors du démarrage du projet.

Aujourd'hui, la gestion du système par les institutions membres est menée sur deux fronts :

- *Procédural* : un comité interbancaire représentant l'ensemble des adhérents est mis en place afin de définir un manuel de paiement électronique. Ce dernier fixe les règles à instaurer pour la gestion « commerçant/porteur » (commissions interbancaires, traitement des impayés et des litiges, ...) ;
- *Technique* : afin de suivre les actions à entreprendre au niveau des agences pilotes et des commerçants, un comité technique désigné par les institutions adhérentes est constitué.

La mise en œuvre de ce système passe par l'établissement d'un cahier de charges pour l'acquisition d'une solution monétique complète (*hardware et software*) (Il fut finalisé en avril 2001 par le centre de traitement interbancaire), ce document spécifie :

- L'environnement de la solution à mettre en place.
- Les objectifs à atteindre.
- Les délais de réalisation de ces objectifs.

Cette analyse étant étroitement liée à l'étude technico-économique du marché des porteurs en Algérie, la mise en place de la solution nécessite une bonne connaissance des besoins des banques en la matière (une étude prévisionnel sur le nombre de porteurs, de commerçants et de DAB) afin de s'assurer son adéquation avec les objectifs visés.

Pour ce faire, il a été élaboré, par la SATIM, un cahier de mise en œuvre incluant :

- Le recensement des tâches de mise en place et la définition d'un plan de mise en œuvre ;
- L'identification et l'évaluation des éventuelles adaptations de la solution pour répondre, de la manière la plus efficace, aux besoins spécifiques de l'Algérie.
- La définition et la normalisation de l'environnement technique.
- Une étude complète et précise du marché algérien a été élaborée, le matériel et les logiciels furent installés.

En effet, la préparation des premiers sites d'implantation (commerçants et agences) a conjointement été réalisée par le centre monétique interbancaire, d'une part et l'ensemble des institutions adhérentes d'autre part. La supervision et le suivi du chantier ont été assurés par le comité technique, l'installation de la solution a été confiée au maître d'œuvre (la SATIM).

Cette solution, qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation des moyens de paiement en Algérie permet la continuité des transactions de retrait déjà opérationnelles sur le réseau monétique interbancaire en assurant les échanges avec le système serveur DAB ainsi qu'avec le système d'information des différentes banques.

Les cartes de paiement, en 2005, étant un concept d'ordre nouveau en Algérie, l'installation de la solution des cartes de paiement fut accompagnée d'un effort de formation pratique et professionnelle, voir même d'une assistance technique lors du lancement (assurée par le partenaire étranger).

La formation a visé, entre autres :

- Les administrateurs du système de paiement.
- Les exploitants qui assurent la production et le fonctionnement des serveurs.
- Les interlocuteurs au niveau des banques.
- Les acceptants pour l'installation, la connexion et la mode d'utilisation du TPE.

L'objectif de la SATIM ainsi que des banques algériennes, est aussi l'adhésion aux réseaux de paiement internationaux par l'émission d'une carte de paiement VISA et/ou MasterCard utilisable, aussi bien à l'échelle nationale, que sur les réseaux internationaux de retrait et/ou de paiement.

De ce fait, il existe pour les deux fonctions de paiement et de retrait des équipements bien spécifiques :

Pour le paiement on cite :

- Terminal de paiement électronique (TPE) qui est une machine à clavier, écran et logiciel avec mémoire. Il peut être fixe ou portable (le seul disponible en Algérie).
- Terminal point de vente (TPV) qui intègre les fonctions monétiques aux caisses des commerçants, et donc à son propre système informatique.
- La presse imprimante utilisée pour les paiements manuels, il est aussi appelé ZIP ZAP.

Pour le retrait :

- Distributeurs automatiques de billets (DAB).
- Guichets automatiques de billets (GAB).

2.2.1. Définition de la carte bancaire

La carte bancaire étant considérée comme l'atout monétique, elle constitue l'essentiel de la partie visible par le consommateur. Elle est ainsi la manifestation du processus monétique tant qu'elle représente des transactions bancaires, des transferts de fonds ou de mise à disposition de liquidités. Elle est un moyen de paiement délivré par un établissement de crédit, qui permet principalement, et en fonction des cas, d'effectuer des paiements auprès des commerçants par le biais des terminaux de paiement électronique (TPE) et des retraits dans les distributeurs de billets (DAB/GAB). Elle comprend pour son identification et sa sécurisation une puce électronique et une piste magnétique.

Une carte est donc un support d'identification délivrée par une banque à son client pour permettre de remplacer la monnaie et le chèque dans le règlement de ses achats et matérialisé par un rectangle en matière plastique dont le format est (long, large, épais) et dont les matériaux sont standardisés à l'échelle internationale par l'organisme de normalisation I.S.O¹⁶.

2.2.2. Typologie de la carte bancaire :

La carte bancaire peut être une carte de retrait, de paiement ou bien les deux la fois.

a .Les cartes de retrait

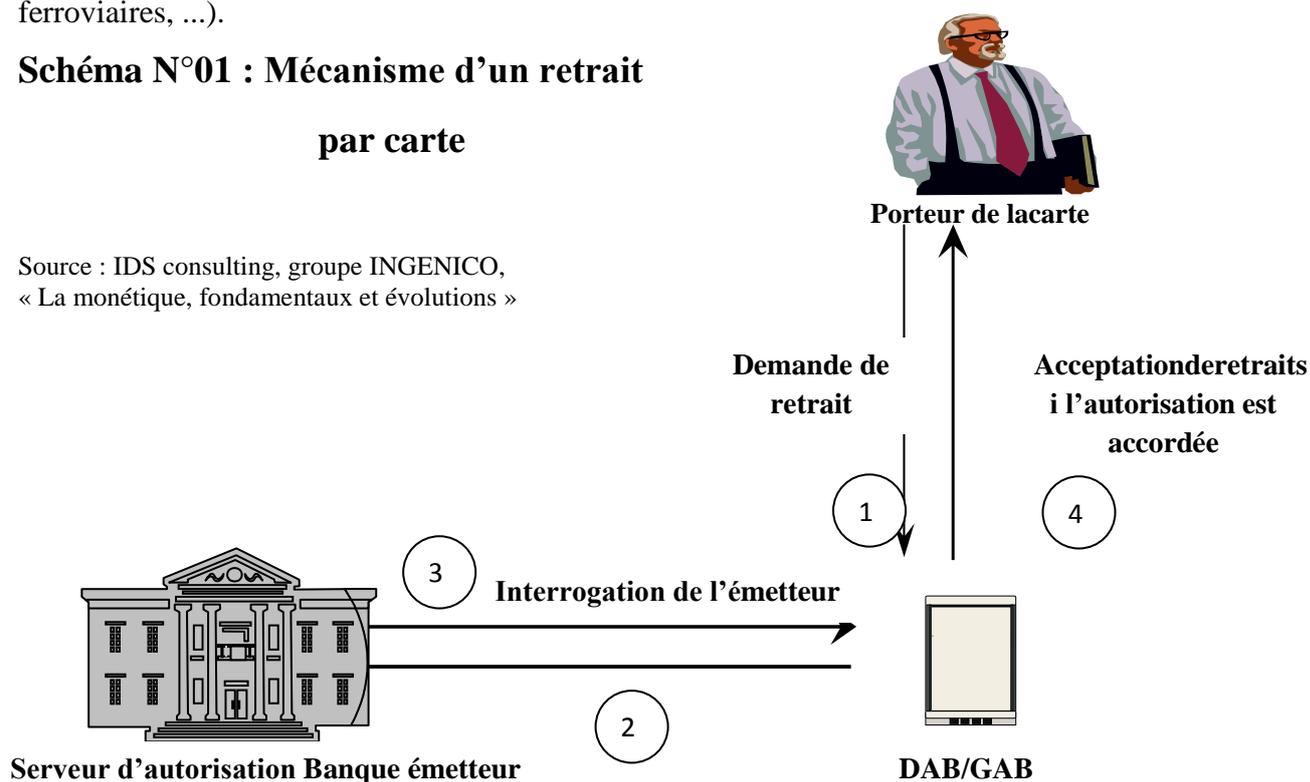
Ce sont des cartes dont la fonctionnalité majeure est le retrait des espèces (billets de banque) auprès des DAB/GAB, mais qui proposent aussi classiquement comme fonctionnalités complémentaires la consultation de compte, les virements, les commandes de chéquiers, ...

Les DAB/GAB habituellement installés sur les façades des agences bancaires peuvent également être implantés dans des lieux publics (aéroports, centres commerciaux, gares ferroviaires, ...).

Schéma N°01 : Mécanisme d'un retrait

par carte

Source : IDS consulting, groupe INGENICO,
« La monétique, fondamentaux et évolutions »



b. Les cartes de paiement

Ce sont des cartes qui offrent à leurs porteurs, en sus du service de retrait des espèces via les DAB/GAB, la possibilité de régler les factures de leurs achats auprès des commerçants.

¹⁶ FORMATION « CPA » Au METIER MONETIQUE « Promotion & Placement Des Produits Monétiques », JUIN 2007.

Les cartes de paiement offrent à elles seules une gamme étendue de produits que l'on pourra différencier selon deux critères :

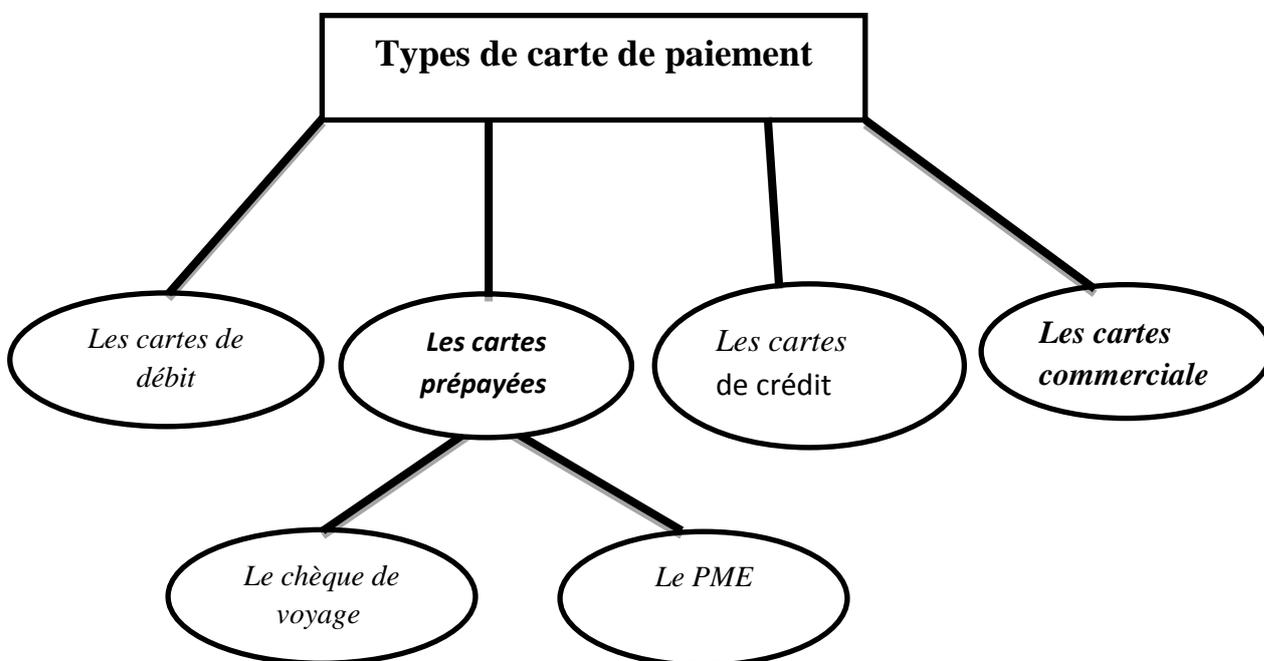
- Critère de territorialité du réseau d'acceptation qui distingue :
 - Les cartes « domestiques » utilisables sur le réseau national ;
 - Les cartes internationales utilisables dans le réseau international des commerçants agréés.

A ce sujet, il est précisé que, d'un point de vue technique, les cartes internationales peuvent être utilisées dans le réseau domestique, mais le traitement des opérations se fera via le réseau international avec tout ce que cela implique comme frais de traitement et de commissions, d'où l'inutilité d'appliquer ce genre de procédés.

- Critère de modalités de débit des transactions effectuées *qui distingue* :
 - Les cartes à débit immédiat selon lesquelles le compte du titulaire est débité à l'instant même où le paiement est effectué (en temps réel).
 - Les cartes à débit différé qui permettent à leurs titulaires le regroupement des transactions afin d'effectuer leur règlement en une seule fois (généralement à la fin du mois)¹⁷.

Nous distinguons ainsi, 4 grandes catégories de cartes de paiement :

Schéma n(2) : Typologie des cartes de paiement



Source :Elaboré par nos soins

¹⁷Naima A ,op.cit.

b.1. Les cartes de débit :

La carte de débit¹⁸ se définit dans le règlement comme une carte de paiement dont les montants sont débités sur le compte du porteur moins de 48h après que les transactions aient été réalisées. Ce sont par exemple, les cartes plus communément appelées aujourd'hui « cartes à débit immédiat » ou parfois encore « cartes à autorisation systématique ».

b.2. Les cartes commerciales :

La carte commerciale se définit dans le règlement européen comme une carte qui est utilisée à des fins de dépenses professionnelles et dont les débits sont effectués sur le compte de l'entreprise. Ce sont par exemple, les cartes dites « cartes professionnelles », les « cartes d'entreprise » ou les « cartes d'achat ».

b.3. Les cartes de crédit :

Émises par une banque ou un établissement financier, ces cartes sont rattachées à un compte spécial assorti d'une ligne de crédit, le plus souvent permanent et renouvelable (crédit *revolving*), en vertu d'un contrat préalablement conclu avec le client. A la fin de chaque mois, le titulaire rembourse non pas les transactions elles-mêmes, mais les mensualités de crédit prévues au contrat (montant et taux d'intérêt). Dans le cadre du règlement européen, la carte de crédit est définie comme une carte dont les montants sont débités de façon différée sur le compte du porteur, avec ou sans intérêts.

b.4. Les cartes prépayées :

La carte prépayée se définit dans le règlement comme une carte permettant de disposer d'une somme d'argent limitée. Cette carte est exclusivement réservée aux particuliers. Ce sont par exemple, les cartes que l'on connaît sous le vocable de « cartes cadeaux », « cartes rechargeables » ou encore « cartes pour les personnes protégées ». On en distingue deux catégories :

b.4.1. Le chèque de voyage :

Dans ce cas, le client mobilise une somme d'argent que sa banque porte sur une carte (initialement, cette somme était portée sur un chèque d'où la dénomination *chèque de voyage*). Cette carte sera ainsi utilisée par le porteur au moment souhaité et à l'endroit voulu, au sein du réseau d'acceptation auquel est affiliée sa banque ;

¹⁸ www.cartes-bancaires.com, consulté le 15/03/2018

b.4.2. Le PME :

C'est une carte à puce rechargeable, destinée aux paiements de petite valeur, assortie d'un plafond quant aux montants des transactions ainsi que ceux des rechargements¹⁹.

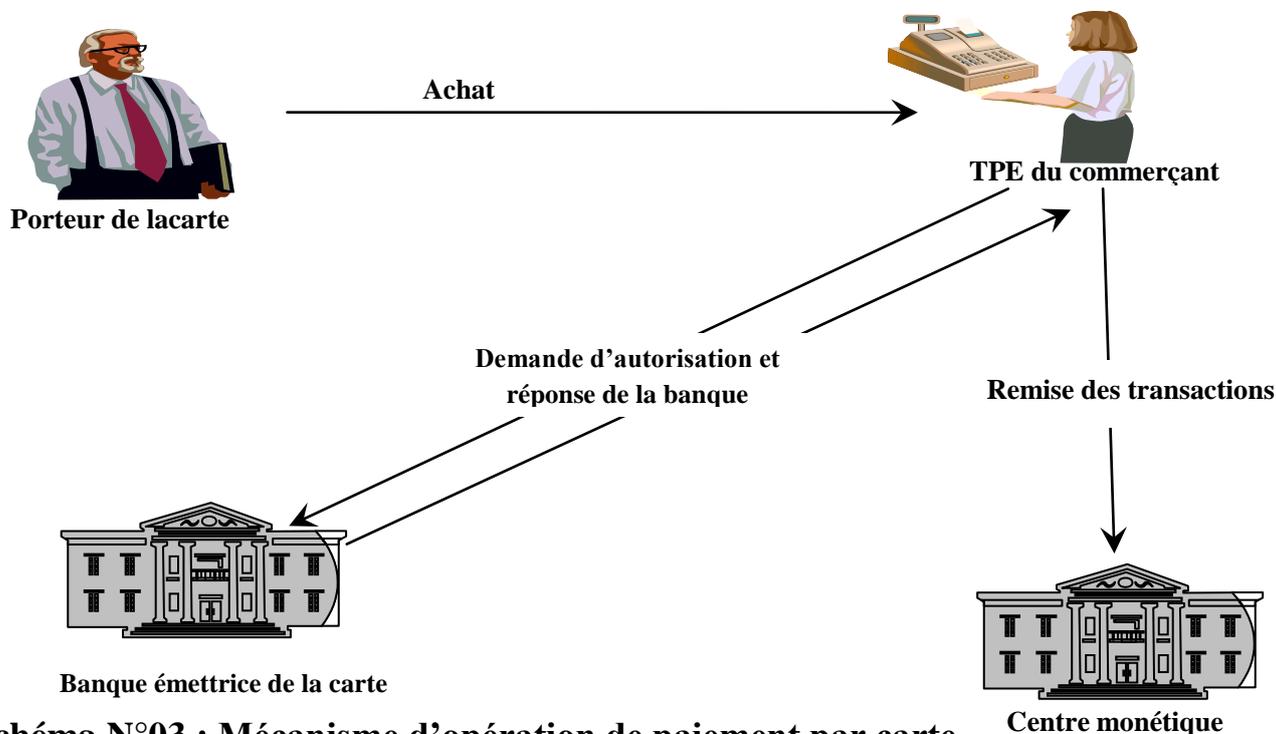


Schéma N°03 : Mécanisme d'opération de paiement par carte

Source : IDS consulting, groupe INGENICO, « La monétique, fondamentaux et évolutions »

2.2.3. Avantages et inconvénients des cartes bancaires :

En tant que moyen de paiement, les cartes bancaires présentent des avantages et inconvénients pour l'émetteur, le porteur et le commerçant que nous détaillons ci-après²⁰.

➤ Pour l'émetteur de la carte

Avantages

- Une automatisation totale des systèmes de règlement et de compensation permettant d'agir rapidement en cas d'urgence (annulation d'une opération, blocage d'une carte suite à la perte ou au vol de celle-ci, ...)
- La réduction, voir l'annulation du risque d'erreurs sur les opérations effectuées sauf en cas de dysfonctionnement des machines ;

¹⁹ www.cartes-bancaires.com, consulté le 15/03/2018

²⁰ FORMATION « CPA » Au METIER MONETIQUE « Promotion & Placement De la Carte de paiement interbancaire », Mai 2006.

- Diminution du coût de gestion des monnaies manuelles (billets et pièces), sachant que celles-ci, dans le système classique, doivent être comptées, triées, stockées, inscrites en sortie de caisse, emballées, transportées, entreposées et assurées ;
- Une facilitation des opérations d'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec carte bancaire peuvent être consultables rapidement et à tout moment.

Inconvénients

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

Avantages

- Une disponibilité des fonds à tout moment (24h/24, 7j/7) ;
- Commodité, simplicité et rapidité de mise en œuvre de la transaction ;
- Une sécurité totale grâce au code confidentiel ;
- Une fiabilité accrue dans la mesure où la carte bancaire limite les risques de vol, de perte ou de falsification.

Inconvénients

- Absence de confidentialité et d'anonymat dans les opérations de paiement (uniquement concernant le cas du porte-monnaie électronique) ;
 - Commissions élevées sur certaines catégories d'opérations (retrait ou paiement à l'étranger).
- Pour le commerçant

Avantages

- Rapidité, simplicité et commodité dans les opérations de paiement ;
- Garantie de paiement immédiat ;
- Sûreté et sécurité quant au traitement et manipulation des espèces (détection de faux billets, multiple comptage, transport à la banque, vol, ...) ;
- Enregistrement et débit immédiats en caisse ;
- Facilité des opérations de règlement pour les clients ;
- Fin des files d'attente et des problèmes de petite monnaie.

Inconvénients

- Investissements importants dans les équipements (lecteurs de carte, câblage, lignes téléphoniques, ...) ;
- Paiement de commissions sur les transactions.

2.3. Le mobile Banking et l'E-Banking

Comme on a parlé de la carte bancaire, on a jugé qu'il est important pour notre thème de donner une petite définition sur le mobile Banking et l'E-Banking.

2.3.1. Le mobile-Banking (Banque par téléphone mobile)

Le m-Banking (mobile Banking) inclut le m-paiement (mobile payment), c'est à dire toute transaction financière se faisant avec l'aide d'un téléphone portable, mais aussi l'accès grâce à la téléphonie mobile a des services financiers plus larges comme un compte en banque ou le transfert d'argent entre compte. Ce moyen de paiement est le premier pas réalisé dans le processus du règlement sans contact. C'est une véritable explosion sur le marché à laquelle l'industrie toute entière doit se préparer²¹.

2.3.1.1. Différents types de Mobile-banking

On distingue deux modèles de m-banking :

- ✓ le modèle additif (le téléphone portable est un plus pour des clients disposant déjà d'un compte en banque)
- ✓ le modèle transformatif (le produit cible les personnes qui n'ont pas de compte en banque)

Il n'existe pas de modèle-type de système de m-banking, chaque société choisit son fonctionnement selon les contraintes de la région. Les banques qui développent leurs activités font actuellement toujours appel à un opérateur de téléphonie mobile couvrant une partie du territoire, car elles n'ont pas les outils pour développer elles-mêmes un réseau de téléphonie. De même, les opérateurs qui souhaitent augmenter leurs offres par une activité de m-banking ont jusqu'à présent tendance à faire appel à une banque afin de gérer l'aspect financier et bancaire, bien que certains développent eux-mêmes leur système bancaire.

2.3.2. L'E-Banking (Banque en ligne)

Une banque en ligne une banque accessible par internet, par exemple par un navigateur web. Sa disponibilité permet l'accès aux comptes, d'effectuer des transactions ou d'obtenir des informations financières récentes .son accès peut s'effectuer depuis un Guichet Automatique de banque (GAB), par téléphone, via un ordinateur ayant l'Internet .la connections se fait par accès sécurisé²².

²¹www.wikipedia.org , consulté le 29/03/2018

²² [www.wikipedia](http://www.wikipedia.org), consulté le 30/03/2018

Section 3 : Cadre organisationnel et réglementaire de la monétique en Algérie et ses enjeux

Dans ce qui suit nous aborderons le cadre organisationnel et réglementaire de la monétique au niveau national, afin de mettre en exergue l'environnement monétique algérien.

1. Le cadre organisationnel de la monétique en Algérie

Dans un environnement de plus en plus compétitif, 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 des banques algérienne qui a pour principaux objectifs de²³ :

- Rentabiliser les institutions financières ;
- Limiter la production de la monnaie scripturale ;
- Désencombrer leurs agences et redéployer leurs activités et leurs personnels pour d'autres segments de services ;
- Encourager la consommation et surtout améliorer la prestation de service aux clients en leurs offrant des produits qui répondent à leurs besoins et la sécurité de leurs transactions.

En dépit du fait que la monétique en Algérie a accusé un retard dans son démarrage par rapport aux pays voisins, les banques manifestent ces derniers temps une motivation, dans l'optique d'une mise à niveau de ce nouveau service.

Cette motivation s'est concrétisée par la création de la SATIM qui a lancé le projet de paiement et de retrait par carte interbancaire et du GIE Monétique, en juin 2014, qui vient appuyer cette démarche stratégique.

1.1. Présentation de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires de Monétique (SATIM), ses missions et prestations²⁴

En 1995, les Banques (CPA, BADR, BNA, BEA, BDL, CNEP, AL BARAKA et CNMA) ont créé la SATIM « Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires de Monétique, filiale interbancaire ». Cette dernière a mis en place un réseau monétique interbancaire RMI, qui assure des prestations de services en matière d'émission de cartes bancaires. Aujourd'hui la SATIM compte seize banques affiliées (16 Banques dont 07 banques publiques et 09 banques privées) ainsi qu'Algérie Poste.

²³HEFIED, GOUGAM et FERRAT, *Amélioration de la performance commerciale des produits monétiques : cas de la carte bancaire (CPA-BADR)*, Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master Professionnel en Gestion financière de la banque, IAHEF Alger ,2017.

²⁴ <http://www.satim-dz.com>, consulté le 02/04/2018

➤ Missions et prestations de la SATIM

Les principales missions de la SATIM se résument ci-après :

- 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, de gestion et de tarification des produits monétiques;
- personnaliser les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces.

Il est à préciser, en outre, que la réalisation des grands projets qui découlent des attributs de la SATIM s'effectue en coordination avec les banques dans le cadre d'une mutualisation de leurs investissements.

Quant aux prestations fournies par la SATIM ; celles-ci se résument en :

- le traitement informatique des transactions réalisées au moyen des cartes bancaires sur le réseau monétique interbancaire qui permet de faire le tri des transactions et de les acheminer vers les banques en vue de la télé-compensation ;
- la personnalisation des supports de cartes à travers l'embossage, encodage de cartes normalisées et édition du code confidentiel. Cette prestation fait l'objet d'un contrat de service entre la banque et la SATIM qui définit les obligations des deux parties notamment les délais et procédures de livraison ;
- le traitement des litiges interbancaires résultants de l'activité monétique ;
- la gestion de la liste noire, c'est-à-dire des clients douteux.

1.2. Présentation et rôle du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)²⁵

Le réseau monétique interbancaire (RMI) est garant des normes et de la réglementation relative aux cartes, du fonctionnement et de l'évolution du système. L'intérêt principal de ce réseau est la mutualisation des coûts générés et leurs optimisation et ce, par l'implantation d'un système de gestion de cartes bancaires (porteurs et DAB) sur une plateforme unique répondant aux besoins définis par la banque elle-même et ses clients tout en réduisant les coûts de maintenance et d'évolution, le RMI assure :

- l'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des banques adhérentes ;

²⁵SATIM, Document interne.

- la mise à disposition de DAB par le RMI aux banques adhérentes ;
- l'intégration au RMI de DAB propre à la banque adhérente ;
- l'intégration de terminaux de paiement électronique (TPE) ;
- l'intégration du système monétique des banques qui en possède ;
- l'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB ;
- le traitement des transactions DAB pour le compte des banques adhérentes ;
- la préparation et le transfert de flux financiers destinés à la pré-compensation des transactions DAB.

1.3. Présentation du Groupement d'Intérêt Economique (GIE) et ses missions²⁶

Le Groupement d'Intérêt Economique est un organe de régulation créé par l'ensemble des banques commerciales de la place selon le principe d'une voix par banque. La Banque d'Algérie y siège pour s'assurer de la sécurité des moyens de paiements ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière, conformément à la réglementation en vigueur. Ce Groupement est autonome, constitué sans capital et à but non lucratif.

Le Conseil de Direction du Groupement est composé de la Banque d'Algérie et d'un collège représentatif des membres pour un mandat de deux ans. Sa présidence est confiée au Président en exercice de l'ABEF (L'association professionnelle des Banques et des Etablissements Financiers) et sa gestion est assurée par un Administrateur (Directeur Général).

➤ Missions du GIE

Le Groupement d'Intérêts Economiques est en charge de piloter l'interbancaire à travers les fonctions essentielles suivantes :

- gestion des standards, spécifications et normes dans le secteur de la monétique ;
- définition de produits bancaires et des règles de leur mise en œuvre opérationnelle ;
- gestion de la plate-forme technique de routage ;
- autorité de certification ;
- gestion de la sécurité.

Par ses fonctions, il concrétise ainsi une transparence dans la définition des normes et des règles de l'activité monétique de façon à libérer les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique. Son objectif étant de promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage de la carte de paiement à travers toutes ses extensions.

²⁶ www.giemonetique.dz, consulté le 05/04/2018

2. Le cadre réglementaire de la monétique en Algérie

La loi n°05-02 du 06 février 2005 (modifiant et complétant l'ordonnance n° 75-59 du 26 février 1975) portant code de commerce²⁷, s'est fixé comme objectif principal la consécration selon son article n°8 certains instruments et procédés de paiement : virement, prélèvement, carte de paiement.

Ainsi aux termes de l'article 543 bis 23 de cette loi :

« Constitue une carte de paiement toute carte émise par les banques et les institutions financières dûment habilitées et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds».

Aux termes de l'alinéa 2 du même article : « Constitue une carte de retrait toute carte émise par les banques ou les institutions financières dûment habilitées et permettant à son titulaire, exclusivement, de retirer des fonds ».

Selon l'article 543 bis 24 de la même loi : « L'ordre ou l'engagement de payer, donné au moyen d'une carte de paiement, est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte ou de vol de la carte dûment déclarés, de règlement judiciaire ou de faillite du bénéficiaire ».

Selon l'article 18 du règlement CMC n° 95-7 du 23-12-1995²⁸ : « est considérée comme moyen de paiement la carte de crédit ».

Donc, le législateur algérien dans ces textes aussi bien la carte de paiement que la carte de retrait.

Conclusion

Ce chapitre nous a permis de faire ressortir les différentes activités et caractéristiques des banques ainsi que les nombreux avantages que présentent les cartes bancaires pour les différents acteurs. Ces avantages prédominent les inconvénients. D'où l'intérêt pour nos banques de développer ce produit. D'autre part, il ressort que l'Etat et les banques algériennes font des efforts pour développer l'activité monétique, d'où la création de la SATIM, du GIE monétique et du RMI. Le prochain chapitre traitera les avantages et les contraintes de l'introduction des moyens de paiement électronique dans les banques en général et dans les banques algériennes en particulier, ainsi que les nouveaux risques émergeant à cause de cette nouvelle technologie (la monétique).

²⁷ JORA, Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire n° 11 du 09 février 2005.

²⁸ Code monétaire et financier Algérien de 2003.

Chapitre 02 :
Enjeux et sécurisation des moyens de paiement
électronique

Introduction

L'avènement des nouvelles technologies dans le domaine de finance donne naissance à de nouvelles techniques de commerce dont la monétique. En effet, la monétique est un système qui consiste à stocker un certain nombre d'information concernant les finances des usagers sur des cartes à puces. Elle permet de modifier ainsi le comportement des particuliers vis-à-vis de l'argent : Ces deniers n'ont plus besoin de transporter de grosses sommes d'argent sur eux, mais jusqu'à présent, la monnaie électronique n'est pas utilisée pour tout type de transaction en Algérie en raison des risques spécifiques qu'elle présente.

L'essor de la monnaie électronique pose certaines questions que ne peuvent ignorer les banques centrales garantes de la stabilité nominale et du bon fonctionnement du système de paiement.

C'est dans ce contexte que ce chapitre va citer les différents avantages et contraintes de la monétique puis analyser les problèmes créés par ce type d'innovation, d'évaluer les risques de perturbations inhérents à leur développement et de déterminer si ces risques sont maîtrisables par les autorités monétaires.

Il est subdivisé en trois sections ;

La première section montre les avantages et les contraintes de l'introduction des moyens de paiement électronique dans les banques en général et précisément dans les banques publiques algériennes.

La deuxième section représente les différents risques liés à l'utilisation de ces moyens de règlement électronique.

La troisième section fera le point sur les mesures prudentielles mise en place par les banques centrales et les banques commerciales pour se prémunir contre ces risques.

Section 1 : L'utilité et les enjeux de l'introduction des moyens de paiement électronique dans les banques

Les moyens de paiements sont nés pour répondre aux besoins d'échange de biens et de services le plus simplement possible, tout en bénéficiant d'une sécurité proportionnée avec enjeux, elles peuvent également servir sous l'ongle des évolutions induites par des solutions techniques élaborées (en utilisant les technologies les plus performantes) pour automatiser les transactions et pour une meilleur maîtrise .

La monétique est devenue la force motrice du secteur bancaire, elle entre aujourd'hui directement dans la stratégie d'innovation des banques, en effet et en raison d'une forte concurrence entre établissements financières, les banques se doivent d'être innovantes et de mettre en place des moyens de paiement plus élaborés et de nouveaux services bancaires qui s'adaptent à la demande et besoin du client.

La question qui se pose est pourquoi doit-on adopter ces nouveaux moyens de paiement électronique ? Qu'apportent ils de plus à la banque, quel sera son impact sur la rentabilité, sur les coûts, sur les revenus, les investissements ? Quelle sont les enjeux technologiques, commerciaux, économiques, politiques et culturels rencontrer par le marché de paiement ? Ces questions vont être examinées dans la section suivante.

1. Utilités et enjeux de la monétique dans le secteur bancaire en général

Dans ces dernières années le secteur bancaire a connu beaucoup de rénovation technologique en termes de moyens de paiement. De ce fait, l'apparition de nouveaux avantages et enjeux pour les banques.

1.1. Les avantages des moyens de paiement électronique pour les banques:

On peut diviser les avantages de la monétique en trois types commençant par l'avantage financier, économique et commercial.

1.1.1. Les avantages financiers:

Le rôle primordial de la banque est l'intermédiation financière, elle collecte les dépôts des agents à excédent et octroie les crédits aux agents à déficit financier, aussi elles'occupe de la gestion des moyens de paiement mis à la disposition de ses clients, ces moyens ont évolués de la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique.

La technologie bancaire joue désormais un rôle fondamental dans la réduction des coûts des transactions et de circulation des informations.

Grâce à la monétique et à la carte plus particulièrement, les banques peuvent bénéficier des avantages suivants:

- ✓ une émission importante de cartes s'accompagne d'une augmentation de la rentabilité;
- ✓ Attraction de flux financiers et gonflement des dépôts sachant que les services monétique attirent de plus en plus de clientèle, donc plus de dépôts, et contribuent ainsi à bancariser d'avantage l'économie;
- ✓ Le développement de l'intermédiation financière de la banque;
- ✓ Eviter d'accumuler de l'argent pour les garder sans les investir dans les circuits productifs de l'économie. En utilisant les cartes de paiement électronique, la banque est sûre que l'argent retiré sera utilisé immédiatement, par conséquent elle évite que cet argent ne soit thésaurisée, ce qui permettrait de le conserver de plus longtemps possible.²⁹

1.1.2. Les avantages économiques :

La monétique fournit de nombreux avantages économiques notamment :

- ✓ Une meilleure économie de manipulation par rapport à la monnaie fiduciaire, le coût de manipulation des espèces est généralement beaucoup plus grand par rapport à la monnaie électronique, ainsi qu'une réduction des coûts liés à la sécurité (comptage, stockage, transport de fond...), par conséquent avec l'avènement de la monnaie électronique, il y aura une limitation des coûts de gestion d'argent liquide et moins de chèques à remettre (tarification des chèques qui coûtent très cher à la banque);
- ✓ La simplification de la procédure permet de réduire la phase d'usage du papier et de parfaire le suivi informatisé nécessaire à un meilleur système d'information au sein de la banque;
- ✓ La sécurité des systèmes électroniques réduit considérablement les risques d'impayés, donc moins de pertes financières pour la banque, en effet contrairement au chèque, la carte peut être bloquée ou mise en opposition par l'un des deux parties (émetteur/porteur) en cas d'un quelconque litige;
- ✓ Réduction du coût de gestion global des paiements et notamment le coût des liquidités mobilisées dans les banques commerciales, en effet, le remplacement des pièces et billets par

²⁹ S.BEN YUCEF, *le développement de la monétique en Algérie*, ESB, 2002, pp 40-41

les cartes et les PME réduirait la nécessité de détenir des encaisses non rémunérées.

Auparavant les banques sont obligées de détenir des espèces pour répondre à la demande de leurs clients (demande d'argent liquide) tandis qu'avec la monnaie électronique, cette demande va diminuer, voir disparaître, et les banques ne seront plus obligées de détenir des encaisses non rémunérées.³⁰

1.1.3. Avantages commerciaux:

Nombreux avantages commerciaux peuvent également s'ensuivre tel que:

✓ Par le biais de la carte les titulaires de comptes peuvent effectuer des opérations de paiement et de retrait, ceci résulte une réduction de files d'attentes afin d'éviter d'handicaper l'activité bancaire;

✓ Amélioration de l'image de marque de la banque en lui donnant une image novatrice basée sur l'efficacité et la simplicité et la rapidité de mise en œuvre de la transaction pour les bénéficiaires des services monétiques;

✓ Compensation, règlement rapides et automatisés;

✓ L'utilisation de la carte qui est un nouveau service bancaire permet l'apparition d'une nouvelle clientèle, composée de particuliers et de commerçants fidèles à la banque émettrice dans un environnement de plus en plus compétitifs;

✓ La carte est devenue un outil de conquête du marché, ainsi qu'une partie intégrante de l'offre commerciale des banques.

✓ Une garantie de paiement pour le commerçant :

Contradictoirement aux chèques où le risque de paiement sans provision existe, le paiement par carte bancaire est garanti pour le vendeur. Même si le client n'a pas la provision sur son compte, à partir de l'acceptation de la transaction, le commerçant est certain d'être crédité de la somme. Certaines cartes bancaires interrogent systématiquement le compte du titulaire. Mais, même en l'absence de demande d'autorisation, le commerçant n'est pas inquiet. C'est donc un énorme avantage par rapport aux chèques pour lesquels on constate une recrudescence des impayés.

✓ Une fluidité en caisse :

Le paiement par carte bancaire permet de fluidifier le passage en caisse. L'encaissement est beaucoup plus rapide. Contrairement aux règlements en espèce, il n'y a ni à rendre de monnaie, ni à vérifier la validité des billets. Quant aux chèques bancaires, ils représentent le

³⁰ BNA, document interne « Monétique », direction monétique, jan2003

mode de règlement le plus long malgré l'utilisation d'imprimantes pour les remplir. En effet, le client vérifie l'impression et doit le signer. Il prend également le temps de compléter le talon. S'équiper d'un TPE est donc important pour le développement de l'activité d'un commerce ;

✓ Une augmentation des ventes :

La carte bancaire est plus utile que l'espèce pour faire les différentes transactions. Elle est de plus en plus utilisée, y compris pour les petites sommes et les clients déplacent rarement avec beaucoup d'espèces sur eux et préfèrent largement régler en CIB.³¹

1.2. Impact de la monétique sur les banques

Dans cette partie on parlera d'impact de la monétique sur les couts, le revenu et la rentabilité des banques³².

1.2.1. Impact sur les coûts:

Les coûts sont définis comme étant le montant qui représente la valeur de la contrepartie nécessaire pour acquérir un bien ou un service, le concevoir, le produire et le mettre à la disposition du client. Pour les banques qui adoptent la monétique, elles doivent avoir :

- ✓ Une baisse de la masse salariale due aux réductions du personnel suivie d'une hausse du coût des qualifications;
- ✓ Une baisse des coûts de transaction due à l'économie d'échelle, à l'automatisation et à la compression des effectifs;
- ✓ Une baisse des coûts de personnalisation du support, fabrication, embossage encodage, traitement des bandes magnétique et des codes secret quand il y'a une forte émission de cartes.

1.2.2. Impact sur le revenu:

L'investissement dans les technologies bancaires modernes est instinctivement lié aux considérations de revenus, de sorte que les nouveaux services devraient attirer plus de clients. Grâce aux améliorations apportées et à l'utilisation d'outils marketing, les banques peuvent désormais créer des bases de données très détaillées de leurs clients et affiner leur offre en proposant le meilleur prix.

³¹ BNA, document interne "Monétique", direction monétique, janvier 2003

³² BENBAREK, LATRECHE et ABDLAZIZ, *l'évolution de la monétique dans le système bancaire Algérien : étude de cas SATIM/CPA*, mémoire de licence, ESC Alger, 2003.

Même si la différence de prix entre les réseaux traditionnels et virtuels reste minime, la fidélité des clients vis-à-vis de leur banque n'est pas encore "évidente", mais risque d'être minée par le développement des intérêts ou le client peut étudier et comparer les différents services sans effort ni coût élevés.

1.2.3. Impact sur la rentabilité:

Le lancement d'un nouveau produit tel qu'une carte bancaire passe par un cycle de vie qui se caractérise au début par une rentabilité insuffisante pour couvrir les coûts de démarrage cependant et arriver à un certain seuil critique.

l'adaptation aux nouvelles technologies nécessite des investissements croissants, la rentabilité des banques est perçue d'ici 50 ans surtout avec l'intensification de la concurrence entre les banques et les établissements financiers qui entraînera forcément une baisse des prix et les obligera à s'adapter aux nouveaux comportements des consommateurs en mettant l'accent sur un facteur assez important qui rend les banques privilégiées notamment à la confiance qu'elle inspirent et au monopole des dépôts.

1.3. Les enjeux des nouveaux systèmes de paiement

Le marché de paiement fait l'objet de nombreux enjeux technologique, commerciaux, économiques, politiques et même culturels qui vont être présenté ci-dessous :

1.3.1. Les enjeux technologiques:

Les systèmes de paiement sont soumis à de fortes contraintes technologiques qui s'exercent aussi bien en interne qu'en externe. Les applications technologiques sont de puissants agents de mutation. Elles produisent de nouveaux instruments de paiement, transforment les moyens de gestion, remodelent les structures bancaires. Il suffit de mentionner les cartes (avec micro-processeur incorporé), les télépaiements, les paiements Internet, les paiements par téléphone mobile, pour mesurer l'impact des nouvelles technologies sur les habitudes de consommation et de paiement.

Afin de réaliser le projet monétique, il est impératif la mise en place d'un équipement spécial et la mise en œuvre d'un personnel qualifié et compétent, la concrétisation de ces éléments est souvent ralentie par quelques obstacles tels que:

- ***La rapide obsolescence des équipements:***

Le secteur des télécommunications ne se distingue que par une dynamique permanente dans la mesure où l'innovation est contenue dans ce domaine.

Le cycle moyen d'un produit vendable ne dépasse pas six mois dans les pays développés qui pour être constamment en phase avec les nouveautés, éprouvent beaucoup de difficultés.

Les banques doivent renouveler leurs matériels selon le développement afin d'être compétitives.

- ***Le coût d'acquisition:***

Lors du démarrage, les banques supportent des coûts assez importants de lancement et d'adoption des nouvelles technologies, le retour sur l'investissement ne se réalise qu'après plusieurs années (5 à 10 ans).

Exemple: pour récupérer le coût d'achat d'un DAB, il est nécessaire d'effectuer 40.000 transactions.

- ***Défaillance du système:***

Les défaillances constatées sur le réseau de télécommunication rendent le succès du projet monétique improbable, la multiplication des pannes ralenties le fonctionnement du système.

Pour sa réussite, il faut mettre en place des lignes téléphoniques spécialisées et fiables, et des câblages et matériels de haute technologie.

De plus, il faut doter le système d'un personnel d'exploitation et de maintenance compétent afin d'assurer un fonctionnement permanent des réseaux et des échanges sécurisés et une réactivité de tous instants basée sur une surveillance et un dépannage rapide³³.

1.3.2. Les enjeux commerciaux :

Pour augmenter la proportion des clients détenteurs de la carte CIB, les banques doivent informer ces clients de l'existence et de l'efficacité de la carte bancaire, c'est dans ce contexte que des efforts considérables doivent être fournis sur le plan marketing, la communication et le marketing sont deux facteurs importants pour présenter les produits, les faire connaître par le public et les faire accepter par tous.

1.3.3. Les enjeux psychologiques:

La réplique des consommateurs au projet de développement des nouvelles technologies peut être importante au sein des banques ou des entreprises pour de nombreuses raisons et

³³HAMIDOUCHE Fouzia, *introduction des NTIC*. PGSB, ESC, oct 2001, p129.

compréhensibles notamment le risque de disparition de certains métiers (remplacés par l'outil informatique) ou le risque de perte de pouvoir (risque d'être exclu d'un système où ils ne seraient plus assez réactifs et performants).

Cette résistance qui conteste certaines personnes aux aléas du futur est due à la peur d'affronter de nouvelles situations qui nécessitent de nouveaux comportements et une certaine connaissance.³⁴

1.3.4. Les enjeux juridiques:

Le développement de l'usage de la carte comme tous progrès technologique a précédé l'établissement spécifique d'un cadre juridique.

Certains comportements de faussaires ou de porteurs relèvent de l'abus de confiance mais ce n'est pas la règle générale.

Les titulaires d'une carte retirent des espèces dans un DAB au-delà des soldes de leur compte (Système off line). Un tel comportement n'est pas considéré comme étant un délit pénal, la somme retirée peut être considérer comme un découvert de la part du banquier, accordé involontairement, suite à ça la somme retirée va être débitée sur les avoirs futurs du porteur en plus du paiement d'une pénalité. Dans le cas contraire, la banque n'a aucun moyen de récupérer la somme retirée, sur ce point le vide juridique existe.

Afin d'y remédier les autorités sont appelées à procurer à leurs consommateurs un cadre juridique qui régit la monétique. Cette fraude due au retrait abusif sur DAB par le porteur ne représente qu'une part des détournements frauduleux générés par les cartes, les délits les plus importants restent liés au vol et à la falsification, à ce propos des règles juridiques doivent être mises en place donc des mesures doivent être prise pour éviter le risque de détournement tel que :

- ✓ Modification du contrat du porteur par une meilleure répartition des responsabilités entre les diverses parties;
- ✓ L'émetteur pourrait être tenu à une plus grande vigilance dans sa décision d'accorder une carte à son client et dans la diffusion des oppositions au prêt des commerçants et des banques;
- ✓ Le commerçant doit vérifier l'identité du porteur, la conformité de la signature, la date d'expiration de la carte, la liste des oppositions;
- ✓ Le porteur doit veiller à bien garder sa carte et son code confidentiel;

³⁴MONGRAND Jean Pierre, *le Manager dans la nouvelle économie*, Edition ORGANISATION, 2001, PP195.

- ✓ Les risques de fraude peuvent aussi être limités par l'amélioration du matériel tel que des équipements spécialisés dans la détection de carte falsifiée, la vérification du code.³⁵

Si la lutte contre la fraude, certes emprunter des voies législatives, c'est le progrès technique qui offre les meilleures perspectives.

1.3.5. Les enjeux liés à la sécurité:

Pour combler le vide juridique qui caractérise le monde des cartes, les banques doivent assurer la sécurité.

Les risques de fraude ont augmentés avec les évolutions des moyens de paiement, le problème de la sécurité est donc ici complexe puisqu'il concerne dans une logique combinatoire:

- ✓ Protection des supports d'information;
- ✓ Légitimité des actions (c'est le porteur de la carte qui effectue la transaction);
- ✓ Fiabilité des systèmes et exactitude des fichiers;
- ✓ Confidentialité des informations;
- ✓ Pérennité des services;
- ✓ Sécurité physique des machines et des locaux.

La fraude peut prendre une ampleur qui entraînerait une perte de confiance des particuliers dans ce nouveau système de paiement. C'est pour cela que la sécurité prise au sens large consiste donc à protéger les informations contre :

- ✓ L'usage illégal ou non légitime;
- ✓ La contrefaçon (risque d'introduction de fausses monnaies);
- ✓ La falsification;
- ✓ La perte ou la destruction volontaire ou accidentelle.

La volonté de suivre se manifeste pas des actions endogènes ou exogènes, mais nous nous intéresserons beaucoup plus à l'agression exogène.

1.3.5.1. L'agression exogène

Ce définit comme l'attaque à l'extérieur, donc sur le petit morceau de plastique qui est la carte, cette agression du système se manifeste par :

- ✓ *L'utilisation abusive* qui n'est pas une effraction finale :

L'utilisation d'une carte au-delà du solde disponible sur le compte serait intolérable (en

³⁵ZOLLINGER Monique et LANARAQUE Eric, *Monétique et marketing*, Edition DUNOD, Paris, 2008, pp103-104.

sachant que le plafond autorisé est mentionné par la banque des porteurs dans le contrat entre la banque et le porteur).

"Le titulaire de la carte doit, préalablement à chaque retrait, et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant".³⁶

✓ *L'utilisation frauduleuse* qui est punie par les juridictions répressives³⁷ :

La carte bancaire plus que tout autre instrument de paiement engendre un large éventail de possibilités de fraude.³⁸

➤ *Utilisation d'une carte périmée:*

Dans ce cas nous sommes face à une opération de retrait ou le distributeur avale la carte sans autre forme de procès, ou à une opération de paiement d'un achat, à ce moment-là si le commerçant ne vérifie pas la date de validité, il assumera les conséquences de sa faute, la garantie attachée au paiement par carte ne jouera pas.

Un porteur qui pratiquerait des manœuvres frauduleuses pour convaincre le commerçant d'accepter l'opération commettrait le délit d'escroqueries.³⁹

➤ *Utilisation d'une carte annulée:*

L'annulation du support lui enlève toute valeur d'instrument de paiement, ce qui implique que son utilisation constitue des manœuvres frauduleuses pour persuader les commerçants de l'existence d'un crédit imaginaire.⁴⁰

➤ *Fausse déclaration de perte ou de vol:*

Qui sera suivie d'achats chez des commerçants, nous sommes ici en présence d'une escroquerie manifeste associée à de fausses déclarations du porteur à sa banque.⁴¹

✓ *Vol et contrefaçon :*

Nous constatons qu'il existe deux types de fausse carte :

▪ **La contrefaçon** : porte sur la fabrication de carte utilisée par les porteurs illégitimes sans dépositions du porteur légitime.

Les spécialistes ont parfois distingué en ce qui concerne la contrefaçon, entre :

³⁶ TOERING jean Pierre, *Les systèmes électroniques de paiement*, Edition EYROLLES, Paris, 1991, ppl39-140.

³⁷ Idem , ppl37-138.

³⁸ idem ,pl40.

³⁹ Idem,p140

⁴⁰ Idem ,p140

⁴¹ Idem ,p141

- a) *Les vraies Fausses cartes* : seraient les supports standard sur lesquels on aura embossé des données véritables récupérées dans les factures archivées par les commerçants (carte non utilisables en saisie magnétique a partie de terminaux).
- b) *Les fausses vraies cartes*: seraient le résultat de la duplication d'une même carte en de multiples exemplaires à l'aide d'un micro-ordinateur et d'un terminal technique qui permet de procéder à des retraits dans les DAB (off line) autant de fois que le falsificateur aura créé d'exemplaires d'une seule et même carte en redonnant chaque fois le même code secret celui de la carte d'origine qui en général sera une carte volée.

Ces abus criminels risquent de menacer l'intégrité financière de l'émetteur surtout lorsque les commerçants se rendent compte qu'ils ont été trompés.

L'émetteur aura alors deux solutions en ce qui concerne l'indemnisation :

- Refuser le remboursement mais dans ce cas les agents vont perdre confiance dans le système de la monnaie électronique due à un manque de sécurité et par conséquent ils risquent de retirer leur argent;
- Accepter le remboursement des agents victimes de contrefaçon.

Les deux solutions impliquent une lourde perte d'argent pour certains émetteurs et le risque de difficulté structurelle.⁴²

- **La falsification** : porte sur la modification des instruments de paiement à partir de carte régulière (ajoutée une fausse piste magnétique).

Ce problème est mondial car il simule tous les types de cartes (bancaires, privées) et accumule de grosses pertes économiques.

- L'utilisation d'une carte perdue ou volée constitue une escroquerie, qu'il s'agit d'une opération de retrait ou d'achat si elle est associée à une contrefaçon de document administratif.
- La détention d'une carte perdue ou volée est constitutive du délit de recel.

S'ajoute à cela un cas très particulier et dangereux qui est celui du vol d'une ou plusieurs cartes avant remise au porteur (vol au centre de personnalisation, vol à l'agence bancaire ou pendant le transport). Une telle éventualité est particulièrement grave parce que le titulaire n'est pas prévenu, le commerçant ne peut pas trouver la carte sur la liste d'opposition et l'émetteur peut mettre un certain temps à découvrir le délit.

⁴² Idem, ppl40-141

✓ *La fraude commerçant :*

Elle se *limite* à la violation obligations contractuelles:

- Réintégrer la commission dans le prix de vente;
- Consentir des rabais pour paiement en espèces;
- Découper la transaction en rondelles pour éviter la procédure d'autorisation, aussi émettre de fausses facturettes majorées qui constitue bien sur un délit, exemple : en France les commerçants bénéficient d'une garantie pour les règlement inférieur à 8€ certains peuvent être tentés d'exagérer de cette garantie bancaire en établissant pour des marchandises non livrées le plus souvent, des fausses factures qui seront impayées et dont ils obtiendront le règlement par la banque.⁴³

1.3.5.2.L'agression endogène

"Elle se définit comme toute action avec volonté de nuire s'attaquant au système d'information lui-même : les programmes, les fichiers, le réseau de télécommunication" ⁴⁴.

1.3.6. Les enjeux culturels :

Généraliser la monétique surtout dans les pays en voie de développement est une tâche assez difficile, notamment de la culture imprégnée chez les clients du fait de manque de confiance dans ces nouvelles innovations technologiques.

L'introduction d'un nouveau produit bancaire dans une population ou la majorité est analphabète constitue un frein à l'acceptation de la monétique, nous remarquons aussi que les clients préfèrent le paiement en liquide à tous les autres moyens (chèque, virement, carte bancaire,...) et cela est due à une véritable culture se justifiant par la peur d'avoir un chèque sans provision ou falsifié, les opérations qui s'effectuent en liquide malgré le risque offre l'avantage contrairement au chèque et à la carte de ne pas laisser de traces ce qui impliquerait que les puissent échapper aux impôts.

(Exemple: location d'un appartement en sachant que le paiement s'effectuera par chèque où par carte bancaire, aura comme conséquence un paiement d'impôts (signature d'un contrat...) ce qui n'arrange pas tout le monde, et afin, de changer les mentalités et les comportements des clients vis-à-vis des banques nous proposons les solutions suivantes :

⁴³Idem ,pp142-143.

⁴⁴Idem ,pl48.

Rééduquer le client:

Il faudrait d'abord que le client retrouve la confiance en sa banque, par la simplification des procédures qui est une qualité partout recherchée et dans la plupart des cas évidente pour les espèces, l'allègement des délais particulièrement sensible lorsqu'il existe un risque de pénalité de retard de paiement, la banque devra s'engager à l'informer et à lui fournir toutes les informations sur le fonctionnement et l'évolution que connaît le système depuis son lancement et à fournir des informations relatives à la sécurité des transaction.

Former de bons banquiers:

Ce facteur tient une place importante dans la réussite du projet monétique, il n'est pas toujours facile de porter une appréciation sur la compétence technique et professionnelle des banquiers, mais ce qui est nécessaire c'est qu'ils soient bien formés et compétents, capables de maîtriser et de prévoir les problèmes qui pourraient subvenir aussi bien dans la phase de réalisation du projet que pendant l'exploitation de ce dernier, ils doivent aussi faire accepter les nouveaux produits monétiques et convaincre le client de les utiliser.)⁴⁵

2. Les avantages et les contraintes de la monétique rencontrées par les banques publiques algériennes représentées par SATIM :

Cette deuxième partie de la première section sera consacrée aux avantages et contraintes rencontrer par les banques algériennes lors de la mise en œuvre de ces nouveaux moyens de paiement selon la vision de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique « SATIM ».

Le projet monétique a été lancé en 1996, mais l'utilisation de la carte bancaire comme moyen de paiement reste limitée car dans les pays en voie de développement les systèmes de paiement sont embryonnaires.

Mais les banques ont pris conscience des enjeux économiques et de la nécessité de se regrouper pour parvenir à optimiser les investissements, obtenir des coûts peu élevés ou même incitatifs au développement de la monétique, des opérations et de l'utilisation généralisée de la carte bancaire, pour cela ils doivent injecter un changement culturel et comportemental important pour l'ensemble des intervenants (institutions, banques, consommateurs, commerçants).

⁴⁵BENBAREK, LATRECHE et ABDLAZIZ, *l'évolution de la monétique dans le système bancaire Algérien : étude de cas SATIM/CPA*, mémoire de licence, ESC Alger, 2003.

Néanmoins, quels sont donc les avantages et les contraintes rencontrés par ces banques publiques algériennes ?

1. Les avantages de la monétique pour les banques publiques algériennes:

- ✓ La mise en disposition d'un nombre important de DAB/GAB et de TPE (sur tout le territoire national) augmente la qualité de service offerte par les banques publiques algériennes ;
- ✓ Avec une carte on peut retirer de l'argent au niveau de tous les DAB/GAB des banques qui adhèrent au RMI (24h/ 24 et 7jours/7).On peut aussi effectuer des paiements par carte chez tous les commerçants affiliés au RMI et ayant des TPE ;
- ✓ Une carte de retrait réduit les risques de perte ou de vol de monnaie qui aura comme conséquence une meilleure maîtrise de la fraude;
- ✓ Une carte bancaire permet d'éviter la thésaurisation;
- ✓ Emission de carte en grande quantité augmente la rentabilité et le nombre de comptes ouverts au sein de la banque (collecte de dépôt en plus d'une bancarisation de l'économie);
- ✓ L'interbancaire, qui veut dire qu'il y'a une coopération des banques pour mutualiser leurs moyens et offrir un service commun plus performant à la clientèle (une stratégie gagnant-gagnant)⁴⁶.

2. Les enjeux de la monétique rencontrés par les banques publiques algériennes :

- ✓ des enjeux d'augmentation du taux de bancarisation qui est estimé très faible en Algérie, soit 30%;
- ✓ des enjeux de création d'une compétitivité au niveau national et internationale, compétitivité pénalisée par une gamme restreinte de produits monétiques ainsi qu'infrastructures, matériels et logiciels non modernisés;
- ✓ des enjeux de modernisation de l'infrastructure bancaire notamment des systèmes d'information et le renforcement de l'infrastructure des télécommunications;
- ✓ des enjeux de sécurité et de transparence des opérations courante, cet enjeu nous parait mériter une mention particulière si nous observons la fraude et les impayés sur certains instruments scripturaux (chèque par exemple) ;

⁴⁶ Idem

- ✓ des enjeux de positionnement des banques algériennes au niveau international, à travers la maîtrise des technologies et de l'organisation de la monétique ainsi que la capacité d'innovation en matière de services ;⁴⁷
- ✓ Des investissements très lourds et des coûts d'entrée en exploitation très élevés;
- ✓ Une rentabilité perçue à long terme à cause de l'insuffisance des cartes de paiement émises;
- ✓ En ce qui concerne la carte de paiement les commerçants, voient en elle un moyen de contrôle et de vérification de leur chiffre d'affaires (ils ne pourront plus échapper aux impôts);
- ✓ Les banques supportent un coût trop élevé pour l'acquisition des TPE (le montant estimé pour l'acquisition d'une seule machine TPE est 100000DA) ;
- ✓ Les DAB/GAB sont souvent en panne, et les lignes spécialisées sont insuffisantes et difficile à avoir (absence d'un organisme indépendant pour l'installation des lignes);
- ✓ Le plafond hebdomadaire pour la carte de retrait est bas et ne correspond peut-être pas au niveau de l'activité économique de tous ces porteurs (particuliers, entreprises);
- ✓ L'insuffisance des stratégies marketing adoptées pour moraliser les agents économiques pour l'utilisation des cartes bancaires et notamment de paiement ;
- ✓ Des freins culturels -techniques et juridiques notamment :
 - Le manque de confiance dans le système monétique ;
 - Le manque de moyens informatiques et matériels;
 - Au plan juridique l'enjeu consiste à concilier le nécessaire encadrement juridique et de mettre en place un dispositif réglementaire dont le caractère évolutif constitue la principale caractéristique. Les banques devront donc accomplir une mission qui ne fait pas partie de ses missions traditionnelles.
 - des enjeux de conformité par rapport aux normes, critères et standards internationaux en la matière ;
- ✓ Faiblesse du pouvoir d'achat des agents économiques;
- ✓ Des commissions élevées sur les transactions ce qui rend la carte accessible que pour une certaine catégorie de la société (la cible des banques est limitée aux entreprises et commerçants) ;
- ✓ Le salaire moyen des citoyens algériens réduit les transactions bancaires auprès des DAB /GAB (ils font un retrait auprès du GAB/DAB une fois par mois)⁴⁸.

⁴⁷ HEFIED ,GOUAM et FERRAT , *Amélioration de la performance commerciale des produits monétiques : cas de la carte bancaire (CPA-BADR)*, Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master Professionnel en Gestion financière de la banque ,IAHEF Alger ,2017.

⁴⁸ Benbarek, Latreche, abdlaziz- l'évolution de la monétique dans le système bancaire Algérien : étude de cas SATIM/CPA-mémoire de licence-ESC- 2003

Section 2 : Nouvelles formes de la monnaie électronique et nouveaux risques

D'après la section précédente, on a entamé les différents avantages et contraintes rencontrés par les banques lors de l'introduction de la monétique. Dans ce qui suit, nous aborderons les différents risques afin d'apparaître les risques des nouveaux moyens de paiement.

Dans les systèmes de paiements il existe des risques qui sont inhérents à l'activité bancaire consistant à créer de la monnaie sous la forme d'une dette privée. Ce sont les risques de crédit, de liquidité et de marché. Il existe aussi des risques qui proviennent de la structure en réseau des paiements. Ce sont les risques opérationnels, les risques de réputation, les risques juridiques. Le passage de réseaux interbancaires fermés et sécurisés par les banques centrales à des réseaux concurrentiels ouverts fait de cette deuxième catégorie de risques une préoccupation importante pour le public à accepter cette forme de monnaie.

1. Risque bancaire traditionnels :

Ce sont des risques qui font l'objet d'une réglementation, ils sont : les risques financiers et les risques de marché.

1.1. Les Risques financiers :

Il y a risque financier quand l'une des deux parties de la transaction a exécuté (de façon irrévocable) ce qui lui revient sans recevoir la contrepartie. Des deux parties dont se compose la transaction, une seule a été réalisée. Certaines opérations font intervenir deux systèmes de paiement (opérations sur titre et opérations de change). L'un des opérateurs peut avoir effectué le paiement (cash) ou la livraison (titres) sur un des systèmes sans recevoir la contrepartie (cash ou titre) sur l'autre système.⁴⁹

ces risques constituent la préoccupation majeure de la gestion actif-passif ou ALM (Asset liability Management). Leur responsabilité incombe au directeur financier qui doit les gérer efficacement en recourant à des opérations de couverture, à la diversification ou à d'autres techniques de réduction des risques. La première protection contre des vulnérabilités associées aux risques financiers demeure la qualité et la robustesse des systèmes internes de management et de contrôle. Ils comprennent les subdivisions suivantes :

⁴⁹Dominique Rambure, Les systèmes de paiement, Edition 2005

1.1.1. Risque de crédit ou de contrepartie

C'est le risque de perte sur une créance ou plus généralement celui d'un tiers qui ne paie pas sa dette à temps. Dans un sens plus large ce risque de contrepartie désigne aussi le risque de dégradation de la santé financière de l'emprunteur qui réduit les probabilités de remboursement. Cette dégradation accroît la probabilité de défaut (défaillance, le fait qu'il n'arrive pas à rembourser) même si le défaut proprement dit ne survient pas nécessairement. Il est naturellement fonction de trois paramètres : le montant de la créance, la probabilité de défaut, et la proportion de la créance qui sera recouvrée en cas de défaut.

1.1.2. Risque de liquidité

Il se définit comme étant le risque auquel la banque ne peut faire face à un moment donné à ses engagements en mobilisant ses actifs. Lorsqu'un établissement ne dispose pas d'une liquidité adéquate, il ne peut obtenir des fonds suffisants à un coût raisonnable, soit en augmentant son passif, soit en convertissant rapidement des actifs, ce qui affecte sa rentabilité. Dans des proportions plus importantes, ce risque peut, s'il se produit, aboutir à la faillite de la banque suite à un mouvement de panique des déposants qui se rueraient aux guichets.

1.1.3. Risque de taux d'intérêt

Il est défini comme l'éventualité pour un établissement de crédit de voir sa rentabilité affectée par l'évolution des taux d'intérêts. Il conduit à la vulnérabilité de la situation financière d'une banque. Dans le cas de l'appréhension de ce risque, il s'agit, généralement à travers des représentations graphiques, de mettre en exergue un risque de financement ou d'investissement afin de réaliser des prévisions annuelles.

1.2. Les risques de marché

On définit le risque de marché comme étant l'exposition de l'entreprise à une évolution défavorable des taux ou des prix. Il concerne les taux d'intérêt, les taux de change, les cours des matières premières ou des actions. Le risque de marché est présent à différents niveaux : une position (un endettement, la perception dans le futur d'un flux de devise), une activité (achat facturé dans une devise autre que celle de la facturation des ventes), un portefeuille (des titres de placement et de participations).

2. Risque des moyens de paiement (Risque qualitative/ nouveaux risques) :

L'innovation est perçue comme source de progrès et de bien-être mais aussi comme génératrice de risques nouveaux (risque d'autant plus redoutables qu'ils ne sont pas mesurables).

Du fait de leur technicité et des sommes en cause, les systèmes de paiement sont particulièrement sensibles aux problèmes de risques, la gestion des risques réintègre les systèmes de paiement au centre de la problématique économique et monétaire.

2.1. Risque opérationnel

La menace opérationnelle primordiale dans des réseaux ouverts est la fraude. Trois types de problèmes sont associés au transfert des ordres de paiements :

- ✓ *l'identification* sûre de l'origine d'un message (authentification) provenant d'un ordinateur lié à un réseau plongé dans le cyberspace où n'importe qui peut intercepter un flux d'information ;
- ✓ *la vérification* que le contenu du message n'a pas été altéré dans sa transmission ;
- ✓ *la sauvegarde* de la destination du message pour empêcher les détournements. Les concepteurs des réseaux recherchent la réponse dans la cryptographie.

C'est une science des algorithmes qui modifient la forme des messages (d'un texte en clair en texte codé), visant à transformer un réseau ouvert en réseau virtuellement fermé.

En outre des attaques externes, les systèmes de banque électronique sont exposés au risque opérationnel provenant de leurs propres employés qui peuvent de manière frauduleuse acquérir des données d'authentification pour accéder aux comptes des clients et/ou voler des cartes de stockage de valeur monétaire. La monnaie électronique au sens étroit est-elle même exposée au risque de contrefaçon criminelle et les banques peuvent être considérées comme responsables pour le montant de monnaie électronique falsifiée.⁵⁰

Les systèmes de paiement doivent garantir la confidentialité et l'intégrité des messages.

- *La confidentialité* signifie que les données transmises ne sont accessibles qu'aux personnes concernées par le traitement de ces informations.
- *L'intégrité* signifie que le contenu du message ne sera pas détérioré lors de la transmission ou du traitement des données.

⁵⁰BOUJLIDA Brahime, *état des lieux et perspective de développement de la monétique*, mémoire pour l'obtention d'un magister, ESC Alger, 2011.

Aux critères de confidentialité et d'intégrité s'ajoute un certain nombre d'exigences :

- *l'authentification* : identification et reconnaissance de l'émetteur et du récepteur ;
- *l'irrévocabilité* : l'impossibilité de modifier le contenu de l'ordre de paiement ou même de le retirer une fois que l'ordre est accepté dans le système ;
- *la disponibilité* : la capacité de retraitement des données ;
- *l'audibilité* : la capacité d'être soumis à une procédure d'enquête extérieure ;
- *la résilience* : la capacité de reconstituer les capacités de traitement...etc.

Les systèmes de paiement sont organisés en réseau : la sécurité du système repose à la fois sur l'opérateur et sur les participants, sur l'organisme central de traitement et sur les composants périphériques. La politique de gestion des risques doit assurer la fiabilité technique du système, la sécurité des opérations et la continuité des activités.⁵¹

2.2. Risque de réputation

La réputation et les facteurs de confiance sont essentiels pour les activités bancaires. Cependant, la plus grande fragilité des banques dans le risque opérationnel signifie également pour elles une augmentation du risque de répudiation. La réputation d'une banque peut être affectée par l'impossibilité de fournir des services bancaires électroniques sûrs, précis et cohérents au fil du temps. Il peut être endommagé si les problèmes dans les réseaux de communication réduisent l'accès des clients aux informations de compte ou à la disponibilité de leurs fonds. La mise en évidence d'infractions importantes dans les systèmes de sécurité de la banque, par exemple par des attaques internes ou externes contre les systèmes d'information, peut saper la confiance du public. Le risque de réputation ne peut affecter qu'une banque ou atteindre le système bancaire en général. En effet, si une grande banque bien connue qui a développé de manière significative son activité bancaire et électronique subit de graves dommages à sa réputation en raison de son engagement dans ce type d'activité, la méfiance des clients envers le même type que les autres banques pourrait devenir plus commun⁵².

2.3. Risque juridique

Les risques juridiques sont liés à des violations ou la non-conformité aux lois, règles ou règlements, ou au simple fait que les droits et obligations des parties impliquées dans une

⁵¹ RAMBURE Dominique (2005),Op.cit.

⁵²Stewart J, changing technology and the payment system, volume 6, n°11, *FRBNY Current Issues in Economics and finance*, 2000.

transaction ne sont pas clairement établis. En effet, dans la mesure où les activités de banque et de monnaie électronique sont récentes, il existe dans de nombreux cas une incertitude juridique quant aux obligations et aux droits des parties dans de telles transactions. Cela concerne en particulier l'application de certaines règles de protection des consommateurs et l'incertitude quant à la validité juridique de certains contrats établis par voie électronique. L'absence de maintien de la confidentialité des données clients est une autre source de risque juridique. Les pirates peuvent attaquer ou tenter d'infiltrer les bases de données des clients des banques et cette information pour effectuer des transactions frauduleuses.⁵³

2.4. Risque de blanchiment d'argent électronique :

L'utilisation de la monnaie électronique pourrait présenter deux avantages pour les membres du crime organisé: elle ne laisse aucune trace et offre une grande mobilité.

Pour éclaircir le problème posé par l'utilisation de la monnaie électronique, il est nécessaire de distinguer les trois étapes fondamentales du blanchiment d'argent: le placement d'argent, les transferts successifs et l'intégration, puis comparer les différents systèmes de blanchiment d'argent : blanchiment d'argent traditionnel avec les cybers systèmes.

La première étape du blanchiment d'argent est *les flux de trésorerie (l'investissement)*. L'argent peut être déposé dans une banque ou une autre institution financière du pays. Il peut également être passé clandestinement dans d'autres pays pour s'inscrire dans des comptes. Il peut également être utilisé pour acheter des biens de valeur, tels que des œuvres d'art, des avions, des métaux précieux ou des pierres précieuses qui peuvent être revendus et payés par chèque ou virement bancaire.

La deuxième étape, la transformation, la technique des transferts successifs, consiste à effectuer des transferts complexes successifs pour établir une distance entre les produits illégaux et leur source et à codifier la piste d'audit. Pour atteindre leurs objectifs, les blanchisseurs effectuent des virements électroniques des espèces déposées, convertissent les fonds déposés en instruments financiers (par exemple: obligations, actions ou chèques de voyage), revendent des biens de grande valeur ou des instruments financiers ou investissent dans l'immobilier et entreprises légitimes, en particulier dans les secteurs des loisirs et du tourisme.

⁵³ BOUJLIDA Brahime, *Op.cit* .p 65

Pour effectuer une série de transferts, de nombreuses sociétés fantômes sont utilisées, généralement enregistrées dans des paradis fiscaux. Ces sociétés, dont les administrateurs sont souvent des avocats agissant en propriétaires apparents, dissimulent l'identité des véritables propriétaires. Les vrais propriétaires bénéficient des lois sur le secret bancaire et du privilège du secret professionnel de l'avocat.

La troisième étape, *l'intégration*, consiste à prendre des mesures pour que les produits de la criminalité paraissent légitimes. Diverses techniques traditionnelles sont utilisées, notamment l'utilisation de sociétés fictives qui «prêtent» des blanchisseurs d'argent aux blanchisseurs d'argent ou l'utilisation de fonds déposés dans des institutions financières à l'étranger pour garantir le blanchiment d'argent. Prêts au pays. Une autre technique courante est la surcharge, ou la production de fausses factures, pour des produits vendus ou supposés vendus dans d'autres pays.

En résumé, les blanchisseurs d'argent seront tentés d'utiliser la monnaie électronique parce qu'elle ne laisse aucune trace et offre une grande mobilité.⁵⁴

⁵⁴Le blanchiment de L'argent électronique, analyse de l'environnement, justice canada ,1998

Section 3 : Mesures prudentielles

Dans cette section, nous aborderons les mesures prudentielles prises par la banque centrale et les autres banques commerciales pour faire face aux risques et fraudes inhérents à la monnaie électronique.

1. La fonction de la banque centrale

L'accroissement de la monnaie électronique, qui ne peut espérer ni rythme ni forme, posera des problèmes pratiques pour sécuriser les systèmes de paiement. En n'ayant pas assez de preuves, les banques centrales sont très prudentes. Prendre trop tôt une stipulation trop précise, c'est risquer de devenir obsolète et de perdre une autorité précieuse. Cependant, le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire a récemment publié des lignes directrices pour la banque électronique.

La ligne directrice est, en fait, de considérer que les banques seront les principaux fournisseurs de nouveaux services de paiement. La monnaie électronique représente un passif dans le passif de l'émetteur. Comme dans le cas des dépôts bancaires, la valeur de la monnaie électronique peut basculer et même disparaître si le passif de l'émetteur n'est plus couvert par la valeur de ses actifs. Par conséquent, il est difficile de justifier que les émetteurs de monnaie électronique ne soient pas soumis à une réglementation prudentielle et à une surveillance qui s'appliquent aux banques. Les règles qui sont visibles et divulguées aux différentes parties impliquées doivent être définies en termes de répartition des pertes en cas de défaillance de l'émetteur.

En outre, il doit être clairement spécifié si l'assurance dépôts couvre la monnaie électronique. Ces considérations justifient les recommandations prudentielles des Autorités Monétaires Européennes (recommandations IEM de 1998 adoptées par la BCE en 1998), qui tentent d'intégrer ces innovations de paiement dans le système bancaire actuel au travers de deux dispositions contraignantes: l'application de la surveillance bancaire à tous les émetteurs de monnaie électronique et l'imposition de la convertibilité au pair, à la demande des détenteurs de ces nouvelles formes monétaires en euros de la banque centrale. En 1998, huit pays de l'Union européenne appliquaient cette politique en limitant l'émission de monnaie électronique sous forme de porte-monnaie électronique aux banques, le Danemark autorisant les non-banques à émettre ce type de produit mais le limitant sévèrement (limitation aux

services de paiement nationaux, imposition de conditions de liquidité et supervision par les autorités chargées de la surveillance bancaire)⁵⁵.

2. La fonction des banques

Cependant, si les recommandations de la banque centrale ne sont pas strictement appliquées, les banques doivent rester au cœur du régime prudentiel de la monnaie électronique. Ils sont les interlocuteurs privilégiés des banques centrales. Leur participation à la finance les a conduit à construire des systèmes sophistiqués d'analyse, de contrôle et de supervision des risques liés à l'activité du marché monétaire, notamment avec l'émergence du risque de blanchiment d'argent électronique. L'objectif est d'utiliser cette approche pour encourager les banques à appliquer leurs méthodes d'ouverture des réseaux de paiement électronique auxquels elles participent, en mettant l'accent sur les risques opérationnels et en particulier sur la fraude et la contrefaçon. Ces exigences sont extrêmement difficiles à respecter dans le cas de réseaux privés avec des règlements nets. C'est la raison pour laquelle les banques centrales seront très impliquées dans la surveillance de ces systèmes, bien au-delà de la supervision des systèmes de contrôle des risques des banques.⁵⁶

Conclusion

Le paiement électronique représente d'énormes opportunités de développement, d'améliorer la rapidité et la commodité des opérations, mais également pour diminuer les coûts en réduisant l'utilisation des supports papiers.

Néanmoins, pour assurer l'universalité et l'interopérabilité de ces moyens de paiement électronique, on doit impérativement évoluer vers une certaine normalisation. Cette normalisation passe par la définition de standards, mais également, et surtout, par une coopération entre établissements bancaires.

Dans ce contexte, il est important de définir les obligations respectives de chaque participant à une transaction par carte, et ne pas oublier l'aspect majeur de la sécurisation des transactions.

Ce problème de sécurisation doit être résolu en garantissant des normes élevées de protection du consommateur pour renforcer la confiance du public dans l'ensemble du marché, tout en créant un cadre propre à encourager le développement de ces moyens.

⁵⁵ BOUJLIDA Berahim, Op.cit.66

⁵⁶ Idem , 67

Le vrai problème de ces moyens de paiement électronique qu'on doit le résoudre par la création d'une formule juridique qui encadre toute cette technologie, pour réserver les droits de la banque ainsi que la clientèle, car si ces moyens continueront à évoluer avec une manière caractérisée par l'existence d'un vide juridique pareil, on risque de perdre le contrôle sans estimer ce qui va se passer demain.

Chapitre 03 :

Evaluation de la performance commerciale des produits monétiques de la BNA

Introduction

Le présent chapitre vient s'inscrire dans notre recherche pour nous permettre de cerner la problématique de notre banque quant à l'atteinte des résultats escomptés dans le domaine de la monétique et faire de la carte bancaire un moyen courant de retrait et de paiement, diminuant ainsi le réflexe fiduciaire.

En premier lieu, nous nous efforcerons, dans ce chapitre, de faire ressortir les dysfonctionnements influant négativement sur la performance commerciale des produits monétiques.

Cette évaluation sera menée à l'aide des résultats des questionnaires et d'interviews avec les clients. L'analyse de ces résultats nous permettra de tester les hypothèses de recherches annoncées en introduction.

Dans ce chapitre, la première section sera consacrée à la présentation de l'organisation accueillie la Banque National d'Algérie. Dans le deuxième chapitre, nous détaillerons la fonction monétique et les moyens de paiement de la BNA. Dans la troisième section nous allons analyser notre questionnaire relatif à la carte bancaire et tirer les principaux constats relevés à partir de l'étude menée.

Section1 : Présentation de la BNA

Dans ce chapitre, on va présenter l'organisme qui nous a accueillies durant notre stage pratique qui est la banque nationale d'Algérie. De ce fait, on va donner un bref aperçu historique sur la banque nationale d'Algérie. Ensuite, on va présenter l'organisation et les missions d'une agence de la banque nationale d'Algérie.

1. Historique sur la banque nationale d'Algérie

La première Banque commerciale nationale, la Banque Nationale d'Algérie (BNA), a été créée le 13 juin 1966. Elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle était chargée en outre du financement de l'agriculture.

En 1982 la restructuration de la BNA a donné naissance à une nouvelle Banque, BADR, spécialisée dans le financement et la promotion du secteur rural.

La loi n° 88-01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises économiques vers leur autonomie, avait des implications incontestables sur l'organisation et les missions de la BNA avec notamment :

1-Le retrait du Trésor des circuits financiers et la non centralisation de distribution des ressources par le Trésor ;

2-La libre domiciliation des entreprises auprès des banques ;

3-La non automaticité des financements.

La loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit quant à elle, a provoqué une refonte radicale du système bancaire en harmonie avec les nouvelles orientations économiques du pays. Elle a mis en place des dispositions fondamentales dont le passage à l'autonomie des entreprises publiques. La BNA à l'instar des autres banques, est considérée comme une personne morale qui effectue, à titre de profession habituelle principalement des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle, des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci.

La BNA était la première Banque qui a obtenu son agrément par délibération du Conseil de la Monnaie et du Crédit le 05 septembre 1995.

Au mois de juin 2009, le capital de la BNA est passé de 14,6 milliards de dinars algériens à 41,6 milliards de dinars algériens.⁵⁷

2. Les missions et objectifs de la BNA

On présentera par la suite les missions et les objectifs de la BNA

2.1. Les missions de la BNA

Comme on l'a déjà cité, la BNA exerce toutes les activités d'une banque de dépôts : elle assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises, elle traite toutes les opérations de banque, de change et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques et peut notamment :

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursable à vue, à terme ou à échéance fixe, émettre des bons et des obligations : emprunts pour les besoins de son activité.
- Effectuer et recevoir tout paiement en espèce, par chèque, virements, domiciliation, lettre de crédits et autres activités de banques.
- Consentir sous toute forme de crédits, prêts ou avances avec ou sans garanties.
- Exécuter, en y attachant ou non sa garantie, toute opération de crédit pour le compte d'autres institutions financières ou pour le compte de l'Etat, répartir toutes les subventions sur fonds publics et en surveiller l'utilisation.
- Payer en lieu et place du débiteur toutes créances avec subrogation dans les droits et rang du créancier.

⁵⁷ www.bna.dz, consulté le 15/04/2018

- Souscrire, escompter, prendre en pension ou acheter tout effet de commerce : bons, annuités et valeurs émis par le trésor public ou par les collectivités publiques ou semi-publiques et en général tout engagement à échéance fixe transmissible à ordre résultant d'opération faite par tout établissement et administration publique.
- Financer par tous modes les opérations de commerce extérieur.
- Recevoir en dépôts tous titres et valeurs.
- Recevoir ou effectuer tous paiements et tous recouvrements des lettres de change, billets à ordre, chèques, warrants, coupons d'intérêts ou de dividendes, titres remboursables ou amortis, factures et autres documents commerciaux ou financiers.
- Louer tous les coffres et compartiments de coffres.
- Servir d'intermédiaire pour l'achat, la souscription ou la vente de tous effets publics, actions, obligations, plus généralement, de toutes les valeurs mobilières, ainsi que des métaux précieux.
- Procéder ou participer à l'émission, à la prise ferme, à la garantie, au placement, ou à la négociation de toutes valeurs mobilières, soumissionner tout emprunt public ou autres, acquérir, aliéner ou nantir toutes valeurs mobilières, assurer les services financier de tout titre.
- Traiter toutes les opérations de change, au comptant ou à terme, contracter tous emprunts, prêts, nantissements, report de devises étrangères.

2.2. Les objectifs de la BNA

La réaction des fonctions bancaires ainsi que le mode de fonctionnement des entreprises jouent un très grand rôle dans l'évolution de l'économie du pays.

En relation avec cette évolution, la banque nationale d'Algérie a pour objectifs de :

- s'adapter aux règles de la commercialité dans ses rapports avec sa clientèle commerciale qui connaît déjà de profonds changements dans ses structures et son organisation.
- Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources, contrepartie des crédits et par la promotion des services qui directement ou indirectement peuvent encore augmenter d'avantage cette rentabilité.
- La préservation de ses propres équilibres.
- Respecter les règles de gestion providentielle afin de créer de la monnaie, du crédit, des changes et les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale.⁵⁸

⁵⁸ M.M, *Les risques et les garanties bancaires*, l'Université Mouloud Mammeri de Tizi- Ouzou ,2010.

3. L'organisation d'une agence de la BNA

L'agence entretient des relations fonctionnelles avec l'ensemble des structures de la banque. Selon les attributions qui lui sont conférées, l'agence est classée en fonction du niveau d'activité déployée. Elle relève des catégories suivantes : Agence principale-Agence première catégorie-Agence de deuxième catégorie-Agence de troisième catégorie.

L'agence principale et celle de première catégorie sont dirigées par un directeur et deux directeurs adjoints selon leur importance et le nombre de clientèle géré. L'agence de deuxième et celle de troisième catégorie sont dirigées par un directeur et un directeur adjoint. Elles sont respectivement restructurées en cinq et trois services.

Section 2 : la fonction monétique et les moyens de paiement de la BNA

Dans cette section on présentera la direction des instruments de paiement et la monétique ainsi que les produits monétiques de la banque nationale d'Algérie.

1. présentation de la direction des moyens de paiement électroniques (DIPM)

La direction des instruments de paiement et la monétique (DIPM) a pour principales missions la gestion des instruments de paiement de masse et de la monétique ainsi que l'initiation de toute action favorisant le développement et la promotion de ces instruments.

- ✓ Elle contrôle journallement l'acheminement électronique des flux financiers, aller et retour, en inter et en intra-bancaire, relatifs aux instruments de paiement de masse, à l'ensemble du réseau de la banque ;
- ✓ Elle supervise et veille à l'application des normes interbancaires de traitement des instruments de paiement de masse ;
- ✓ Elle assiste sur le plan fonctionnel, l'ensemble des utilisateurs opérant sur le système de paiement ;
- ✓ Elle veille au respect des procédures spécifiques arrêtées par le CPI en matière d'organisation et de traitement de la télé compensation ;
- ✓ Elle prend en charge la filière monétique de la banque dite « acquisition » ce, en s'assurant de l'installation des distributeurs automatiques de billets de banque « DAB », de guichet automatique de billets de banque « GAB » et des terminaux des paiements électroniques ;
- ✓ Elle prend la fonction « émission » de la banque à travers ses activités d'émission de carte électronique ;

- ✓ Elle veille à l'entretien et au bon fonctionnement du réseau d'automates (DAB, GAB, TPE) en collaboration avec SATIM ;
- ✓ Elle étudie et prend en charge les demandes et les doléances présentées par l'ensemble des agences et des structures de la banque ainsi que des institutions et organismes externes ;
- ✓ Elle mesure les risques liés aux opérations de paiement de masse et de la monétique notamment en matière de gestion du contentieux, rejets tardifs et des anomalies de traitement, des oppositions, des autorisations, des contestations et de la fraude définie par voie réglementaire.⁵⁹

La direction des instruments de paiement et de la monétique (DIPM) est rattachée à la division de l'exploitation et de l'action commerciale (DAC), elle travaille en collaboration avec : La direction de l'informatique -La direction du marketing et de la communication -La direction des finances et de la trésorerie -La direction de la formation -La direction générale des risques -SATIM -CPI.....

1.1. L'organisation de la DIPM

La direction des instruments de paiement et de la monétique est ainsi structurée :

- ✓ Un département monétique
- ✓ Un département des instruments de paiement
- ✓ Un service administratif
- ✓ Un secrétariat

1.1.1. Département monétique

Ce département a pour mission principale le développement et l'exploitation de la fonction monétique de la banque. Il a pour charge ;

- ✓ D'identifier les besoins des clients en matière de monétique
- ✓ De prendre en compte ces besoins en cohérence avec la stratégie marketing et commerciale de la banque ainsi que les modalités de fonctionnement du système d'information
- ✓ De suivre les évolutions réglementaires et techniques du système de compensation électronique en matière de monétique
- ✓ De préparer en collaboration avec la DMC, les campagnes commerciales de promotion de produits monétiques

⁵⁹ BNA, Circulaire interne, novembre 2007.

- ✓ De mettre en place, le système contractuel d'acceptation des cartes nationales et internationales en définissant les modalités d'utilisation et d'octroi de ces cartes ainsi que le règlement des litiges éventuels y afférents
- ✓ De veiller au bon déroulement du processus de remise des cartes et des codes confidentiels
- ✓ De mettre à jour les règles de gestion et de contrôle des produits et des équipements monétiques.

Il est subdivisé en deux services ;

- ✓ Service développement des produits monétique
- ✓ Service exploitation des produits et services monétiques

1.1.2. Département des instruments de paiement

Ce département a pour principale mission le développement et l'exploitation des instruments de paiement ainsi que l'évaluation des risques liés auxdits instruments. Il a pour rôle ;

- ✓ D'identifier les besoins des clients en matière d'instruments de paiement
- ✓ De prendre en compte ces besoins en cohérence avec la stratégie marketing et commerciale de la banque ainsi que les modalités de fonctionnement du système d'information
- ✓ De suivre les relations interbancaires relatives aux instruments de paiement
- ✓ De définir et de suivre le plan de développement annuel des instruments de paiement
- ✓ De préparer en collaboration avec la DMC, les campagnes commerciales de promotion de ces instruments
- ✓ De mettre à jour les règles de gestion et de contrôle des instruments de paiement.

Il est subdivisée en trois services ;

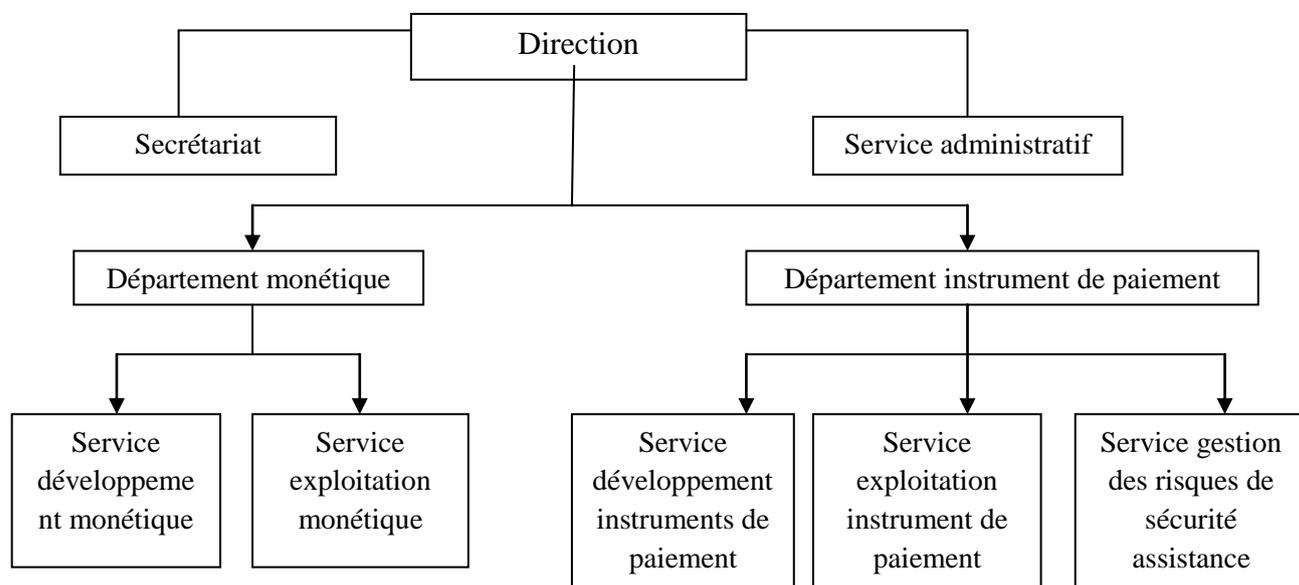
- ✓ Service développement des instruments de paiement
- ✓ Service exploitation des instruments de paiement
- ✓ Service gestion des risques, sécurité et assistance.

1.1.3. Service administratif

Il est géré par un chef de service qui a pour missions ;

- ✓ La gestion administrative du personnel de la direction et le suivi du plan de formation
- ✓ L'élaboration et le suivi du budget de la direction
- ✓ Le suivi et la mise à jour des fichiers d'inventaire physiques du matériel et du mobilier de la direction
- ✓ L'arrêté de la journée comptable

Schéma N°4 : Organisation de la DIPM



Source : organigramme de la DIPM

3. produit monétique de la BNA ⁶⁰:

Dans le cadre du développement et de la mise à niveau de la fonction monétique au sein de la BNA, certaines mesures ont été prises visant l’amélioration des services rendus à la clientèle par le biais de la monétique en introduisant les nouveaux moyens de paiements électroniques et en changeant certains canaux de distributions des moyens anciens (virement) pour s’adapter aux exigences du marché et de bénéficier des technologies de l’information.

2.1. Carte CIB-BNA

Il s’agit d’une carte dotée d’un microcircuit, revêtue du logo interbancaire « CIB » et permettant aux clients de la Banque:

- d’effectuer des opérations: de retrait sur DAB (BNA et confrères)
- d’effectuer des opérations de paiement de proximité (sur TPE BNA et confrères)
- d’effectuer des opérations de paiement sur internet (sur site web commerçants et facturiers BNA et confrères)
- D’accéder à une panoplie de services de libre utilisation sur Guichet Automatique de la BNA ouvert 7/24

⁶⁰ BNA, Circulaire N°2063 du 15/04/2014 .

Durée de vie est de 03 ans et renouvelée automatiquement sauf annulation.

Elle peut être : Classique (18000-1200000) et Gold (>120000).

Population ciblée : clients particuliers titulaires d'un compte « 0200 » parmi les cadres, professions libérales, salariés dont le revenu > 18.000,00 DA

Réalité de la carte CIB-BNA

Pour suivre la tendance des banques algérienne dans le domaine de la monétique dans un environnement émergeant imposé par les nouvelles standards internationales, la BNA s'est beaucoup investie dans la commercialisation de la carte bancaire, c'est dans ce cadre qu'elle a tracé un plan d'action consistant en ;

- ✓ L'augmentation du nombre de porteurs de cartes CIB par l'octroi gratuit et systématique de la carte, soit pour chaque titulaire de compte chèque une carte CIB-BNA ;
- ✓ L'élargissement du parc DAB, pour assurer la couverture de la fonction retrait ;
- ✓ Le développement de la fonction paiement ;
- ✓ L'amélioration du délai de traitement des opérations effectuées par carte CIB.

A cet effet, il a été prévu pour l'année 2018 ⁶¹:

- ✓ Carte CIB-BNA : 106 171 actives
- ✓ Automates : 95 GAB Installés, 140 DAB Installés
- ✓ E-Banking : Plus de 40000 compte abonnés
- ✓ TPE : Près de 4000 commandes et 2100 installations.
- ✓ E-Paiement : 120 000 Pin Mailer Produits, 8 web marchands en production.

2.2.Acception de la carte CIB (Espace automatique BNA)

L'espace automatique est une partie de l'agence accessible par carte bancaire « CIB » et équipé d'un distributeur automatique de billet « DAB », d'un guichet automatique de banque « GAB » ouvert au public 24h/24 et 7j/7 et d'un terminaux de paiement électronique « TPE ».

2.2.1. Le distributeur automatique de billets de banque (DAB)

C'est un automate qui permet aux clients détenteurs de la carte « CIB » de:

- Consulter le solde du compte
- Effectuer des retraits à hauteur de 80% du revenu mensuel sur tous les DAB affichant le logo CIB (BNA et confrères)

⁶¹ BNA, Documents interne.

2.2.2. Guichet Automatique de Banque (BNA) GAB :

C'est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer les opérations suivantes:

- Retrait d'espèce en fonction du solde disponible (On Line, plafond journalier= 100.000DA)
- Consultation du solde de compte avec une possibilité d'impression du solde
- Consultation des dix (10) dernières opérations
- Consultation du RIB
- Exécution des virements de compte à compte (intra bancaire)
- Commande de chéquier
- Dépôt d'espèce (inter comptes BNA)
- Remise de chèque (à condition que le bénéficiaire soit domicilié dans la même agence du GAB)
- L'exécution des opérations sur le livret épargne électronique

2.2.3. Terminaux de paiement électronique (TPE)

Un TPE est un équipement permettant l'acceptation de la carte interbancaire (BNA et confrères) à l'effet de réaliser les opérations de paiement de biens et de services ainsi que les transactions de remboursement y afférentes.

Le Terminal de Paiement Electronique « TPE » peut être de type :

- Filaire : la connexion au centre de traitement monétique de la SATIM se fait via une ligne téléphonique RTC ;
- GPRS : la connexion au centre de traitement monétique de la SATIM se fait via une puce GSM de type GPRS.

Population ciblée :

- Grands facturiers (sociétés de distribution de gaz, d'eau de transport...)
- Institutions de services (compagnie d'assurance, factoring...)
- Centres commerciaux et grandes distribution (supérettes, hypermarché...)
- Hôtels, restaurants, pharmacies, bijouteries, agences de voyage, stations de Service.

2.3. Services adossés à la carte :

Les clients de la BNA sont bénéficiaires de plusieurs services notamment l'E-Paiement, Echange de données informatisées EDI, E-Banking, Télé déclaration, SMS Banking, carte VISA BNA et livret Epargne Electronique.

2.3.1. Paiement sur internet par carte CIB-BNA (E- Paiement)

Ce service permet aux clients de la banque « Web acheteur » détenteurs de carte CIB de régler à distance les achats des biens et des services sur les sites commerçants « Web marchand » via internet.

Le paiement sur internet par carte interbancaire vient accompagner la vente et le paiement de factures via le réseau Internet en offrant, notamment:

- Au Web-marchand, la possibilité de :
 - diversifier ses canaux de distribution et de vente ;
 - adresser une clientèle plus large ;
 - bénéficier d'une garantie de paiement ;
 - recouvrer les fonds de manière électronique, rapide et sécurisée ;
 - diminuer les frais de gestion du cash.
- Au porteur de carte (Web-Acheteur), une réponse à plusieurs de ses besoins :
 - la sécurité du paiement ;
 - l'économie de temps ;
 - la discrétion ;
 - la facilité du processus d'achat ;
 - la facilité de comparaison des prix et des produits ;
 - la disponibilité de l'information.
- A la Banque:
 - le moyen de rehausser l'image de marque et de modernisation à travers : la multiplication des canaux de distribution de la banque ;
 - Optimiser la gestion du fiduciaire.

2.3.2. Echange de données informatisées (EDI)

C'est mode d'échange permettant le transfert de données entre banque et client via une connexion internet sécurisée utilisé actuellement pour l'envoi des virements de salaires. Il existe depuis 2009 au niveau de la BNA.

Clients ciblés: personnes morales parmi les entreprises, les administrations, les entités publiques et investisseurs non-résidents...

2.3.3. E-Banking :

Il constitue l'accès à distance par internet des clients à leurs comptes bancaires de domiciliation et l'exécution des différentes opérations et transactions y afférentes. Ce projet est lancé en 2016/2017 au niveau de la BNA, il s'agit d'une extension du service existant sur la plateforme Echange de données informatisées « EDI », en mettant en place de nouveaux services bancaires à distance en ligne via le site « www.ebanking.bna.dz »,

Les services proposés sont répartis en packs comme suit :

- Pack « Net » : Le pack classique se compose des services suivants :
 - Consultation des soldes et de l'historique des soldes.
 - Consultation des derniers mouvements.
 - Recherche d'opérations sur le compte.
 - Téléchargement des relevés de compte.
 - Edition des relevés de compte.
 - Edition des Relevés d'Identité Bancaire.
 - Service de messagerie (Mailing).
- Pack « Net + » : Le Pack « Net + » comporte les services du Pack « Net » auxquels s'ajoutent les services suivants :
 - Virement ponctuel de compte à compte en intra du même client.
 - Virements de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI ».
 - Commande de chèquiers.
 - Commande de carte bancaire.
 - Opposition sur carte.

Clients ciblés : Clients particuliers détenant un compte chèque et/ou compte épargne -Clients commerçants détenant un compte courant -Clients de profession libérale -Associations et autres.

2.3.4. Télé déclaration télé paiement fiscal

Lancement d'un nouveau service associé au paiement mis en place par la Direction Générale des Impôts (DGI) à la disposition des contribuables afin de leur permettre de s'acquitter de leurs cotisations fiscales par virement.

Ce portail constitue une première expérimentation de télé procédures destinées à faciliter et simplifier le devoir fiscal. Il permet la déclaration d'impôts & taxes via le réseau Internet. Le paiement associé repose sur la formule 'virement' et les opportunités qu'offre en la matière le système de paiement de masse de la communauté bancaire.

Le contribuable procède au téléchargement de sa déclaration via la plateforme JIBAYATIC sous forme d'un fichier au format EDI (norme Banque d'Algérie), et par la suite au chargement de ce dernier sur la plateforme E Banking de la Banque.

2.3.5. SMS Banking

C'est le service permettant la notification aux clients de la banque du solde de compte par SMS sur téléphone mobile à une fréquence que le client peut choisir (mensuelle, hebdo, journalière)

Clients ciblés : - Les entreprises, professions libérales, associations ...
- Clients Particuliers

2.3.6. Carte VISA BNA :

La carte VISA BNA(Projet en cours de réalisation) permettra aux clients de la banque d'effectuer des opérations de retrait et de paiement sur tous les points revêtus du logo VISA.

Trois types de cartes : Carte Prepaid, Carte Gold et Platinum.

Clients ciblés : Personne physique titulaire de compte ne devise

2.3.7. Livret Epargne Electronique :

Elle permet à son titulaire d'effectuer les opérations classiques sur livrets simultanément au niveau du GAB et au niveau du guichet via une imprimante dédiée.

Clients ciblés : Personne physique titulaire d'un compte d'épargne.

Section 3 : Description et analyse du questionnaire relatif aux cartes bancaires

Pour renforcer notre étude de la performance commerciale des produits monétiques, nous avons fait le choix d'adresser un questionnaire aux clients de la BNA pour faire ressortir les forces et les faiblesses des deux banques dans ce domaine.

1. Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire :

Pour renforcer notre étude des produits monétiques, nous avons fait le choix d'adresser un questionnaire aux clients de la BNA, pour faire ressortir les forces et les faiblesses de la banque dans ce domaine.

1.1. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire est l'outil de communication le mieux adapter pour le recueil et le traitement de l'information .Cet outil est une méthode scientifique qui permet de collecter des informations fiables et réelles afin de trouver des réponses à nos questions.

Notre enquête par questionnaire sera menée au niveau de la banque National d'Algérie BNA. L'objectif final de ce questionnaire est d'améliorer la qualité de service offert ainsi que la stratégie adoptée pour la promotion de la carte bancaire ,aux fins de fidéliser les clients et de n prospecter d'autres ,par conséquent, d'améliorer la rentabilité de ces produits.

1.2. Choix de la méthodologie de travail

Nous avons opté pour la méthode du questionnaire. Le choix de cette méthode n'est pas un choix pris au hasard mais plutôt un choix justifié par les avantages apportés par ce type d'enquête. Nous avons jugé que ce dernier permet de mieux appréhender le degré de connaissance et l'usage des produits monétiques de la part des clients des deux banques.

Dans notre étude, nous avons opté pour un questionnaire qui est adressé aux clients porteurs ou non de la carte bancaire, choisis d'une manière aléatoire, au niveau de (02) agences de BNA banque, parmi le réseau d'exploitation.

1.3. Traitement des données

Le traitement des données sera effectué à l'aide de l'outil informatique. Pour ce faire, nous nous sommes servis du logiciel « **SPSS** » (**Statiscal Package for Social Science**).

Après dépouillement, manuel du questionnaire, les résultats chiffres issus des traitements seront analysés par ce logiciel.

La démarche méthodologique ainsi décrite, nous permettra d’aboutir aux résultats ayant pour but en premier lieu, de confirmer ou d’infirmer nos hypothèses de recherche, en deuxième lieu, établir des axes d’amélioration à partir des résultats obtenus.

Cette démarche transcrit des informations capitales ainsi que nos conclusions et orientations proposées pour améliorer dans un avenir proche les résultats en question.

2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux clients de la banque

Notre questionnaire est destiné aux détenteurs ou non de la carte bancaire, au niveau de la banque BNA

2.1. Présentation du questionnaire

Les clients ont été choisis dans les (02) agences ci-dessous citées du réseau d’exploitation de la BNA. A cet effet, nous avons utilisé le mode d’administration d’un questionnaire ainsi qu’une interview directe auprès des clients. Nous avons jugé que cette méthode est la plus adéquate et la plus efficace pour notre étude, vu la taille de notre échantillon qui nous donne la possibilité de bénéficier d’un contact direct avec les clients détenteurs ou non de la carte bancaire.

A noter que notre échantillon est constitué de 70 clients de la BNA. Le nombre de personnes interrogées dans les deux agences sélectionnées a été arrêté sur la base de la densité de la clientèle dans ces agences. Le tableau suivant montre la constitution de l’échantillon.

Agences BNA	Nombre de clients questionnés
Didouche Mourad	35
Baba Hassen	35
Total	70

La conception du questionnaire

Le questionnaire réalisé compte trente-quatre (34) questions de types :

- fermés « répondre par Oui ou Non » ;
- à choix multiples « QCM, plusieurs choix proposés » ;
- ouvertes « libre parole au sondé ».

À raison respectivement de huit (12), seize (20) et deux (02) questions.

Les objectifs du questionnaire

Les principaux objectifs recherchés par ce questionnaire sont :

- le degré de connaissance par ces clients des services qu'offre la carte bancaire dont ils disposent ;
- les différentes cartes détenues par les clients et leur fréquence d'utilisation ;
- le revenu mensuel moyen des utilisateurs de cartes bancaires ;
- la qualité du produit telle que perçue par le client ;
- l'attitude du client face à la carte bancaire, ainsi que son degré de satisfaction ;
- la vérification de la perception par les clients des commissions bancaires appliquées et savoir si ceux-ci constituent des freins à l'utilisation des cartes bancaires;
- la réactivité du banquier dans la prise en charge des réclamations faites par le client suite à un incident.

2.2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire

Après récupération des questionnaires adressés aux 75 clients, l'étape qui suit consiste à traiter et interpréter les réponses obtenues. Nous précisons que le nombre de questionnaires effectivement récupérés est de 70 sur 75.

Le traitement des résultats s'est fait à l'aide du logiciel informatique SPSS. Quant à l'interprétation des résultats, deux techniques ont été retenues :

- la première est l'analyse « uni variée », qui vise l'étude des variables prises une à une dans la présentation et l'interprétation.
- la deuxième est l'analyse « bi variée », qui a pour objectif d'examiner les relations de deux variables en même temps à travers des tableaux croisés et éventuellement les coefficients de corrélation ;
- Pour l'analyse uni variée, parmi la panoplie de variables existantes nous avons choisi les plus significatives pour notre étude.

1) Sexe du client et possession de la carte

L'échantillon des personnes sondées comporte en moyenne 57% d'femmes et 43% d'hommes. La population bancarisée possédant des cartes bancaires compte autant d'femme que de hommes.

Tableau N°(1) : Tableau croisé « Sexe du client et possession de la carte »

			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			Oui	non	
Sexe du client	Femme	Effectif	37	2	39
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	56.9%	40.0%	55.7%
	Homme	Effectif	28 _a	3 _a	31
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	43.1%	60.0%	44.3%
Total	Effectif	65	5	70	
	% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0%	100.0%	

Source : SPSS

Le tableau ci-dessus démontre que 56.9% des femmes possèdent une carte bancaire alors que le pourcentage de possession des cartes par des hommes est de 43,1%.

– **Test de khi-deux « Sexe du client et possession de la carte »**

Afin de vérifier l'existence d'une relation entre le sexe et la possession d'une carte bancaire, du test de khi-deux découle les résultats suivants :

Tableau N°(2) : Test du Khi-deux « Sexe du client et possession de la carte »

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	.539 ^a	1	.463		
Correction pour la continuité	.071	1	.790		
Rapport de vraisemblance	.535	1	.464		
Test exact de Fisher				.649	.391
Association linéaire par linéaire	.531	1	.466		
Nombre d'observations valides	70				

a. L'effectif théorique minimum est de 2.21

Source : SPSS

Le test de khi-deux indique qu'il n'y a pas de relation entre les deux variables puisque le seuil de signification du khi-deux SIG est supérieur à 0,05 et la valeur de Khi-deux observée (0.539^a) est inférieure au khi-deux théorique qui est de (2,21). Ainsi, nous devons accepter l'hypothèse d'indépendance entre les deux variables (H0) et conclure qu'il n'y a pas d'influence du facteur « sexe » sur la possession de la carte bancaire. Néanmoins ces résultats peuvent orienter la BNA à prospecter le segment des hommes vu que leur pourcentage de possession des cartes est inférieur à celui des femmes.

2) Age du client et possession d'une carte bancaire

A la lecture du tableau croisé des deux variables, à savoir l'âge du client et la possession de la carte, nous remarquons que la tranche d'âge majoritaire possédant une carte, soit plus de la moitié 64.6%, concerne les clients âgés de plus de 32 ans. Les clients dont l'âge varie entre 25 et 32 ans se classent en deuxième position, à hauteur de 33.8 %, suivis des plus jeunes (moins de 25 ans), dont la part compte pratiquement que 1.5% possédant une carte bancaire.

Tableau N°(3) : Tableau croisé « Age du client et possession d'une carte bancaire »

			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			oui	non	
Age du client	18-24 ans	Effectif	1 _a	1 _b	2
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	1.5%	20.0%	2.9%
	25-32 ans	Effectif	22 _a	2 _a	24
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	33.8%	40.0%	34.3%
	+32 ans	Effectif	42 _a	2 _a	44
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	64.6%	40.0%	62.9%
Total	Effectif	65	5	70	
	% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0%	100.0%	

Source : SPSS

– Test de khi-deux « Age du client et possession d’une carte bancaire »

Pour tester l’existence d’une relation entre l’âge et la possession d’une carte bancaire nous avons effectué le test de khi-deux. Les résultats obtenus sont les suivants :

Tableau N°(4) : Test du Khi-deux « Age du client et possession d’une carte bancaire »			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	6.037 ^a	2	.049
Rapport de vraisemblance	3.212	2	.201
Association linéaire par linéaire	2.858	1	.091
Nombre d'observations valides	70		
a. L'effectif théorique minimum est de .14.			
Source : SPSS			

Le test de khi-deux indique qu’il existe une relation entre les deux variables étant donné que le seuil de signification du khi-deux SIG est inférieur à 0,05 soit 0,049. Par ailleurs, la valeur de Khi-deux observée (6.037) est supérieure au khi-deux théorique (.14). Ainsi, nous devons rejeter l’hypothèse nulle (H0) qui stipule l’existence d’une indépendance entre les deux variables et conclure qu’il existe une influence du facteur « âge » sur la possession de la carte bancaire. Le test de contingence va déterminer l’intensité de cette relation.

Test de contingence « Age du client et possession d’une carte bancaire »

Tableau N°(5) : Test de contingence, « Age du client et possession d’une carte bancaire »				
			Valeur	Signification approximée
Nominal par	Coefficient de	de	.282	.049
Nominal	contingence			
Nombre d'observations valides			70	
Source : SPSS				

Le test de contingence indique que le coefficient est égal à 0,282 ; chiffre qui stipule dans le tableau de lecture du test de contingence qu’il y a une influence « moyenne » entre le facteur âge et la possession de la carte.

Les résultats obtenus devraient inciter la BNA à cibler d’avantage la catégorie des clients dont l’âge est compris entre 18 et 24 ans en proposant des cartes bancaires répondant à leurs profils et besoins.

3) Profession du client et possession d'une carte bancaire

Nous constatons qu'en moyenne 80 % des clients de l'échantillon sondé sont des salariés, suivis des commerçants ,retraités et fonctionnaires de 4.6%, puis des professions libérales,

Tableau N°(6) :Tableau croisé « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			oui	Non	
Profession du client	Salarié	Effectif	52 _a	3 _a	55
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	80.0%	60.0%	78.6%
	Commerçant	Effectif	3 _a	0 _a	3
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	.0%	4.3%
	Fonctionnaire	Effectif	3 _a	2 _b	5
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	40.0%	7.1%
	Artisan	Effectif	0	0	0
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	.0%	.0%	.0%
	Agriculteur	Effectif	0	0	0
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	.0%	.0%	.0%
	Profession libérale	Effectif	2 _a	0 _a	2
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	3.1%	.0%	2.9%
	Etudiant	Effectif	0	0	0
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	.0%	.0%	.0%
	Retraité	Effectif	3 _a	2 _b	5
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	40.0%	7.1%
	Autres	Effectif	2 _a	0 _a	2
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	3.1%	.0%	2.9%
Total	Effectif	65	5	70	
	% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	100.0%	100.0%	100.0%	

Source : SPSS

soit 3.1 % .par contre les étudiants, artisan et agriculteur, soit nulle 0%.

Il est à noter que la catégorie des étudiants représente une cible potentielle pour la banque. Des efforts sont à déployer par la banque pour cibler les autres segments et de ne pas se limiter au segment des salariés.

-Test de khi-deux « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

Pour tester l'existence d'une relation entre la profession et la possession d'une carte bancaire, nous avons appliqué le test de khi-deux :

Tableau N°(7) : Test du Khi-deux « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	9.144 ^a	5	.0103
Rapport de vraisemblance	6.009	5	.305
Association linéaire par linéaire	.004	1	.949
Nombre d'observations valides	70		
a. L'effectif théorique minimum est de.14.			
Source : SPSS			

Le test de khi-deux indique qu'il y a une dépendance entre les deux variables puisque le seuil de signification du khi-deux SIG est inférieur à 0,05 soit 0,0103. Donc l'hypothèse d'indépendance (H0) est rejetée. Quant à la valeur du Khi-deux observée (9.144), elle est nettement supérieure au khi-deux théorique (0,14). Ainsi, la profession du client exerce un impact sur la possession d'une carte bancaire. Le test de contingence déterminera l'intensité de cette relation.

- Test de contingence « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

Les résultats de l'application du test de contingence sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau N°(8) : Test de contingence « Profession du client et la possession d'une carte bancaire »

	Valeur	Signification approximée
Nominal par Coefficient de contingence	0.34	0,0103
Nombre d'observations valides	70	
Source : SPSS		

Le coefficient de contingence est égal à 0,34. Le tableau de lecture du test de contingence indique qu'il y a une « forte » influence du facteur profession sur la possession d'une carte bancaire.

4) Salaire du client et possession de la carte

S'agissant de ces deux variables, l'analyse par logiciel SPSS a permis d'obtenir le tableau croisé des deux variables (salaire du client et possession d'une carte bancaire) présenté comme suit :

Tableau N°(9) : Tableau croisé « Salaire du client et possession de la carte »					
			Possession du client d'une carte bancaire		Total
			oui	non	
Salaire du client	- 40.000 DA	Effectif	7 _a	2 _a	9
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	10.8%	40.0%	12.9%
	40.000 / 80.000 DA	Effectif	41 _a	1 _a	42
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	63.1%	20.0%	60.0%
	80.000 / 120.000 DA	Effectif	14 _a	1 _a	15
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	21.5%	20.0%	21.4%
	+120.000 DA	Effectif	3 _a	1 _a	4
		% compris dans Possession du client d'une carte bancaire	4.6%	20.0%	5.7%
Total	Effectif		65	5	70
	% compris dans Possession du client d'une carte bancaire		100.0%	100.0%	100.0%

Source : SPSS

Le tableau indique que le taux le plus élevé des clients possédant une carte bancaire se situe dans la tranche de salaire variant de 40 000 à 80 000 DA qui dépasse la moitié de l'échantillon, viennent ensuite les autres catégories.

– **Test de khi-deux « Salaire du client et possession de la carte »**

L'existence d'une relation entre le niveau de revenu et la possession d'une carte bancaire est appréhendée par le test de khi-deux :

Tableau N°(10) : Test du Khi-deux « Salaire du client et possession de la carte »			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	6.450 ^a	3	.092
Rapport de vraisemblance	5.192	3	.158
Association linéaire par linéaire	.000	1	1.000
Nombre d'observations valides	70		
a. L'effectif théorique minimum est de .29.			
Source : SPSS			

Le test de khi-deux indique qu'il existe une relation entre les deux variables. En effet, le seuil de signification du khi-deux « SIG » est inférieur à 0,05 soit (0,092).

Quant à la valeur de Khi-deux observée (6.450), elle est supérieure au khi-deux théorique (.29). Ainsi, nous devons rejeter l'hypothèse d'indépendance (H0) entre les deux variables et conclure qu'il y a une dépendance entre le revenu et la possession de la carte. Reste à déterminer l'intensité de cette relation par le test de contingence.

– **Test de contingence « Salaire du client et possession de la carte »**

Les résultats de l'application du test de contingence sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau N°(11) : Test de contingence « Salaire du client et possession de la carte »			
		Valeur	Signification approximée
Nominal par Nominal	Coefficient de contingence	.290	.092
Nombre d'observations valides		70	
Source : SPSS			

Le coefficient de contingence est égal à 0,290. La lecture dans le tableau du test de contingence indique qu'il y a une influence « moyenne » du facteur revenu sur la possession d'une carte bancaire. Par conséquent, il y a une relation proportionnelle d'une intensité moyenne entre le revenu et la possession de la carte bancaire.

5) Possession d'une carte bancaire et type de carte

La banque BNA offre deux types de cartes bancaires au profit des différentes catégories des clients. Sur un échantillon de 70 clients, 4,6 % de ces clients bancarisés ne disposent pas de carte bancaire. Ce qui représente un manque à gagner pour la banque. A la BNA, sur les 70 clients recensés, la grande majorité dispose d'une carte CIB Classique, soit 81,5%. Quant au reste, 13,8% possèdent la carte CIB Gold, et enfin les 4,6% restant, ayant d autre type de carte chez des confrères notamment carte CCP et Carte visa.

Nous observons que la grande majorité des clients disposent d'une carte CIB classique, étant donné que le type de carte dépend du niveau de salaire qui reste moyen pour la population sondée.

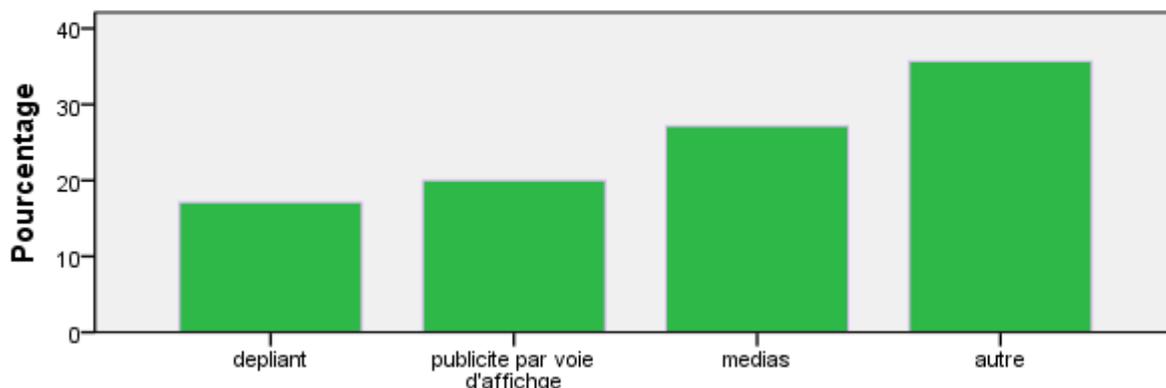
6) Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes :

Tableau N°(12): Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	dépliant	12	17.1	17.1	17.1
	publicité par voie d'affichage	14	20.0	20.0	37.1
	medias	19	27.1	27.1	64.3
	autre	25	35.7	35.7	100.0
Total		70	100.0	100.0	

Source : SPSS

Graphique N°(1) :Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes



Source : SPSS

Sur le plan de la communication, nous pouvons déduire à la lecture des résultats obtenus que les guichets de la banque sont le premier moyen de communication ayant permis aux clients de connaître l'existence des offres disponibles en cartes bancaires. En effet, 40 % des clients déclarent avoir eu connaissance de ce moyen de paiement auprès du personnel de la banque. Ceci dénote de l'importance du contact face à face (force de vente / client) et implique la nécessité de motiver cette dernière. Les banques doivent mettre en valeur un système de formation et de compétence (basé sur l'aspect relationnel du personnel en contact).

Les parts diffèrent par contre pour les autres canaux. Cependant, les médias sont les plus répandus, juste après le guichet agence. A la BNA la publicité par voie d'affichage occupe 20% de la communication. Quant aux dépliants contribuent en moyenne à hauteur de 17% dans la vulgarisation de la carte bancaire.

7) Utilité de la carte bancaire pour les clients et fréquence des transactions par carte bancaire

En vue de savoir si les enquêtés sont conscients des avantages qu'offrent les cartes bancaires à leur disposition, nous avons demandé à ces derniers de faire un choix parmi trois propositions sur l'utilité de la carte bancaire.

Les résultats obtenus reflètent qu'un peu plus de la moitié des clients questionnés savent que la carte bancaire est un moyen de retrait et de paiement. Le reste, soit une moyenne 40% des clients, pensent que la carte bancaire sert uniquement au retrait des billets auprès des GAB/DAB.

Ce qui nous amène à dire que la vulgarisation des avantages de ce moyen de paiement, non connus par cette population, doit être développée, et ce, par le biais d'une plus grande communication afin de booster les paiements par cartes sur TPE et internet.

D'ailleurs, nous pouvons voir qu'à la question ayant trait à l'utilisation ou non de la carte CIB pour le paiement et/ou retrait, 85,2% des clients de l'échantillon disent l'utiliser pour le retrait et que 18,5 % pour le paiement.

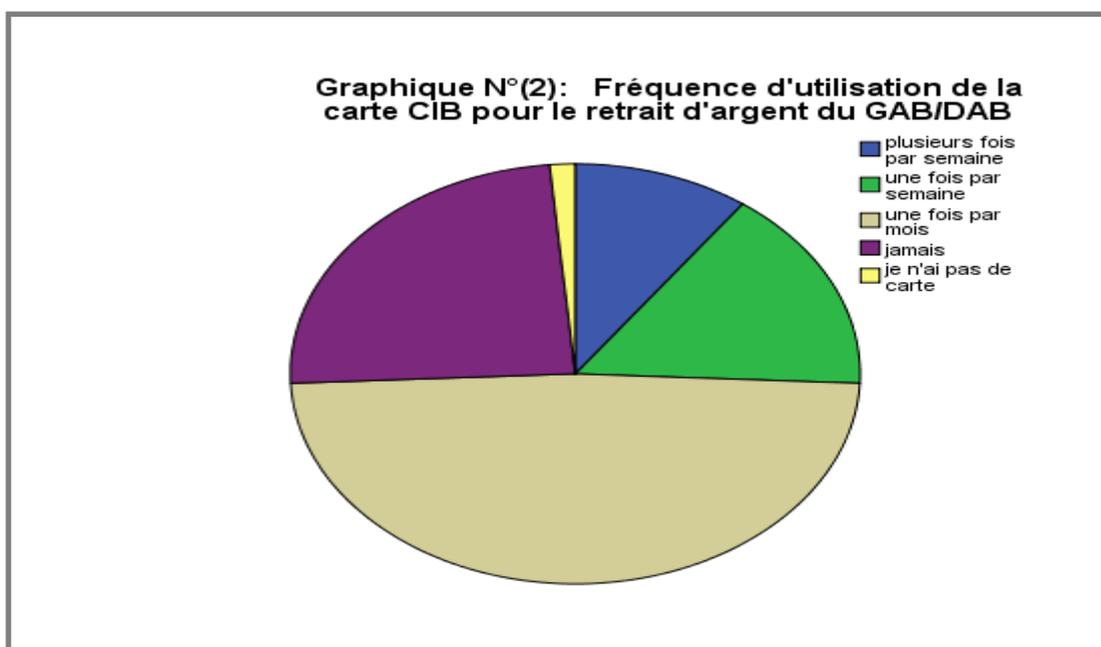
Cependant, en termes de fréquence de retraits sur GAB/DAB, l'équivalent de 48.6 % des clients utilisent leur carte pour le retrait à raison d'une fois par mois contre 15.7 % en moyenne pour une utilisation hebdomadaire. La part des clients qui ont recours au retrait sur GAB plusieurs fois par semaine est de 10% seulement.

Tandis ce que, 24.3 % de l'échantillon n'utilise jamais la carte.

Tableau N°(13): Fréquence d'utilisation de la carte CIB pour le retrait d'argent du GAB/DAB

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plusieurs fois par semaine	7	10.0	10.0	10.0
	Une fois par semaine	11	15.7	15.7	25.7
	Une fois par mois	34	48.6	48.6	74.3
	Jamais	17	24.3	24.3	98.6
	Je n'ai pas de carte	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS



Source : SPSS

Nous remarquons que la proportion la plus significative se sert de la carte pour le retrait à raison d'une fois par mois. Cette faible fréquence peut se justifier par le niveau du revenu des algériens qui demeure moyen et qui ne leur permet pas de retirer leur salaire par tranches. Donc cette majorité n'utilise la carte que pour retirer son salaire et éviter les longues files d'attente au niveau des guichets agences.

Il convient de dire de ce qui précède, que la communication de la banque BNA reste insuffisante et qu'il est dans leurs intérêts de continuer à user de tous les canaux possibles pour promouvoir ce produit et les services annexes. Avec le lancement du paiement sur

internet, le développement des canaux de communication est devenu plus qu'une nécessité. Ceci permettra à la banque de développer leurs commissions et leur chiffre d'affaires issus de la monétique, de fidéliser par la même, la clientèle déjà acquise et d'en prospector également une nouvelle.

8) La distinction entre GAB et DAB par les clients :

Tableau N°(14) : La distinction entre GAB et DAB par les clients					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	19	27.1	27.1	27.1
	non	51	72.9	72.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	
Source : SPSS					

On remarque que la majorité des clients de la banque ne font pas la distinction entre le guichet automatique de banque GAB et le distributeur automatique de billet de banque DAB. Ce qui nécessite des efforts supplémentaires pour la banque pour faire connaître à ces clients les différentes fonctionnalités des GAB/DAB.

9) Connaissance du Terminal de Paiement Electronique par les clients, utilisation de la carte pour le paiement et la fréquence des paiements sur TPE

La qualité des services bancaires peut être un facteur explicatif du niveau d'usage des instruments de paiements électroniques par les enquêtés. Dans ce cadre, nous avons tenté d'identifier le nombre de clients ayant connaissance de l'existence d'un autre moyen de paiement que le cash et la fréquence d'utilisation de ce dernier.

A la question de connaissance ou pas du terminal de paiement électronique TPE, en moyenne, 67,1% des clients recensés connaissent le TPE, le reste (32,9%) ignore cette option. Cela nous conduit une fois de plus à conclure que la promotion de ce produit est à développer davantage. D'autant plus, qu'en moyenne, 30% seulement des enquêtés ont déjà procédé au paiement par carte à raison de 1 à 2 fois par mois pour la majorité d'entre eux, et entre 2 et 10 fois pour le reste. Quant aux autres clients, ils n'ont jamais effectué de paiement sur TPE.

Tableau N°(15): Tableau croisé « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

			Utilisation de la carte CIB pour les paiements		Total
			oui	non	
Connaissance du TPE	Oui	Effectif	23 _a	24 _b	47
		% compris dans Utilisation de la carte CIB pour les paiements	95.8%	52.2%	67.1%
	Non	Effectif	1 _a	22 _b	23
		% compris dans Utilisation de la carte CIB pour les paiements	4.2%	47.8%	32.9%
Total		Effectif	24	46	70
		% compris dans Utilisation de la carte CIB pour les paiements	100.0%	100.0%	100.0%

Source : SPSS

- Test du Khi-deux « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

Tableau N°(16): Test du Khi-deux « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	13.627 ^a	1	.000		
Correction pour la continuité	11.720	1	.001		
Rapport de vraisemblance	16.646	1	.000		
Test exact de Fisher				.000	.000
Association linéaire par linéaire	13.432	1	.000		
Nombre d'observations valides	70				

a. L'effectif théorique minimum est de 7.89.

Source : SPSS

Le test de khi-deux confirme l'existence d'une relation entre le taux de connaissance du TPE et l'utilisation d'une carte bancaire pour le paiement des achats des clients. Effectivement le seuil de signification du khi-deux SIG est nul. Le khi deux (13,627) est supérieur au khi deux théorique (7,89) donc l'hypothèse H0 d'indépendance est rejetée.

- Test de contingence « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

Tableau N°(17): Test de contingence « Connaissance du TPE et Utilisation de la carte CIB pour les paiements »

		Valeur	Signification approximée
Nominal par	Coefficient de	.404	,000
Nominal	contingence		
Nombre d'observations valides		70	
Source : SPSS			

Le coefficient de contingence est de 0,404 ce qui signifie que la relation entre les deux variables est forte. De ces résultats nous déduisons que de grands efforts doivent être fournis par nos banques pour faire accepter et connaître les TPE par les commerçants et les clients.

10) Perception des commissions appliquées sur cartes bancaires

Les banques de la place appliquent des commissions sur transactions par cartes bancaires. Elles sont ainsi prélevées sur le compte du client au retrait, sur le compte du commerçant au paiement sur TPE et sur le compte du web marchands au paiement sur internet.

Les clients questionnés à propos de la tarification appliquée jugent que celle-ci est élevée, compte tenu du service rendu. En effet, 54% des clients sondés à la BNA trouvent les commissions relatives aux opérations de retraits par carte élevées. Uniquement 45 % des clients trouvent que les commissions sont justifiées et acceptables.

Tableau N°(18): Perception des commissions de retrait par les clients BNA

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
valide	Elevées	38	54.3	54.3	54.3
	Acceptables	18	25.7	25.7	80.0
	Justifiées	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	
Source : SPSS					

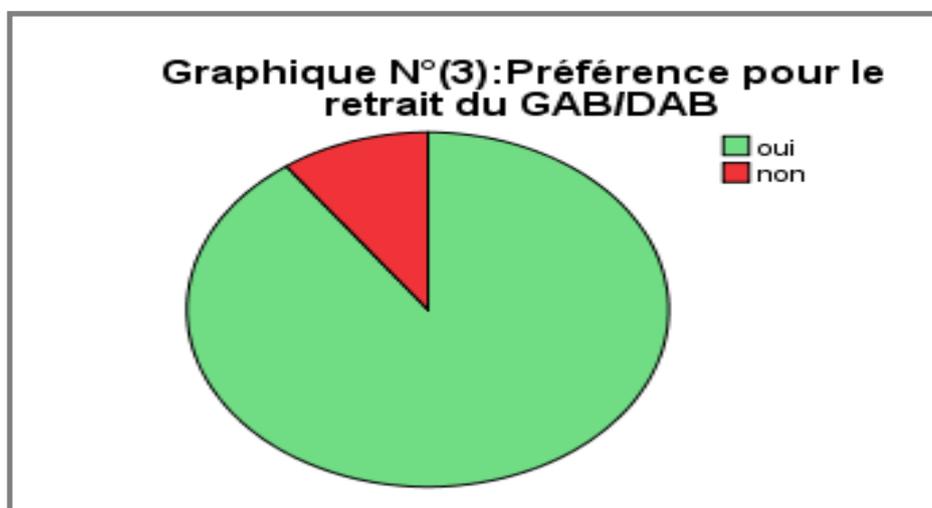
11) Perception des avantages du GAB/DAB par les clients et leur réaction suite à un incident sur GAB/DAB

Concernant la perception des avantages du retrait sur GAB, 90% des clients estiment que le retrait sur GAB/DAB est avantageux et préfèrent donc effectuer leurs transactions sur GAB/DAB plutôt qu'en agence.

Tableau N°(19): Préférence pour le retrait du GAB/DAB

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	63	90.0	90.0	90.0
	Non	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS



Source : SPSS

Cependant, le GAB n'étant pas infaillible, des erreurs peuvent survenir. Ces erreurs peuvent avoir des conséquences sur le comportement des clients qui les pousseraient à opter pour le retrait par chèque et éviter toute transaction sur GAB/DAB.

A travers les résultats inscrits au tableau et traitant de la question, il ressort que 38,6% des enquêtés parlent d'erreurs fréquentes sur GAB/DAB contre une moyenne de 61,4% qui déclarent que ces erreurs sont plutôt rares.

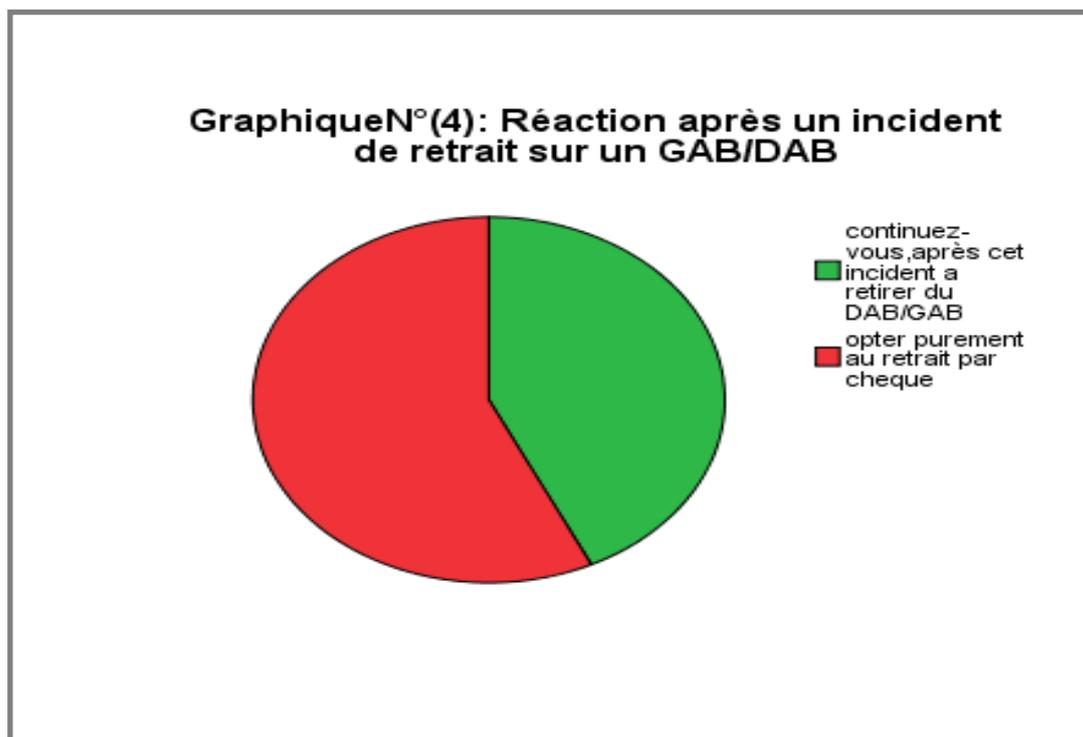
Tableau N°(20):Fréquence des erreurs de retrait par le GAB/DAB					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Fréquente	27	38.6	38.6	38.6
	Rare	43	61.4	61.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	
Source : SPSS					

Parmi ces clients, ils sont 57 % à opter purement pour le retrait par chèque auprès de l'agence et ce, suite à l'incident observé, contre 43 % qui optent plutôt pour l'autre réponse, à savoir, continuer à effectuer des retraits sur GAB.

Cette observation nous permet de constater que la balance est presque équilibrée entre les deux choix. C'est pourquoi, il convient d'une part, d'assurer une qualité de service supérieure, passant par une prise en charge rapide et efficace des erreurs pouvant survenir. D'autre part, de revoir la tarification du retrait par chèque à la hausse pour pousser ainsi ces clients à continuer à le faire sur GAB/DAB.

Ce qui permettra de désengorger les agences, mais aussi de rentabiliser les produits monétiques. Ainsi, le client aura la possibilité de réaliser des retraits rapides et sécurisés.

Tableau N°(21): Réaction après un incident de retrait sur un GAB/DAB					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Continuez-vous, après cet incident à retirer du GAB	30	42.9	42.9	42.9
	Opter purement au retrait par chèque	40	57.1	57.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	
Source : SPSS					



Source :SPSS

12) Antécédents de réclamations et leur prise en charge par la banque

En vue d'accroître l'appréciation des clients sur l'utilisation des nouveaux modes de paiement, nous avons interrogé les clients sur leurs antécédents de réclamations et les délais de leur prise en charge.

Tableau N°(22): Antécédent de réclamation concernant la carte bancaire

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	27	38.6	38.6	38.6
	Non	43	61.4	61.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

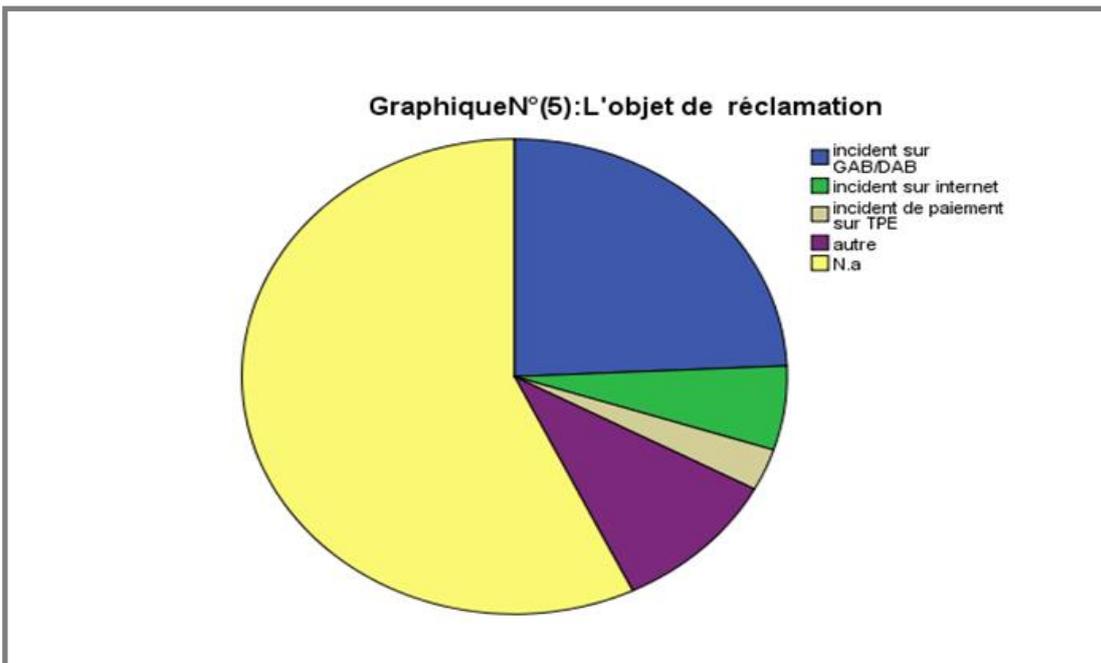
Source : SPSS

Sur la première question traitant des antécédents de réclamations, une moyenne de 38.6% des clients enquêtés ont déjà formulé des réclamations. Elles portent à 63 % en moyenne sur les incidents GAB/DAB, à 11.1% pour incidents sur internet et enfin à 3.7% pour incidents sur TPE et à 22.2% pour autre types de réclamation en moyenne sur la non réception de la carte commandée et la capture automatique des cartes auprès des GAB/DAB,

Tableau N°(23):L'objet de Réclamation

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	incident sur GAB/DAB	17	63	63	63
	incident sur internet	3	11.1	11.1	74.1
	incident de paiement sur TPE	1	3.7	3.7	77.8
	autre	6	22.2	22.2	100.0
Total		27	100.0	100.0	

Source : SPSS



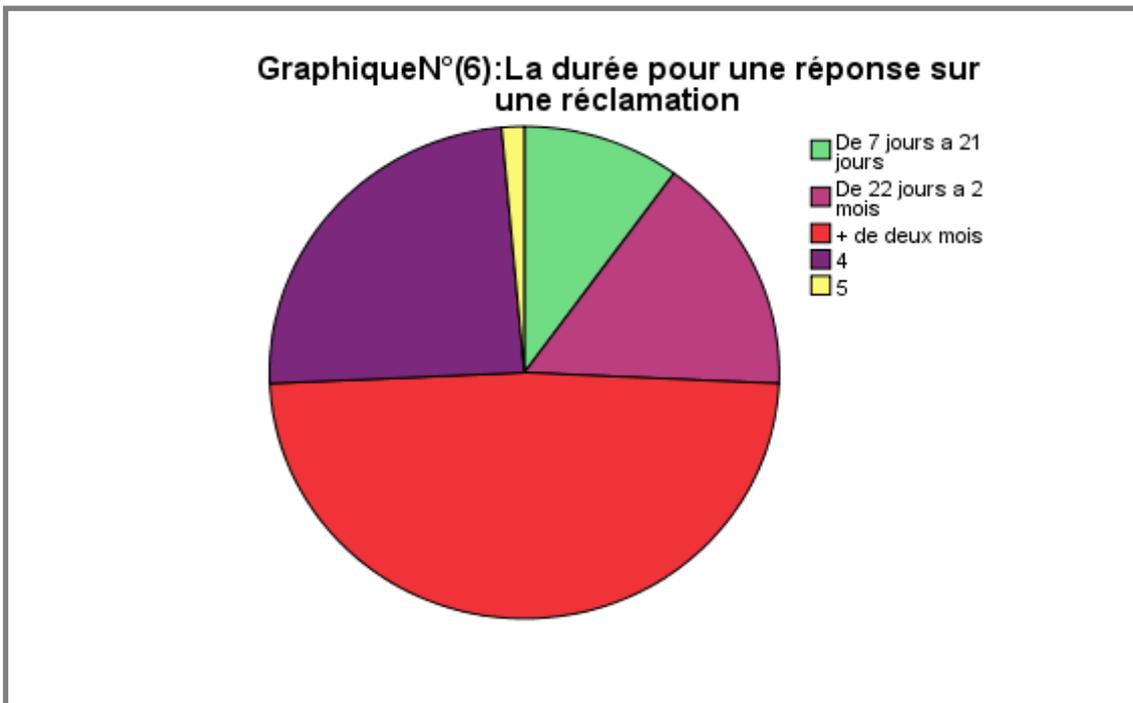
Source :SPSS

Quant à la seconde préoccupation, relative aux délais de traitement, nous constatons que ces délais varient entre 7 et 21 jours pour 71 % des enquêtés, entre 22 jours et 2 mois pour 19,4% d'entre eux, et dépassent les 2 mois pour les 9,7% restants.

Tableau N°(24):La durée pour une réponse sur une réclamation

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	De 7 jours à 21 jours	22	31.4	71.0	71.0
	De 22 jours à 2 mois	6	8.6	19.4	90.3
	+ de deux mois	3	4.3	9.7	100.0
	Total	31	44.3	100.0	
Manquante	Système manquant	39	55.7		
Total		70	100		

Source : SPSS



Source :SPSS

Ces résultats reflètent que le traitement des réclamations peut aller au-delà de deux mois pour certains cas. Ceci dit, la durée de traitement des réclamations peut être encore réduite jusqu'à une prise en charge immédiate.

Par contre on remarque qu'une grande partie des clients affirment que la durée pour la réponse d'une réclamation est entre une semaine et 21 jours ce qu'indique un avantage (rapidité, efficacité...) pour la BNA.

13) Degré de satisfaction de la clientèle suite à l'utilisation de la carte bancaire

A propos de leur satisfaction vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire, la majorité des clients de l'échantillon, soit 47.1%, se disent moyennement satisfaits. 45.7% sont plutôt satisfaits et seuls 7.1% déclarent ne pas l'être du tout.

Tableau N°(25): Le degré de satisfaction globale vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plutôt satisfait	32	45.7	45.7	45.7
	Moyennement satisfait	33	47.1	47.1	92.9
	Pas du tout satisfait	5	7.1	7.1	100.0
	Amplement satisfait	0	0	0	100
	Total	70	100.0	100.0	

Source : SPSS

La satisfaction découle des avantages que procurent les cartes bancaires. Nous en citons quelques-uns, avancés par les clients enquêtés suite à la question ouverte qui leur a été posée. Parmi les avantages avancés, priment : la rapidité d'exécution, pas d'attente à l'agence la disponibilité des fonds, partout et à tout moment et ils ne seront pas obligés de se déplacer, facilite les transactions bancaires, le gain de temps et la sécurité et l'utilité de la carte bancaire pour les paiements des achats, des factures sur TPE et internet.

Quant aux inconvénients pouvant entraver l'utilisation de la carte bancaire, nous retrouvons notamment : Aspect culturel des algériens, incident et dysfonctionnement technique ainsi que la qualité du service des télécommunications, ne pas avoir le solde satisfaisant, des GAB /DAB non alimentés et absence ou manque de TPE dans toutes les régions.

3. Récapitulatif des principaux résultats du questionnaire :

L'introduction de la carte bancaire comme moyen de paiement et de retrait n'a pas été facile pour les banques algériennes et l'implantation d'un système monétique est une tâche pénible pour ces banques, surtout lorsque celles-ci recèlent des contraintes notamment des barrières culturelles, techniques, de sécurisation et commerciales.

Dans cette partie nous établirons une synthèse de ces contraintes à partir des constats relevés au cours de notre enquête et de l'analyse du questionnaire.

a) Contraintes culturelles :

- Les questions 12, 15,19 et 20 ayant trait à l'utilisation de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB .La majorité des détenteurs utilisent la carte CIB pour le retrait une fois par mois, cela démontre l'insuffisance de l'utilisation de la carte CIB par ses détenteurs au niveau des agences bancaires .40% des clients de la BNA croient que la carte CIB est que pour le retrait (la carte CIB BNA est une carte de retrait et de paiement) ainsi que 32,9% ne connaissent pas les TPE.
- le manque de confiance qu'accordent certains citoyens aux banques ;
- la préférence du paiement en liquide dans les transactions commerciales à tout autre moyen de paiement (carte, chèques, virement....) ;
- l'absence de programmes de sensibilisation sur les fonctionnalités et les avantages des cartes dans les universités et les lycées.

b) Contraintes techniques et sécurités:

- 38,6% des clients de la BNA déclarent que les erreurs sur GAB/DAB sont fréquentes et parmi ces clients 57% leurs réaction sera d'opter purement au retrait par chèque ;
- la plus part d'entre eux avouent que le délai de traitement des réclamations est entre 7 et 21 jours ce qui est un avantage néanmoins il peut aller jusqu'à deux moi ce qui consiste un véritable inconvénient ;
- Insuffisance d'automate et problèmes techniques répétitifs ;
- Limitation du plafond de retrait qui est jugé insuffisant ;
- Manque de liquidité dans les différents automates.

c) Contraintes concernant la tarification :

- À la suite des réponses des deux questions 23 et 24 de notre enquête, on remarque plus de la moitié des porteurs des cartes CIB jugent les commissions appliquées à la carte bancaire élevées.

d) contraintes commerciales :

- Concernant la publicité, la réponse à la question n°8 par les porteurs de la carte de retrait et de paiement CIB, qui traite des supports d'information écrits, visuels et sonores. L'étude a démontré que le « bouche à oreille » a été plus efficace que les actions publicitaires et autres moyens sonores et visuels ; 40% des personnes interrogées ont été informées par le biais des banquiers, amis et collègues....
- Formation insuffisante des chargés de clientèle ;
- Absence d'un référentiel de chargé de clientèle ;
- Manque de motivation des chargés de clientèle.

Conclusion

L'introduction de la carte interbancaire CIB dans le marché algérien prouve la volonté des autorités financières d'accélérer la généralisation de la carte de paiement et de retrait dans le cadre portant sur la modernisation et le développement des moyens de paiement.

Dans ce cadre, nous avons constaté après l'analyse et l'interprétation des résultats du questionnaire destiné aux clients de la BNA que l'usage des cartes bancaires est tributaire de plusieurs déterminants clés, liés à la stratégie commerciale adoptée par la BNA pour la promotion des produits monétiques et à l'environnement dans lequel évolue cette dernière.

En effets, les principaux constats relevés au cours de notre enquête démontrent que l'aspect culturel, la faible densité du parc GAB/DAB ainsi que sa maintenance qui fait parfois défaut, L'insuffisance d'utilisation de la carte CIB comme moyens de paiement et le faible taux d'équipement des commerçants en TPE, le manque de transparence dans la tarification appliquée sur les opérations de retrait et de paiement , sont autant de facteurs qui influent négativement sur la performance des produits monétiques.

Ajoutons à cela le manque de motivation et de formation des chargés de clientèle dans le domaine de l'animation commerciale qui affectent quelque part la volonté de cette ressource humaine dans le déploiement d'efforts pour prospecter et fidéliser les clients.

Autre part, le manque de campagnes de sensibilisation et de communication sur la carte de paiement pour pousser les clients à l'utiliser et sur le mode d'emploi des TPE par les commerçants justifient en partie la prédominance des opérations de retraits par cartes bancaires sur celles de paiements.

L'étude montre aussi que la carte CIB est à un stade rudimentaire en Algérie. De ce fait, la monétique a besoin de temps pour se généraliser par plus d'investissements et d'efforts de la part des autorités monétaires et de la société pour son adoption définitive.

CONCLUSION GENERALE

Le secteur bancaire algérien a pris conscience de l'apport généré par le développement de la monétique à travers les cartes à puces, ainsi que par les aboutissements qu'implique cette activité dans l'amélioration de leur rentabilité. Mais malheureusement la culture bancaire des algériens est en train d'handicaper quelque peu le développement de la monétique, un ensemble d'insuffisances est relevé sur le plan commercial des banques publiques.

Notre étude s'est d'ailleurs appuyée sur la fonctionnalité de la monétique au sein de la Banque National d'Algérie et de sa contribution dans l'amélioration de la performance commerciale par l'introduction de nouveaux produits et services bancaires, particulièrement la carte bancaire et ce, dans le but d'éclaircir notre principale problématique annoncée en introduction, visant à fournir des recommandations pour l'amélioration de l'efficacité de l'action commerciale et booster par conséquent l'utilisation de la carte bancaire au sein de la BNA.

Nous avons jugé important, voire primordial, d'exploiter un élément révélateur dans l'amélioration de la performance commerciale. Pour ce faire, la méthode choisie pour y parvenir était basée sur une enquête par sondage auprès des clients de la BNA.

D'après l'étude réalisée, nous avons pu avoir les résultats suivants :

1. Dans le cadre du développement et de la mise à niveau de la fonction monétique au sein de la BNA, certaines mesures ont été prises visant l'amélioration des services rendus à la clientèle par le biais de la monétique en introduisant les nouveaux moyens de paiements électroniques tels que : le virement par EDI qui permet d'exécuter des opérations de transferts depuis son compte en ligne ainsi que l'ajout d'autres fonctions sur le E-Banking, SMS Banking, livret d'épargne électronique, carte VISA BNA.....et en changeant certains canaux de distributions des moyens anciens (virement) pour s'adapter aux exigences du marché et de bénéficier des technologies de l'information. La BNA a mis en place en parallèle une stratégie commerciale digne de son nom dans la place pour fidéliser ses clients et gagner d'autres parts de marché en matière de délivrance de carte, d'élargissement du parc DAB-TPE et surtout de développement de nouveaux moyens de paiement. C'est dans ce contexte que nous voulions accompagner sa stratégie ambitieuse en la matière tout en proposant une diversité de produits qui ont fait preuve de réussite et d'efficacité dans les pays développés. De ce fait la première hypothèse a été validée d'après la deuxième section du troisième chapitre.

2. Quant aux critères incitent les clients à la possession d'une carte CIB, l'enquête a montré que pour, le critère sexe, il n'y a pas une influence de ce critère sur la demande d'une carte bancaire, par contre les critères âge, profession et revenu ont une influence de ses critères sur la demande d'une carte bancaire. D'abord, on a trouvé que le segment majoritaire dans le critère âge dans la BNA est les clients qui ont plus de 32 ans néanmoins pour les jeunes moins de 25 ans représentent que 1,5%. En outre la majorité des clients de la BNA sont des salariés qui ont une tranche de salaire qui entre 40000 et 80000 DA. De ce fait, la deuxième hypothèse est confirmée pour les critères âge, profession, revenu et infirmée pour le critère sexe.

3. Pour la vérification de la troisième hypothèse, à partir des réponses des deux questions 33 et 34 du questionnaire destiné à la clientèle BNA, il a été observé que la plus part des réponses suggèrent que les avantages liées à l'utilisation des cartes bancaire se résument à : la rapidité d'exécution, pas d'attente à l'agence, la disponibilité des fonds, partout et à tout moment et ils ne seront pas obligés de se déplacer, facilite les transactions bancaires, le gain de temps, la sécurité et l'utilité de la carte bancaire pour les paiements des achats, des factures sur TPE et internet. Quant aux inconvénients, on a trouvé que l'aspect culturel des algériens manque de sécurité à cause des erreurs fréquentes dans les automates, ne pas avoir le solde satisfaisant, les pannes GAB/DAB et incidents éventuels au retrait ou au paiement, des GAB /DAB non alimentés et absence ou manque de TPE dans toutes les régions. Par conséquent, on peut déduire que les cartes bancaires et les services monétiques offrent d'avantages indéterminables et recèlent de quelques inconvénients pour la clientèle de la BNA.

Au terme de cette recherche et pour répondre à notre problématique principale, nous avons proposé des axes d'améliorations en fonction des contraintes d'ordre culturel, techniques et de sécurité, tarifaire et commercial. Ces axes d'améliorations se résument dans :

Recommandation pour les contraintes culturelles

- ✓ Ce résultat nous interpelle pour l'instauration d'une véritable culture monétique qui devrait être inculquée à nos porteurs ainsi qu'à nos concitoyens à travers des campagnes de sensibilisation et de communication (publicité et distribution de guide pratique d'utilisation de la carte interbancaire CIB) ;
- ✓ Instaurer une véritable culture monétique chez les jeunes à travers des séminaires et des formations, aussi souvent que nécessaire dans les lycées et les universités ;
- ✓ Promulguer des textes et lois qui impliquent l'usage des cartes bancaires dans le règlement des transactions pour des montants bien précis, et surtout dans les secteurs où

l'économie informelle est fortement implantée. Les autorités doivent veiller à l'application de ces textes avec rigueur et mettre en place des sanctions capables d'atténuer l'usage du cash et de les persuader à l'utilisation de la carte bancaire dans les transactions courantes.

Recommandation pour les contraintes techniques et de sécurités :

- ✓ Assurer une qualité de services meilleurs (une prise en charge rapide et efficace des erreurs) ;
- ✓ Revoir à la hausse la tarification des chèques pour pousser les clients à continuer à retirer sur GAB/DAB ;
- ✓ Instaurer plus d'automates et améliorer la qualité des réseaux ;
- ✓ Augmenter le plafond de retrait et de paiement ;
- ✓ Alimenter les automates en liquidité et surtout durant les week-ends et les jours fériés.

Recommandation pour les contraintes de tarification:

- ✓ Harmoniser et revoir à la baisse les coûts des services liés à l'utilisation des cartes bancaires ;
- ✓ Réaliser des études de marché et assurer une veille concurrentielle (offre, tarification...) indispensables pour se positionner et se distinguer des autres banques ;
- ✓ Disposer d'une grille tarifaire actualisée et appliquer des tarifs différenciés en fonction des produits et du mode de distribution (ex: retrait guichet et DAB) telle que la mise en place de mesures dissuasives à l'usage du chèque de retrait et son utilisation privilégiée pour les opérations de paiement de gros montants.

Recommandation pour les contraintes commerciales :

- ✓ L'importance du contact direct avec les clients et former les chargés de clientèle, les motiver pour commercialiser les cartes bancaires et équiper les agences par des moyens de communication ;
- ✓ sensibilisation de la clientèle des différentes fonctions des cartes bancaires autre que le retrait.

Autocritique :

On a espéré que ce modeste travail aurait pu être meilleur si nous avions un plus grand échantillon mais on n'a pas eu la chance de l'élaborer comme on l'a souhaité, faute de temps et manque de moyens (transport, difficulté d'avoir une réponse des clients car la majorité n'ont pas beaucoup de temps).

Perspective de la recherche :

A la fin de ce mémoire, nous espérons que nous avons pu aborder le sujet proposé de la manière appropriée en décrivant fidèlement l'état des lieux des instruments de paiement électroniques au sein de la BNA et que nous avons pu également apporter une valeur ajoutée pour aider cette dernière dans son programme de développement de ce volet.

Par ailleurs, nous laissons la porte ouverte pour d'amples travaux de recherche traitant d'autres points qui n'ont pas fait l'objet de ce présent travail, notamment : La tarification des moyens de paiement, La rentabilité monétique et Le vide juridique des systèmes de paiement électroniques.

Bibliographie

Ouvrages :

- ✓ ADENOT.J et J-M. ALBERTINI, *La monnaie et les banques*, Edition du SEUIL, paris1975.
- ✓ MONGRAND Jean Pierre, *le Manager dans la nouvelle économie*, Edition ORGANISATION, 2001.
- ✓ PIEDELVIERE.S, *instrument de crédit et de paiement*, Edition DALLOZ, paris, 1999.
- ✓ PROVENCE.R, *la banque* ,27ème Edition DUNOD, paris, 1967.
- ✓ RAMBURRE Dominique, *Les systèmes de paiement*, Edition ECONOMICA, 2005.
- ✓ ROLLAND, Luc-Bernet, *Principe de technique bancaire* ,21eme Edition DUNOD, Paris 2001.
- ✓ STEWART .J, *changing technology and the payment system*, volume 6, n°11, *FRBNY Current Issues in Economics and finance*, 2000.
- ✓ TOERING jean Pierre, *Les systèmes électroniques de paiement*, Edition EYROLLES, Paris, 1991.
- ✓ ZOLLINGER Monique et LANARAQUE Eric, *Monétique et marketing*, Edition DUNOD, paris, 2008.

Thèses et mémoires :

- ✓ ROLAND Jean et LOHENTO.V, *Contribution à la promotion de l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiement au Bénin*,Mémoire de Sciences de Gestion, Université d'Abomey-Calavi ,2009.
- ✓ MATOUB et MEHDAOUI, *La modernisation du système de paiement en Algérie*, Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master en Sciences Economiques Option : Monnaie, Banque et Environnement international, Université de Bejaia ,2013.
- ✓ A.Naima, *Automatisation du secteur bancaire et sécurisation des transactions: de la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique*, Ingénieur commercial , INSAG Alger,2010.
- ✓ Hefied ,Gougam et Ferrat , *Amélioration de la performance commerciale des produits monétiques : cas de la carte bancaire (CPA-BADR)*, Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Master Professionnel en Gestion financière de la banque ,IAHEF Alger ,2017.

- ✓ S.BEN YUCEF, *le développement de la monétique en Algérie*, mémoire de licence, ESB Alger,2002.
- ✓ BENBAREK, LATRECHE et ABDLAZIZ, *l'évolution de la monétique dans le système bancaire Algérien : étude de cas SATIM/CPA*, mémoire de licence, ESC Alger, 2003.
- ✓ HAMIDOUCHE Fouzia, *introduction des NTIC. PGSB*, mémoire de master,ESC Alger, 2001, pl29.
- ✓ BOUJLIDA Brahime, *état des lieux et perspective de développement de la monétique*, mémoire pour l'obtention d'un magister, ESC Alger, 2011.
- ✓ M.M, *Les risques et les garanties bancaires*, l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ,2010.

Documents officiels :

- ✓ Formation « CPA» au métier monétique « *Promotion & Placement Des Produits Monétiques* », JUIN 2007.
- ✓ Formation « CPA » Au métier monétique « *Promotion & Placement De la Carte de paiement interbancaire* », Mai 2006.
- ✓ SATIM ,Document interne.
- ✓ JORA, Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire n° 11 du 09 ,février 2005.
- ✓ Code monétaire et financier Algérien de 2003.
- ✓ BNA, document interne"monétque", direction monétique, jan2003.
- ✓ BNA, circulaires internes, novembre 2007, 15avril 2014.
- ✓ Le blanchiment de L'argent électronique, analyse de l'environnement, justice canada ,1998 .

Sites Internet :

www.meilleurbanque.blogspot.com

www.ecofinanc.com

www.cartes-bancaires.com

www.satim-dz.com

www.wikipedia.org

www.giemonetique.dz

www.bna.dz

Glossaire :

Web acheteur : tout détenteur de carte interbancaire, autorise à effectuer des paiements sur internet sur des sites web-marchands.

Carte interbancaire : carte dotée d'un micro circuit, émise par établissement bancaire ou une institution financière adhérent au réseau monétique bancaire, revêtue du logo interbancaire CIB et permettant à son titulaire d'effectuer de transactions de paiement et de retrait.

Non banque : entreprise admise au marché monétaire sans être une banque.

Pain Mailer produits : paiement dématérialisé.

Web marchands : site dont l'activité est le commerce en ligne (e-commerce) le site généralement dote d'un système de paiement sécurisé et propose un catalogue dont les éléments sont présents dans le moteur de recherche.

Livret épargne électronique : c'est un livret d'épargne à bande magnétique vous offre, en plus des caractéristiques du Livret épargne bancaire ordinaire, la possibilité d'effectuer toutes vos opérations bancaires sur les Guichets Automatiques Bancaires de la BNA (GAB)

La gestion active –passif ou ALM (Asset and Liability Management):c'est garantir l'équilibre des deux volets actifs-passif. Ce, de manière à s'assurer que l'entreprise dispose toujours de ressources financières qui lui permet d'assumer ses charges et/ou de rembourser les emprunts qu'elle a contractées. Parallèlement à cela, la Gestion actif-Passif poursuit aussi l'objectif d'assurer un meilleur fonctionnement de l'entreprise. En d'autres termes, l'ALM se présente comme une méthode qui œuvre pour augmenter la performance de cette dernière. L'on notera, par ailleurs, que la gestion actif- Passif a aussi pour objet d'amoindrir les impacts négatifs inhérents aux risques financiers.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 01 : Questionnaire sur la carte bancaire adressé aux clients de BNA

Annexe 02 : les produits monétiques de la BNA

Annexe 01

QUESTIONNAIRE SUR LA CARTE BANCAIRE POUR CLIENTS BNA

1 - Date de remplissage du questionnaire :.../.../....

2- Etes vous

Homme

Femme

3 - Quel âge avez-vous ?

18 -24 ans

25-32 ans

33 ans et plus

4 - Quelle est votre profession ?

Salarié

Commerçant

Fonctionnaire

Artisan

Agriculteur

Profession libérale

Étudiant

Retraité

Autre, Précisez (.....)

5- Quelle est votre tranche de revenu en Dinars ?

0 - 40000

40000/80000

80000/120000

+120000

6 - Etes-vous porteur d'une carte bancaire ?

Ou Non Oui

7- Si oui, laquelle ?

B / Classique

B/gold

Autre chez un confrère (CCP , Visa)

8- Comment avez-vous entendu parler de cartes bancaires ?

Écroulant

Publicité par voie d'affichage

Médias

Autre, précisez (.....)

9- Comment avez-vous obtenu votre carte bancaire ?

Sur votre demande

Sur proposition de votre banquier

10 - A votre avis, la carte bancaire CIB sert à effectuer les opérations de :

Traitement des billets de banque

Paiement de factures

Traitement et paiement

11- par quel moyen avez-vous commandé votre CIB ?

Agence

Site bitakati.dz

Site e-banking BNA

Autre (.....)

12- En tant que titulaire de la carte CIB avez-vous déjà utilisé votre carte comme carte de retrait auprès des guichets automatique de banques GAB/DAB ?

OUI NON

13- Faites-vous la différence entre un DAB et un GAB ?

OUI NON

14- Connaissez-vous les différentes fonctionnalités du GAB ? En + du Retrait, les consultations de solde, virements entre compte BNA, l'adhésion au mobile paiement et Mobile Banking, utilisation du livret au même titre que les cartes...

Oui

Non

15- Quelle est la fréquence d'utilisation de votre carte CIB pour le retrait d'argent ?

Plusieurs fois par semaine

Une fois par semaine

Une fois par mois

Jamais

Je n'ai pas de carte

16 – Le solde disponible sur votre compte est-il suffisant lors de votre retrait via GAB/DAB ?

Oui Non

17-les plafonds sont-ils à votre avis contraignants ?

Oui non

18- Connaissez-vous le TPE (Terminal de paiement électronique) ?

Oui non

19- Avez-vous déjà utilisé la carte CIB comme carte de paiement ?

Oui non

20-Quelle est la fréquence d'utilisation (par mois) de votre carte CIB pour le paiement des achats via le TPE ?

2 fois

5 fois

10 fois

jamais

n'ai pas de carte

21- vous utilisez le plus souvent votre carte CIB sur le paiement par internet pour :

- recharge téléphonique
- règlement des factures d'eau, de téléphone et autres
- achat de billets de transport aérien
- souscription d'une assurance

22- A votre avis, le retrait d'argent auprès du GAB / DAB est-il avantageux ?

- OUI NON

23- si non pensez-vous que la carte bancaire induit des couts excessifs par comparaison au service réalisé auprès d'un guichet bancaire ?

- non

24- Si non, comment percevez-vous les commissions de retrait ?

- acceptables
- justifiées
- élevées

25- selon vous, les erreurs qui se produisent lors des retraits de billets de banque à partir du DAB/GAB sont :

- fréquentes
- rares

26- Dans le cas de la survenance d'un incident ne pouvant être régularisé immédiatement, quelle serait votre réaction à ce propos ?

- continuez-vous, après cet incident à retirer du DAB/GAB
- opter purement au retrait par chèque

27- Avez-vous déjà formulé une réclamation en relation avec votre carte ?

- non

28 – Quel était précisément l'objet de votre réclamation ?

- incident sur GAB / DAB
- incident sur internet
- incident de paiement sur TPE
- autres, précisez (....)

29- par quel canal introduisez-vous votre réclamation relative à la carte interbancaire ?

Burelet de l'agence

Centre d'appel

Autre, précisez (....)

30- Est-ce que votre réclamation a été prise en charge et traitée immédiatement ?

Oui non

31- Après combien de temps, une réponse à votre réclamation vous a été assurée ?

De 7 jours à 21 jours

De 22 jours à 2 mois

Plus de deux mois

32 – Quelle est votre degré de satisfaction globale vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire ?

Presque satisfait

Moyennement satisfait

Pas du tout satisfait

Complètement satisfait

33 – Quelle est à votre avis le meilleur avantage de la carte CIB ?

.....
.....

34- Qu'est-ce qui vous pousserait à ne pas utiliser votre carte CIB ?

.....
.....

Nous vous remercions pour votre disponibilité

Annexe 02

Produits monétiques BNA :

Carte CIB -BNA :



Carte CIB classique



carte CIB GOLD

Les Automates (Guichet Automatique de billet de Banque et Distributeur Automatique de Billet) :



DAB

GAB

Terminal de Paiement Electronique « TPE » :



Table des matières

REMERCIEMENTS	I
DEDICACES	II
LISTE DES TABLEAUX	III
LISTE DES SCHEMAS	IV
LISTE DES GRAPHIQUES	V
LISTE DES ABREVIATIONS	VI
RESUME.....	VII
SOMMAIRE	X
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE 01 :	4
PRESENTATION DES PRINCIPAUX CONCEPTS THEORIQUES, BANQUE ET MONETIQUE .	4
INTRODUCTION.....	5
SECTION 1 : NOTION DE BANQUE, CARACTERISTIQUES ET ACTIVITES	6
1. Notion de Banque	6
2. Les caractéristiques d’une banque :	7
3. L'activité bancaire :	8
3.1. La gestion de l'argent et les services proposés aux particuliers et aux ménages :	8
3.2. La fourniture de crédits et d'instruments de placement :	9
3.3. La fourniture de garanties, cautions, et protections diverses	9
3.4. L'intermédiation bancaire.....	9
SECTION 2 : MOYENS DE PAIEMENTS ET MONETIQUE.....	10
1. Les moyens de paiement classiques	10
1.1. La monnaie fiduciaire	10
1.2. La monnaie scripturale.....	10
2. Les moyens de paiement moderne (la monétique)	13
2.1. La monétique.....	13
2.1.1. Les acteurs de la monétique :	13
2.1.2. Les caractéristiques de la monétique	14
2.2. Mise en œuvre du système de la carte bancaire, principal produit de la monétique	14
2.2.1. Définition de la carte bancaire	16
2.2.2. Typologie de la carte bancaire :	17
2.2.3. Avantages et inconvénients des cartes bancaires :	20
2.3. Le mobile Banking et l’E-Banking	22
2.3.1. Le mobile-Banking (Banque par téléphone mobile).....	22
2.3.1.1. Différents types de Mobile-banking	22
2.3.2. L’E-Banking (Banque en ligne).....	22
SECTION 3 : CADRE ORGANISATIONNEL ET REGLEMENTAIRE DE LA MONETIQUE EN ALGERIE ET SES ENJEUX.....	23
1. Le cadre organisationnel de la monétique en Algérie.....	23

1.1. Présentation de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires de Monétique (SATIM), ses missions et prestations.....	23
1.2. Présentation et rôle du Réseau Monétique Interbancaire (RMI).....	24
1.3. Présentation du Groupement d'Intérêt Economique (GIE) et ses missions	25
2. Le cadre réglementaire de la monétique en Algérie.....	26
CONCLUSION	26
CHAPITRE 02 :	27
ENJEUX ET SECURISATION DES MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUE.....	27
INTRODUCTION.....	28
SECTION 1 : L'UTILITE ET LES ENJEUX DE L'INTRODUCTION DES MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUE DANS LES BANQUES	29
1. Utilités et enjeux de la monétique dans le secteur bancaire en général	29
1.1. Les avantages des moyens de paiement électronique pour les banques:	29
1.1.1. Les avantages financiers:	29
1.1.2. Les avantages économiques :.....	30
1.1.3. Avantages commerciaux:.....	31
1.2. Impact de la monétique sur les banques.....	32
1.2.1. Impact sur les coûts:	32
1.2.2. Impact sur le revenu:.....	32
1.2.3. Impact sur la rentabilité:	33
1.3. Les enjeux des nouveaux systèmes de paiement.....	33
1.3.1. Les enjeux technologiques:.....	33
1.3.2. Les enjeux commerciaux :	34
1.3.3. Les enjeux psychologiques:	34
1.3.4. Les enjeux juridiques:	35
1.3.5. Les enjeux liés à la sécurité:	36
1.3.5.1. L'agression exogène.....	36
1.3.5.2.L'agression endogène.....	39
1.3.6. Les enjeux culturels :	39
2. Les avantages et les contraintes de la monétique rencontrées par les banques publiques algériennes représentées par SATIM :.....	40
1. Les avantages de la monétique pour les banques publiques algériennes:.....	41
2. Les enjeux de la monétique rencontrés par les banques publiques algériennes :	41
SECTION 2 : NOUVELLES FORMES DE LA MONNAIE ELECTRONIQUE ET NOUVEAUX RISQUES	43
1. Risque bancaire traditionnels :	43
1.1. Les Risques financiers :	43
1.1.1. Risque de crédit ou de contrepartie.....	44
1.1.2. Risque de liquidité.....	44
1.1.3. Risque de taux d'intérêt	44
1.2. Les risques de marché	44
2. Risque des moyens de paiement (Risque qualitative/ nouveaux risques) :.....	45
2.1. Risque opérationnel.....	45
2.2. Risque de réputation.....	46
2.3. Risque juridique	46
2.4. Risque de blanchiment d'argent électronique :	47
SECTION 3 : MESURES PRUDENTIELLES.....	49
1. La fonction de la banque centrale.....	49
2. La fonction des banques	50

CONCLUSION	50
INTRODUCTION.....	53
SECTION1 : PRESENTATION DE LA BNA	53
1. Historique sur la banque nationale d'Algérie.....	53
2. Les missions et objectifs de la BNA	54
2.1. Les missions de la BNA	54
2.2. Les objectifs de la BNA	55
3. L'organisation d'une agence de la BNA.....	56
SECTION 2 : LA FONCTION MONETIQUE ET LES MOYENS DE PAIEMENT DE LA BNA ...	56
1. présentation de la direction des moyens de paiement électroniques (DIPM)	56
1.1. L'organisation de la DIPM.....	57
1.1.1. Département monétique	57
1.1.2. Département des instruments de paiement.....	58
1.1.3. Service administratif	58
3. produit monétique de la BNA :.....	59
2.1. Carte CIB-BNA.....	59
2.2. Acceptation de la carte CIB (Espace automatique BNA).....	60
2.2.1. Le distributeur automatique de billets de banque (DAB)	60
C'est un automate qui permet aux clients détenteurs de la carte « CIB » de:	60
2.2.2. Guichet Automatique de Banque (BNA) GAB :	61
C'est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer les opérations suivantes:	61
2.2.3. Terminaux de paiement électronique (TPE)	61
2.3. Services adossés à la carte :	62
2.3.1. Paiement sur internet par carte CIB-BNA (E- Paiement)	62
2.3.2. Echange de données informatisées (EDI)	62
2.3.3. E-Banking :	63
2.3.4. Télé déclaration télé paiement fiscal.....	63
Lancement d'un nouveau service associé au paiement mis en place par la Direction Générale des Impôts (DGI) à la disposition des contribuables afin de leur permettre de s'acquitter de leurs cotisations fiscales par virement.....	63
2.3.5. SMS Banking	64
2.3.6. Carte VISA BNA :	64
2.3.7. Livret Epargne Electronique :	64
SECTION 3 : DESCRIPTION ET ANALYSE DU QUESTIONNAIRE RELATIF AUX CARTES BANCAIRES	65
1. Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire :	65
1.1. Elaboration du questionnaire.....	65
1.2. Choix de la méthodologie de travail	65
1.3. Traitement des données	65
2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux clients de la banque	66
2.1. Présentation du questionnaire	66
2.2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire	67
1) Sexe du client et possession de la carte	67
2) Age du client et possession d'une carte bancaire.....	69
3) Profession du client et possession d'une carte bancaire.....	71
4) Salaire du client et possession de la carte	73
5) Possession d'une carte bancaire et type de carte.....	75
6) Moyens de communication ayant permis aux clients de prendre connaissance des cartes bancaires existantes :	75
7) Utilité de la carte bancaire pour les clients et fréquence des transactions par carte bancaire	76

Table des matières

8) La distinction entre GAB et DAB par les clients :	78
9) Connaissance du Terminal de Paiement Electronique par les clients, utilisation de la carte pour le paiement et la fréquence des paiements sur TPE	78
10) Perception des commissions appliquées sur cartes bancaires	80
11) Perception des avantages du GAB/DAB par les clients et leur réaction suite à un incident sur GAB/DAB	81
12) Antécédents de réclamations et leur prise en charge par la banque	83
13) Degré de satisfaction de la clientèle suite à l'utilisation de la carte bancaire	86
3. Récapitulatif des principaux résultats du questionnaire :	87
a) Contraintes culturelles :	87
b) Contraintes techniques et sécurités:	87
c) Contraintes concernant la tarification :	88
d) contraintes commerciales :	88
CONCLUSION	88
CONCLUSION GENERALE	90
BIBLIOGRAPHIE	94
LISTE DES ANNEXES	97
ANNEXE 01	98
ANNEXE 02	103
TABLE DES MATIERES	104