



# **ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE**



**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de master  
en sciences financières et comptabilité**

**Option : Finance, Monnaie et Banque**

**Thème :**

**Développement de la monétique en Algérie**

**Cas : L'utilisation de la carte interbancaire CIB au  
sein de la BNA avant et pendant la propagation du  
virus COVID-19**

Élaborée par :

**BENHAMACHA Kheira**

Encadré par :

**Pr. Tari Med Larbi**

**Lieu de stage :** Banque Nationale d'Algérie

**Période du stage :** Du 15/06/2020 au 15/07/2020

**Année : 2019/2020**





# ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE



**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de master  
en sciences financières et comptabilité**

**Option : Finance, Monnaie et Banque**

**Thème :**

**Développement de la monétique en Algérie**

**Cas : L'utilisation de la carte interbancaire CIB au  
sein de la BNA avant et pendant la propagation du  
virus COVID-19**

Élaborée par :

**BENHAMACHA Kheira**

Encadré par :

**Pr. Tari Med Larbi**

**Lieu de stage :** Banque Nationale d'Algérie

**Période du stage :** Du 15/06/2020 au 15/07/2020

**Année : 2019/2020**



## ***Dédicace***

### ***A ma mère***

*Je souhaite dédier ce mémoire à ma tendre chère maman que j'aime plus que tout, sans qui ma vie n'aurait pas de sens. les mots me manquent pour exprimer toute la reconnaissance, la fierté et le profond amour que je te porte ,et un grand merci pour les sacrifices que tu as fais pour ma réussite, et que tu trouvent ici le témoignage de mon Attachement , ma reconnaissance, gratitude et respect, que dieu te préservent en bonne santé et je te souhaite longue et belle vie. Tous mes sentiments de reconnaissance pour toi  
mama.*

### ***A ma sœur MOUNIRA***

*Je vous remercie beaucoup ma chère mimi pour le soutien moral et l'encouragement que vous m'avez accordés. Je vous souhaite tout le bonheur que vous méritez. je vous aime très fort.*

### ***A mes amis***

*Qui sont toujours la pour moi et qui m'ont soutenus, je vous remercie beaucoup je vous adore*

*A tout ceux qui ont su m'apporter aide et soutient aux moments propices, je dédie ce travail et je vous remercie chaleureusement*

## ***Remerciements***

Au bon dieu

*Je tiens à remercier dieu le tout puissant de m'avoir accordé la santé, la force, la patience et le courage d'accomplir ce modeste travail.*

A Mes enseignants

*J'ai eu l'honneur d'être parmi vos élèves et de bénéficier de votre riche enseignement. Vos qualités pédagogiques sont pour moi un modèle.*

*Mes profondes gratitude s'orientent vers Mr BENCHAIB ZAKARIA mon promoteur au sein de la banque Nationale d'Algérie pour sa contribution et ses judicieux conseils, ainsi que tout le personnel de la banque.*

*Je tiens à remercier chaleureusement, Mr LARBI MIDOUNE le directeur adjoint front office de la Banque Nationale d'Algérie pour son aide, ses conseils précieux qui ont énormément contribué à alimenter ce travail.*

*A ma sœur MOUNIRA qui a toujours suscité mon profond respect, je tiens à lui remercier vivement pour ses judicieux conseils, sa disponibilité, son aide et son soutien précieux dans les moments les plus délicats afin de mener notre travail à bon port.*

Aux membres de jury

*Messieurs les jurys, vous nous faites un grand honneur en acceptant d'évaluer et de juger ce travail.*



# Sommaire

---

## SOMMAIRE

Introduction générale .....	
Chapitre I : la monétique et le développement du secteur bancaire	
Section 1 : manifestation des technologies et apparition de la monétique .....	7
Section 2 : la carte bancaire produit essentiel de la monétique .....	13
Section 3 : impact de la monétique sur le développement du secteur bancaire.....	32
Chapitre II: l'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien	
Section 1 : l'environnement monétique en Algérie .....	51
Section 2 : le système et les moyens de paiement en Algérie .....	56
Section 3 : l'opérateur monétique en Algérie .....	75
Chapitre III : la position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement	
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil BNA : agence de Tiaret.....	86
Section 2 : présentation de l'enquête et interprétation des résultats .....	99
Section 3 : résultats et recommandations .....	119
Conclusion générale .....	123
Table des matières.....	
Bibliographie .....	
Annexe .....	

## Liste des abréviations

---

### Liste des abréviations

<i><b>Abréviations</b></i>	<i><b>signification</b></i>
<b>TIC</b>	Technologie de l'Information et de Communication
<b>NTIC</b>	Nouvelles Technologies de L'Information et de Communication
<b>TES</b>	Transactions Electroniques Sécurisées
<b>DAB</b>	Distributeur Automatique de Billets
<b>GAB</b>	Guichet Automatique de Banque
<b>SICB</b>	Système Interbancaire de Carte Bancaire
<b>CB</b>	Carte Bancaire
<b>TPE</b>	Terminal de Paiement Electronique
<b>R&amp;D</b>	Recherche et Développement
<b>GRH</b>	Gestion des Ressources Humaines
<b>ARPT</b>	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications
<b>CPA</b>	Crédit Populaire Algérien
<b>BADR</b>	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
<b>BEA</b>	Banque Extérieure d'Algérie
<b>CIB</b>	Carte Interbancaire

## Liste des abréviations

<b>SATIM</b>	Société d'Automatisation des transactions Interbancaires
<b>RMI</b>	Réseau Monétique Interbancaire
<b>ABEF</b>	Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers
<b>GIE-Monétique</b>	Groupement d'Intérêt Economique de la Monétique
<b>EMV</b>	Europay Mastercard Visa
<b>SWIFT</b>	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
<b>RTGS</b>	Real Time Gross Settlements
<b>ATCI</b>	Algérie Télé-Compensation Interbancaire
<b>ARTS</b>	Alegria Real Time Settlement
<b>CPI</b>	Centre de Pré Compensation Interbancaire
<b>MDRF</b>	Ministère Délégué chargé de la Réforme Financière
<b>BDL</b>	Banque de Développement Local
<b>BNA</b>	Banque Nationale d'Algérie
<b>IOS</b>	International Organisation for Standardization
<b>CCP</b>	Compte Courant Postal
<b>DRE</b>	Direction du Réseau d'Exploitation

## Liste des figures

<b>Figure</b>	<b>Intitulé</b>	<b>Page</b>
<b>Chapitre I</b>		
<b>Figure n°1</b>	schéma descriptif d'une carte bancaire	16
<b>Figure n°2</b>	Mécanisme d'un retrait par carte	22
<b>Figure n°3</b>	Mécanisme d'un paiement par carte	23
<b>Figure n°4</b>	DAB/GAB	24
<b>Figure n°5</b>	Terminal de Paiement Electronique	24
<b>Figure n°6</b>	Evolution de la numérisation/digitalisation	41
<b>Chapitre II</b>		
<b>Figure n°7</b>	la carte interbancaire CIB	74
<b>Figure n°8</b>	les deux types de carte bancaire	75
<b>Figure n°9</b>	les membres du RMI.	79
<b>Chapitre III</b>		
<b>Figure n°10</b>	L'organigramme de la BNA.	88
<b>Figure n°11</b>	Organigramme de l'agence 540 Tiaret	91

## Liste des figures

<b>Figure n°12</b>	Niveau hiérarchique du service chargé de clientèle	93
<b>Figure n°13</b>	Carte CIB Classique et Gold	96
<b>Figure n°14</b>	Cartes épargnes interbancaires	97
<b>Figure n°15</b>	Cartes Affaires Interbancaire pour les professionnels	97
<b>Figure n°16</b>	Circuit de traitement des cartes interbancaire CIB	98
<b>Figure n°17</b>	Répartition des personnes interrogées par sexe	101
<b>Figure n°18</b>	Répartition des personnes interrogées selon l'âge	102
<b>Figure n°19</b>	Répartition des personnes interrogées par CSP	103
<b>Figure n°20</b>	Répartition de l'enquête par revenu	104
<b>Figure n°21</b>	Possession d'un compte bancaire BNA	105
<b>Figure n°22</b>	Motif de domiciliation chez la BNA	106
<b>Figure n°23</b>	Le moyen de paiement le plus sûr pour les algériens	107
<b>Figure n°24</b>	Connaissance de la carte CIB	107
<b>Figure n°25</b>	Circonstance de connaissance de la carte CIB	108
<b>Figure n°26</b>	Possession d'une carte interbancaire CIB	109
<b>Figure n°27</b>	Mode d'obtention de la carte interbancaire	109

## Liste des figures

---

<b>Figure n°28</b>	Les automates utilisés	110
<b>Figure n°29</b>	Le coût de transaction par carte	111
<b>Figure n°30</b>	Satisfaction des clients envers les automates	112
<b>Figure n°31</b>	Le moyen de paiement le plus utilisé des algériens avant le confinement	112
<b>Figure n°32</b>	Type d'opération la plus utilisé par les algériens en utilisant leurs cartes CIB	113
<b>Figure n°33</b>	Fréquence d'utilisation de la carte avant la propagation du virus	114
<b>Figure n°34</b>	Le paiement en ligne avant le confinement	115
<b>Figure n°35</b>	Le moyen de paiement le plus utilisé pendant le confinement	116
<b>Figure n°36</b>	L'avis des algériens sur le paiement en ligne pendant le confinement	117
<b>Figure n°37</b>	Fréquence d'utilisation de la carte CIB pendant le confinement	117
<b>Figure n°38</b>	Utilité des DAB/GAB pendant le confinement	118

# Liste de tableaux

---

## Liste de tableaux :

<b>Tableaux</b>	<b>Intitulé</b>	<b>Page</b>
<b>Chapitre I</b>		
<b>Tableau n°1</b>	L'évolution de la carte bancaire dans le temps	14
<b>Tableau n°2</b>	Typologie proposée d'innovation applicable à la banque	37
<b>Tableau n°3</b>	Impact du digital sur les métiers de la banque	47
<b>Chapitre II</b>		
<b>Tableau n°4</b>	Les types de chèque existant	70
<b>Tableau n°5</b>	Les deux types de cartes et leurs caractéristiques.	74
<b>Tableau n°6</b>	Tableau descriptif des actionnaires de la SATIM	76
<b>Tableau n°7</b>	Les organes statutaires du GIE-Monétique	81
<b>Chapitre III</b>		
<b>Tableau n°8</b>	L'effectif du personnel de l'agence 540	90
<b>Tableau n°9</b>	Types de carte VISA	95
<b>Tableau n°10</b>	Types de cartes interbancaires CIB.	95
<b>Tableau n°11</b>	Répartition des personnes interrogées par sexe	101
<b>Tableau n°12</b>	Répartition des personnes interrogées selon l'âge	101
<b>Tableau n°13</b>	Répartition des personnes interrogées par CSP	102

## Liste de tableaux

<b>Tableau n°14</b>	Répartition de l'enquête par revenu	103
<b>Tableau n°15</b>	Possession d'un compte bancaire BNA	104
<b>Tableau n°16</b>	Motif de domiciliation chez la BNA	105
<b>Tableau n°17</b>	Le moyen de paiement le plus sûr pour les algériens	106
<b>Tableau n°18</b>	Connaissance de la carte CIB	107
<b>Tableau n°19</b>	Circonstance de connaissance de la carte CIB	108
<b>Tableau n°20</b>	Possession d'une carte interbancaire CIB	108
<b>Tableau n°21</b>	Mode d'obtention de la carte interbancaire	109
<b>Tableau n°22</b>	Les automates utilisés	110
<b>Tableau n°23</b>	Le coût de transaction par carte	111
<b>Tableau n°24</b>	Satisfaction des clients envers les automates	111
<b>Tableau n°25</b>	Le moyen de paiement le plus utilisé des algériens avant le confinement	112
<b>Tableau n°26</b>	Type d'opération la plus utilisé par les algériens en utilisant leurs cartes CIB	113
<b>Tableau n°27</b>	Fréquence d'utilisation de la carte avant la propagation du virus	114
<b>Tableau n°28</b>	Le paiement en ligne avant le confinement	114
<b>Tableau n°29</b>	Le moyen de paiement le plus utilisé pendant le confinement	115
<b>Tableau n°30</b>	L'avis des algériens sur le paiement en ligne pendant le confinement	116
<b>Tableau n°31</b>	Fréquence d'utilisation de la carte CIB pendant le confinement	117
<b>Tableau n°32</b>	Utilité des DAB/GAB pendant le confinement	118

## **Résumé :**

L'activité bancaire connaît de véritable changement en raison de l'évolution de l'innovation technologique, en particulier la technologie de l'information et de communication (TIC) qui a exigé de plus en plus une dématérialisation des moyens de paiements. L'Algérie à son tour s'est engagée depuis 2006 dans un projet de modernisation de son système ainsi ses instruments de paiement afin de promouvoir le secteur bancaire du pays. Malgré les efforts de l'Etat algérienne, les produits monétiques restent le maillon faible de l'opération de dématérialisation et ceux pour des raisons culturelles et traditionnelles de la population qui freinent son développement.

La présente thèse traite le développement de la monétique dans notre pays. La synthèse des résultats montre que les principales causes qui freinent le développement de la monétique en Algérie sont dû principalement à:

- Une culture bancaire insuffisante ;
- Forte domination du cash dans les transactions monétaires.

Néanmoins, la situation de pandémie actuelle a révélé une certaine conscience de l'importance de la carte interbancaire CIB comme un moyen de paiement et de retrait moderne.

**Mot – clés :** L'innovation technologique, TIC, dématérialisation, monétique, développement, carte interbancaire CIB.

## **Abstract :**

Banking activity is experiencing real change due to the evolution of technological innovation, in particular (ICT) information and communication technology which has increasingly required the dematerialization of means of payment. Algeria in turn has been engaged since 2006 in a project to modernize its system and its payment instruments in order to promote the country's banking sector. Despite the efforts of the Algerian state, electronic payment products remain the weak link in the dematerialization operation and those for cultural and traditional reasons of the population which hamper its development.

This thesis deals with the development of electronic banking in our country. The summary of the results shows that the main causes hindering the development of electronic payment in Algeria are mainly due to:

- insufficient banking culture;
- Strong domination of cash in monetary transactions.

Nevertheless, the current pandemic situation has revealed some awareness of the importance of the CIB interbank card as a modern payment and withdrawal method.

**Keywords:** Technological innovation, ICT, dematerialization, electronic banking, development, CIB interbank card.

## المخلص :

يشهد النشاط المصرفي تغيرًا حقيقيًا بسبب تطور الابتكارات التكنولوجية ، ولا سيما تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) التي تطلبت بشكل متزايد إزالة الطابع المادي لوسائل الدفع. تشارك الجزائر بدورها منذ عام 2006 في مشروع لتحديث نظامها وأدوات الدفع الخاصة بها من أجل النهوض بالقطاع المصرفي في البلاد. على الرغم من جهود الدولة الجزائرية ، تظل منتجات الدفع الإلكتروني الحلقة الضعيفة في عملية إزالة الطابع المادي وتلك لأسباب ثقافية وتقليدية للسكان تعيق تطورها.

تتناول هذه الأطروحة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بلادنا. يوضح ملخص النتائج أن الأسباب الرئيسية التي تعيق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ترجع بشكل أساسي إلى:

- ثقافة مصرفية غير كافية.
- سيطرة قوية على النقد في المعاملات النقدية.

ومع ذلك ، فقد كشف الوضع الوبائي الحالي عن بعض الوعي بأهمية بطاقة البنك التجاري الدولي بين البنوك كطريقة دفع وسحب حديثة.

**الكلمات المفتاحية:** الابتكار التكنولوجي ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، إزالة الطابع المادي ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، التطوير ، بطاقة CIB

# **Introduction générale**

# Introduction générale

---

## Introduction générale :

Pendant les années soixante-dix, le monde s'est inscrit dans un processus d'interconnexion des marchés des capitaux nationaux et internationaux, conduisant à l'émergence d'un marché unifié de l'argent dans l'économie mondiale. Sous l'effet des échanges de biens et de services ainsi que des flux financiers et technologiques entre les différents pays, la modernisation des infrastructures interbancaires est devenue plus qu'une nécessité au développement du secteur bancaire.

L'Algérie à son tour s'est engagée depuis la fin des années quatre-vingt, dans un projet de réforme économique profond afin d'assurer une nouvelle configuration du secteur bancaire et financier et de l'intégrer au niveau international. Cependant, le système de paiement est resté en marge de ces transformations. Sur ce plan, l'Algérie a enregistré un retard remarquable comparant au pays du Maghreb en matière de modernisation des moyens et les instruments de paiement bancaire.

C'est dans ce contexte que les projets de modernisation et de développement des systèmes et les moyens de paiements ont été lancés en Algérie, notamment par l'institution de la société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique SATIM.

A cet effet, l'autorité monétaire et la profession bancaire algérienne conjuguent leurs efforts pour mettre en place un système de paiement automatisé. En effet, il s'agit de promouvoir d'une part les nouveaux instruments tels que la carte bancaire et le prélèvement et réhabiliter d'autre part les moyens de paiements classiques tels que le chèque, le virement et les effets de commerce. Ainsi, le fonctionnement harmonisé de ce nouveau système de paiement nécessite un cadrage réglementaire assis sur des normes consensuelles et rendues obligatoire. C'est dans ce cadre que l'autorité monétaire a été conduite dans un premier temps à fixer les règles d'identification et d'utilisation des moyens de paiement pour l'ensemble de la profession bancaire.

Tous les efforts révélés par les autorités monétaires et la SATIM afin de soutenir l'utilisation des instruments de paiement moderne tel que la carte interbancaire CIB restent insuffisante. Ses détenteurs restent fidèle toujours au chèque et le cash demeure le moyen de paiement favori des citoyens. Néanmoins, leurs préférences peuvent changer suite à la propagation du virus Covid-19.

# Introduction générale

---

De ce fait, notre problématique consiste à répondre à la question suivante :

**Quel sont les principales causes qui freinent le développement de la monétique en Algérie? Et Que pouvons-nous dire sur l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme moyen de paiement et de retrait pendant la propagation du virus COVID-19?**

Afin de bien cerner cette problématique nous avons posé les questions secondaires suivantes :

- L'émergence de la monétique au sein des établissements de crédit avait-elle impacté le secteur bancaire?
- Une culture bancaire insuffisante pourrait-elle freiner l'avancement de la monétique en Algérie ?
- L'utilisation de la carte interbancaire CIB en Algérie avait-elle augmenté pendant la période de confinement ?

## Hypothèses :

Dans le but d'apporter des éléments de réponses à ces questions, nous proposons les hypothèses suivantes :

**H1:** L'initiation de nouveaux systèmes et moyens de paiement dans le secteur bancaire avait probablement rendu l'activité bancaire plus efficiente

**H2:** La culture du cash peut avoir un impact négatif sur le développement des moyens de paiement en Algérie

**H3:** La période de confinement avait changé la vision des clients de la BNA vis-à-vis l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme un moyen de paiement et de retrait moderne

## L'importance du travail :

Il est important de traiter un tel sujet et ceci pour de multiples raisons :

- Un sujet peu traité par les chercheurs et les économistes algériens ;
- Le retard constaté concernant l'évolution de la monétique en Algérie comparé à nos voisins les marocains et les tunisiens ;
- Comprendre l'attitude des citoyens algériens envers l'utilisation des nouveaux moyens de paiements ;
- Évaluer l'utilisation de la carte CIB comme moyen de paiement pendant la période de confinement.

# Introduction générale

---

L'objectif de notre mémoire est de suggérer des recommandations que nous estimons être utiles dans un souci de développer la monétique et d'augmenter l'utilisation de la carte interbancaire qui se répercutera sur la rentabilité de la banque.

## **Méthodologie de travail :**

Dans le souci de répondre aux multiples questions qui s'impose et faire face aux principales hypothèses, nous avons arrêté une méthode de travail qui a consisté dans un premier temps à fréquenter des bibliothèques en ligne qui nous étaient accessibles, nous avons effectué des recherches sur les différents sites web avec une prudence particulière vigilance pour prendre conscience des travaux universitaires ayant abordé les thèmes liés au développement de la monétique en Algérie d'une manière générale, et à la promotion de l'utilisation de la carte interbancaire CIB en particulier pour comprendre le thème et faire un synthèse.

Dans une deuxième étape, nous avons effectué un stage pratique au niveau de la banque national d'Algérie « BNA BANQUE ».

Afin d'atteindre les objectifs ci-dessus, l'approche utilisée est une approche mixte qui regroupe l'approche descriptive et analytique.

- L'approche descriptive est utilisée dans la présentation du cadre théorique de l'étude, que nous eu recours à des ouvrages, thèse de recherche, revues et réglementation.
- L'approche analytique quant à elle est utilisée dans l'étude de cas en effectuant un cas questionnaire afin d'aboutir le maximum d'informations qui pourraient nous éclairer dans ce travail.

## **Etudes antécédentes :**

Avant le choix final de ce thème, et après une bonne lecture des travaux de recherches portant sur le développement de la monétique en Algérie, établis par d'autres chercheurs, ont s'est inspiré de certains d'entre eux, en ajoutant quelques aspects afin d'y apporter une valeur ajoutée à ce thème. Notre choix s'est porté sur les thèses réalisées ci-dessous :

# Introduction générale

---

1. La thèse de doctorat de « LAZREG Mohammed » qui porte pour thème « **Développement de la monétique en Algérie, Réalité et perspectives** », Université Abou Bakr Belkaid de Tlemcen, 2015.

Le chercheur a formulé la problématique suivante : **Quelle est l'importance de la culture monétique dans le développement de la monétique en Algérie ?**

Ses résultats étaient les suivants :

Une véritable « culture monétique » doit être développée en direction de l'ensemble des acteurs économiques en Algérie, le manque de publicité académique laisse la voie libre au circuit informel du « bouche à oreille » à la propagande des produits et aux services offerts par les banques algériennes, 100% des commerçants confirment que le manque d'adhésion massive au niveau produit technologique est synonyme d'évasion fiscale. Cela relève nous semble-t-il, de l'irresponsabilité civique et le manque de maturité à l'égard des valeurs culturelles du pays.

2. La thèse de magister de « LAZREG Mohammed » qui porte pour thème « **la monétique en Algérie en 2007, Réalité et perspectives** », Université d'Oran Es-sénia, 2009.

Le chercheur a formulé la problématique suivante : **Pourquoi les détenteurs de la monétique retirent-ils des espèces aux guichets bancaires ?**

Ses résultats étaient les suivants :

L'absence de culture bancaire peut empêcher le développement de la monétique en Algérie, le placement de l'appareil à l'extérieur de l'agence indispose le client bancaire lors de l'utilisation de la carte interbancaire CIB et le manque de publicité

## **Les obstacles de l'étude :**

Durant l'élaboration de notre travail, nous avons rencontré quelques difficultés à savoir :

- L'absence des réunions et des rencontres avec notre encadreur à cause du virus ;
- Une période de stage insuffisante pour mieux cerner le thème abordé ;
- Manque de statistique au niveau des banques de l'ouest du pays à l'exception d'Alger (SATIM / Les Directions centrales des Banques) ce qui nous a privé de faire une approche statistique.

# Introduction générale

---

## Plan de travail :

Après plusieurs recherches et des entretiens avec des professionnels du domaine, nous avons divisé notre mémoire en trois chapitres :

- ✓ Le premier chapitre portera sur la monétique et le développement du secteur bancaire. Ce chapitre va être divisé en trois sections, la première abordera les concepts de base de la monétique afin de bien comprendre son élément déclencheur, la deuxième fera l'objet d'une présentation détaillée de la carte bancaire comme produit essentiel de la monétique, et en fin nous mettrons l'accent sur l'impact des innovations sur la modernisation du secteur bancaire.
  
- ✓ Le deuxième chapitre abordera l'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien. Ce chapitre vu son importance sera subdivisé en trois sections, la première portera sur l'environnement monétique en Algérie, la deuxième sera consacrée au projet de modernisation du système et les instruments de paiement, et la troisième sera consacrée à une présentation du domaine interbancaire algérien.
  
- ✓ Le dernier chapitre, quant à lui, sera consacré en premier lieu à la présentation de notre organisme d'accueil qui est la BNA « agence Tiaret », en deuxième lieu, nous aborderons les différents éléments de l'enquête par questionnaire électronique que nous avons mené auprès de 167 personnes, à savoir la présentation et l'analyse des résultats Et en dernier lieu, nous aborderons une synthèse des résultats observés et des recommandations qui pourraient être utiles au développement de la carte interbancaire et de promouvoir l'automatisation du système e paiement en Algérie.

# **Chapitre I**

## **La monétique et le développement du secteur bancaire**

## Introduction

L'avènement des nouvelles technologies dans le domaine des finances a donné naissance à de nouvelles techniques de commerce dont la monétique. En effet cette dernière est l'un des secteurs d'activités des établissements bancaires, elle désigne l'ensemble des traitements électronique, informatique et télématique nécessaire à la gestion des transactions et de transfert de fonds monétaires.

Les progrès réalisés dans le domaine des technologies de l'information et de communication ont permis l'apparition de nouvelles procédures et instruments de paiement modernes, dont son principal produit est la carte bancaire. Cette nouvelle donne est considérée comme étant un moyen de paiement le plus efficace et nécessaire qui facilite et favorise les transactions commerciales.

En pleine mutation technologique, le secteur bancaire se trouve dans l'obligation d'innover et d'évoluer son système d'organisation interne et externe, afin de rester compétitif dans cet environnement turbulent. Par conséquent, cette mutation a un impact direct sur la transformation numérique des banques de détail.

Dans ce cadre, nous allons présenter le premier chapitre, qui donne un aperçu global sur la monétique au sein de l'industrie bancaire.

Nous avons divisé ce chapitre en trois sections :

- La première section met en relief les concepts de base de la monétique afin de bien comprendre son élément déclencheur.
- La deuxième section fera l'objet d'une présentation détaillée de la carte bancaire comme produit essentiel de la monétique.
- La troisième section étudie l'impact des innovations sur la modernisation de la sphère bancaire.

## Section 1: Manifestation des technologies et apparition de la monétique

### Sous-section 1: Technologies de l'information et de communication dans le milieu bancaire

#### 1. Introduction des nouvelles technologies de l'information et de communication (TIC) dans le milieu bancaire

L'avènement des technologies de l'information et des communications a amené plusieurs pays dans le monde à investir progressivement dans ce domaine afin de moderniser et développer l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et l'automatisation du système de paiement.

Pour comprendre comment les TIC peuvent avoir un impact sur la performance bancaire, il est nécessaire de savoir leurs origines :

MARTIN et al définissent les TIC comme étant « *toute formes de technologies utilisées pour créer, enregistrer, manipuler, communiquer, échanger, présenter et utiliser les informations sous ses diverses formes (données, voix, images, présentations multimédias) et toutes les autres forme incluant celles qui ne sont pas encore créées* ». <sup>1</sup>

Selon SPERANDIO, J-C : « *L'expression NTIC désigne des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons en plus des traditionnelles données numériques. Elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés, une grande capacité de diffusion et de transport en réseau, une forte interactivité avec les utilisateurs*». <sup>2</sup>

Les TIC alors, représentent un ensemble d'activités qui englobent non seulement la production de matériel et de logiciel informatique ainsi que les moyens de transfert de l'information sous une forme numérique mais englobent également diverses formes de communication à faible coût.

---

<sup>1</sup> M-KAMILI et M-LAZREG : la carte de paiement et de retrait interbancaire CIB en 2014 : réalité et perspective, dialogue méditerranéen, Algérie n°11-12 Mars 2016, p 82.

<sup>2</sup> BERNARD Michel, « Banque et nouvelles technologies », Edition Horizons bancaire, numéro 316, février 2003, page 21.

L'effet le plus profond des TIC consistera à améliorer le service bancaire à condition qu'il soit parfaitement exploité afin de pouvoir gérer un avantage concurrentiel.

## 2. Caractéristiques des TIC :

Ses caractéristiques se présentent comme suit<sup>3</sup> :

- Les TIC apportent de nouveaux moyens de communiquer, d'expliquer, de s'exprimer, de créer, de travailler, d'apprendre ; et ce phénomène se perpétue à une vitesse qui semble toujours aller en s'accélération.
- La miniaturisation est une caractéristique importante des TIC ; cela se manifeste tant au niveau des appareils que des supports d'informations, par exemple.
- La multi-analité : les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son. Le dernier étant moins répandu.

## 3. Les avantages des TIC pour les banques :

D'un point de vue général, les avantages des TIC pour les banques peuvent être définis en deux niveaux<sup>4</sup> :

### 3.1. D'un point de vue organisationnel et professionnel :

- Fonctionnement et organisation moins hiérarchisée et partage d'information de la banque.
- Meilleure gestion des ressources humaines comme le recrutement et gestion des carrières plus facile.
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une stratégie plus performante.

### 3.2. D'un point de vue commercial :

- Hausse de la productivité du travail pour la saisie et réutilisation de l'information, donc baisse des coûts.
- Développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs.
- Meilleure connaissance de la clientèle.

---

<sup>3</sup>DEBIANE FARIZA : les moyens de paiement électroniques en Algérie, master académique en sciences de gestion option management bancaire, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2018, p 30.

<sup>4</sup>DEBIANE FARIZA, Ibid, p36.

## **Sous –section 2: La monétique, notions de base**

### **1. Définition de la monétique :**

L'introduction des nouvelles technologies dans le domaine des finances a donné naissance à de nouvelles techniques de commerce dont la monétique.

Le mot « Monétique » tout comme les termes télématique, bureautique ou domotique invoque l'idée d'une application informatique, mais pour la monétique il s'agit des traitements des flux monétaires (Monnaie + Informatique = Monétique).<sup>5</sup>

Selon le dictionnaire Larousse, la monétique est définie comme « *l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires* ». <sup>6</sup>

Certain expert définissent le secteur de la monétique comme étant : « *l'ensemble des techniques électroniques, informatiques et télématiques permettant d'effectuer des transactions, des transferts de fonds ou toute autre opération qui relie un utilisateur final équipé d'une carte avec un ensemble de services* » <sup>7</sup>

Donc, la monétique c'est l'application de l'ensemble des outils qui relient à la fois des techniques d'automatisation, d'informatiques et de télécommunications qui reposent sur le prépaiement de valeur monétaire, stocké sur des cartes ou dans des mémoires d'ordinateurs appliquées à la gestion et la réalisation des transactions bancaires.

### **2. Champs d'application de la monétique :**

La Monétique se trouve en effet à l'intersection de plusieurs domaines: l'économie bancaire, l'informatique, la télématique et les réseaux. Les extensions de la monétique sont nombreuses on peut citer<sup>8</sup> :

- ❖ La billettique
- ❖ La carte téléphonique.

---

<sup>5</sup>Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transaction électronique, Avril,2018, p17.

<sup>6</sup><https://www.larousse.fr/dictionnaires/français/Mon%C3%A9tique/52201>, consulté le 19/04/2020, à10 :15.

<sup>7</sup>Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, ibid, p15.

<sup>8</sup>HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009, pages 16.

- ❖ Le prépaiement.
- ❖ Le porte-monnaie électronique.
- ❖ Le paiement par téléphone mobile.
- ❖ Le paiement électronique
- ❖ Le marketing monétique.
- ❖ Le paiement sans contact.

Pour couvrir tous ces domaines on utilise de plus en plus le terme **TES**. Ce qui recouvre aujourd'hui les technologies liées à la carte, aux moyens de paiement, l'identification numérique, l'e-santé, l'e-administration, etc.

Les **TES** se subdivise en deux domaines : **TES** dans le paiement et **TES** hors paiement <sup>9</sup> :

- **TES dans le paiement** : le paiement bancaire, le paiement privatif, le paiement en ligne, le porte-monnaie électronique, le prépaiement, le paiement par téléphone mobile.
- **TES hors paiement** : l'authentification, la confiance, l'identité, la traçabilité, la santé, la fidélité, la billettique, l'administration électronique, les usages mobile

### 3. Composants essentiels de la monétique :

La monétique dans son fonctionnement fait intervenir deux types de composants <sup>10</sup>:

#### 3.1. Support :

Le support est tout moyen de paiement ou d'encaissement présenté sous forme de carte plastique, équipée d'une bande magnétique et éventuellement d'une puce électronique. IL existe plusieurs sortes de carte, en fonction de leur vocation.

#### 3.2. Système de traitement :

Ce sont des appareils électroniques permettant de lire les informations contenues dans les différents supports de la monétique. Ils sont généralement connectés à un centre de gestion des comptes des utilisateurs. Le domaine de la monétique fait appel à des compétences

---

<sup>9</sup>Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transaction électronique, Avril,2018,p19

<sup>10</sup>LADLI Abderrezak : les moyens de paiement électronique, master en science de gestion option management bancaire, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou,2018, p 11.

spécifiques et toujours plus pointues pour répondre aux exigences croissantes de sécurité des réseaux et de protection des données comme la cryptographie (protection des données par une retransmission avec calculs et algorithmes) ou la biométrie (identification et reconnaissance des personnes par un caractère biologique) sans oublier les sciences humaines, notamment dans l'étude des interfaces homme/machine

### **3. Objectifs de la monétique :**

La monétique est considérée comme un marché très important, qui a permis le développement de nouvelles entreprises dans ce domaine et ceux suite à la réalisation de plusieurs objectifs fixés au préalable, résumés en quatre points essentiels<sup>11</sup>:

- Eviter la manipulation de l'argent liquide notamment dans les transactions commerciales qui va à son tour réduire le poids de l'économie informelle dans le pays.
- Faciliter la gestion grâce à l'automatisation.
- Installer le libre-service bancaire.
- Fidéliser la clientèle.

Ainsi, le lancement de la monétique vise à accroître le taux de modernisation de la population et augmenter de ce fait le niveau de bancarisation de l'économie.

### **Sous –section 3: L'apport de la monétique au système bancaire.**

L'apport de la monétique au système bancaire implique l'intervention des banques émettrices ainsi que la banque centrale<sup>12</sup> :

#### **1. Position des banques centrales :**

L'avènement de la dématérialisation de la monnaie a fait apparaître la monnaie électronique comme une nouvelle forme de monnaie, qu'il est nécessaire d'analyser et de cerner ses caractéristiques afin de connaître les possibles implications qu'elle peut engendrer sur les sphères économique et monétaire.

Afin de garantir l'efficacité de la politique monétaire, les Banques Centrales estiment que l'élaboration d'un cadre juridique solide et transparent implique une sécurité garantie des

---

<sup>11</sup>AOUCHETA Fatma Zohra, TILIOUINE Thilelli : la monétique comme élément de modernisation du secteur bancaire, master en science économiques option banque et marché financier, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2016, p26.

<sup>12</sup>.Mohamed Lazreg : la monétique en Algérie en 2007 réalité et perspective, magister en science commercial option management, université d'Oran es-sénia, 2008, p16

agents économiques et pour ce faire, il est souhaitable de réserver l'émission de la monnaie électronique aux seuls établissements de crédit et que les banques centrales de préférence adoptent une attitude souple et laissent la technologie et les forces du marché jouer leur rôle tout en veillant à ce que les systèmes proposés soient suffisamment sécurisés.

### 2. Position des banques émettrices:

Pour mieux comprendre l'ampleur du risque accompagné par la monétique, il est indispensable d'analyser la perception du public envers cette nouvelle donne, vu que les nouveaux instruments de paiement sont peu connus par les agents économiques.

En générale, la monnaie suppose la confiance du public celle-ci est double : les agents doivent avoir confiance dans le support, mais le plus important c'est avoir confiance dans l'émetteur où ce dernier se trouve confronté à trois types de contraintes :

- **Contraintes économiques:** la possibilité d'introduire un substitue électronique aux billets et aux pièces demeure acceptable que si le prix de ce nouveau service est inférieur à la valeur d'usage perçue par les utilisateurs, particuliers ou commerçants.

Les émetteurs doivent donc trouver les solutions les moins coûteuses non seulement pour le public mais également pour lui-même

- **Contraintes opérationnelles:** garantir l'anonymat des opérations ainsi que le remboursement en cas de vol ou de perte du PME reste un défi dans des conditions économiques satisfaisantes

- **Contraintes sécuritaires:** l'aspect sécuritaire désormais l'ultime condition à la réussite de la monétique, toute les mesures de prévention et de sécurisation doivent être prises en considération en vue d'éliminer toute forme de fraude.

## Section 2 : La carte bancaire, produit essentiel de la monétique

### Sous-section 1:Présentation de la carte bancaire

#### 1. Définition et évolution de la carte bancaire :

##### 1.1. Définition :

La carte bancaire est un moyen de paiement moderne, pratique et facile d'utilisation, prenant la forme d'une carte émise par un établissement bancaire et permettant à son titulaire d'effectuer des paiements et/ou des retraits. Le titulaire de cette carte est dans l'obligation de signer un contrat type reprenant toutes les conditions y afférentes. Les cartes bancaires considérées comme un produit de base de la monétique.<sup>13</sup>

##### 1.2. Aperçu historique sur l'évolution de la carte bancaire :

L'histoire de la carte bancaire débute en 1950 aux Etats-Unis, inventé par le fondateur du club de Diner (Diners' club).

En 1958, American Express lance sa première carte de crédit et quelques semaines plus tard, Bank of America lance la Bank Americard (de nos jours Visa). La clientèle visée était les hommes d'affaires et les vendeurs ambulants pour qu'ils l'utilisent lors de leurs déplacements.

Dans les années 1960, ces cartes de crédit étaient promues comme un moyen de gain de temps plutôt qu'une forme de crédit, American Express, Visa et MasterCard allaient devenir

---

<sup>13</sup>DRIF Tassadit et GAOUA Lila : les pratiques de l'e-paiement en Algérie, état des lieux et perspective, master en science commerciales option commercialisation des services, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017, p9.

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

par la suite d'énormes acteurs qui domineront cette industrie.<sup>14</sup> Le tableau 1 montre l'évolution de la carte bancaire dans le temps :

**Tableau n° 1: L'évolution de la carte bancaire dans le temps**

Années	Evénement
1950	Diners Club lance la première carte de paiement sous forme de petit carnet.
1958	American Express lance sa première carte de crédit.
1959	Bank of American lance la BankAmericard (future visa).
1966	Naissance d'Interbank Card Association (future MasterCard).
1967	Naissance de la carte Bleu en France.
1969	Accords entre Interbank et Charge Master qui deviendront MasterCard.
1974	Accords entre Carte bleue et Americard pour le lancement de la Carte Bleue internationale
1977	Bank of AmeriCard change de nom pour devenir Visa.
1978	Naissance de Visa Europe à Londres.
1979	MasterCharge change de nom pour devenir MasterCard.
1983	Visa lance un réseau international de Distributeur Automatique de Billet (DAB).
1985	Les cartes de prestige Amex Gold, Visa Premier, MasterCard Gold, MasterCard Platinum
1996	Europay, MasterCard et Visa lancent la norme EuropayMasterCard Visa EMV.
2016	- la carte Visa occupe le premier classement mondial avec 60,5% des parts de marché. - la carte MasterCard occupe 26,9% des parts de marché dans le monde.

<sup>14</sup>[www.indg.fr/MOE/monetique.html](http://www.indg.fr/MOE/monetique.html)

**Source :** <http://www.Visa.com>, Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transaction électronique, Avril,2018, p29.

## 2. Description du support carte :<sup>15</sup>

Une carte se présente sous la forme d'un rectangle plastique rigide de format normalisé par les normes ISO, normes auxquelles obéissent toutes les catégories de cartes (cartes bancaires, cartes téléphoniques, cartes de commerçants, ...).

S'agissant des cartes bancaires, celles-ci adoptent les dimensions nominales définies par la norme ISO 7810 :

- longueur 85.6 mm, largeur 53.98 mm, épaisseur 0.76mm. Cette normalisation vise en premier lieu à assurer la compatibilité entre les différents réseaux.
- Dans chaque carte bancaire sont insérées :
  - Une piste magnétique utilisable pour les paiements ainsi que pour les retraits à l'échelle nationale comme à l'échelle internationale.
  - Un microprocesseur ou puce électronique pour les opérations de paiement.
- La personnalisation de la carte bancaire est assurée par deux identifiants :
  - L'identification de l'émetteur de la carte et du réseau auquel il appartient.
  - L'identification du porteur (embossage, signature, enregistrements électroniques sur piste magnétique et/ou sur puce électronique).

### ➤ **Au recto de la carte bancaire :**

- Le logo de la banque émettrice.
- Les contacts de la piste magnétique et/ou de la puce électronique.
- L'embossage, en relief du plastique :
  - Du numéro de la carte.
  - De la date limite de validité.
  - Du nom du porteur.
- Le logo du réseau auquel la banque émettrice est affilié.
- Un hologramme de sécurité.
- Le logo du réseau international dans le cas où la carte peut être utilisé à l'étranger.

### ➤ **Au verso de la carte bancaire :**

- Piste magnétique.

---

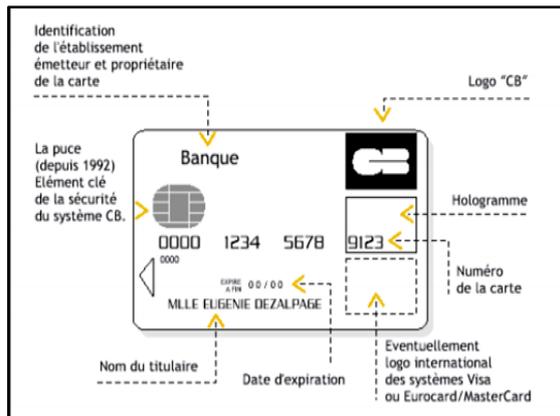
<sup>15</sup>DRIF Tassadit et GAOUA Lila ; p10

# Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

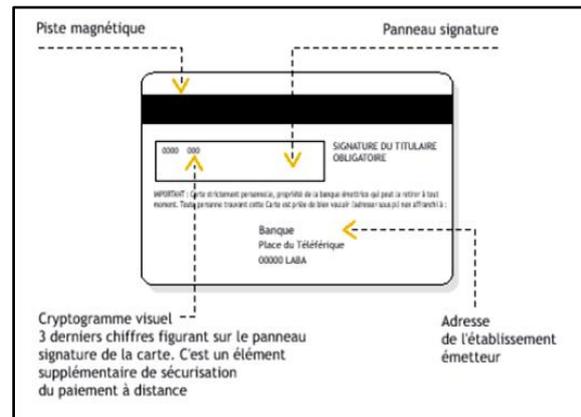
- Série de chiffres représentant un élément supplémentaire de sécurisation du paiement à distance (pictogramme visuel).
- Une zone destinée à recevoir un spécimen de signature du porteur de la carte.
- L'adresse de l'établissement émetteur.

Figure n°1 : Schéma descriptif d'une carte bancaire (recto/verso)

## Au recto :



## Au verso :



Source :IDS consulting, groupe INGENICO , « la monétique, fondamentaux et évolution », juin 2002, www.ingenico.com

### 3. Les différents types de cartes<sup>16</sup> :

Les types de cartes peuvent être élaborés selon :

- ❖ Le statut de l'émetteur
- ❖ Les modes de fonctionnement au choix du porteur.

#### 3.1. Type de carte selon le statut de l'émetteur :

La carte bancaire assure deux fonctions majeures : le retrait et le paiement

##### ➤ Les cartes de retrait:

Cette carte permet le retrait d'espèces auprès d'un automate : DAB, GAB La carte de retrait n'est donc pas un instrument de paiement mais effectue un service de caisse : consultation de compte, virements, commandes de chèques, ... etc.

<sup>16</sup>Senouikouider et Bensahlatanitoufik :système de paiement, liquidité et transparence des transaction bancaire et commercial, مجلة دفاتر اقتصادية, université de Tlemcen, p34

### ➤ **Les cartes de paiement :**

Cartes offrant à leur porteur en plus du retrait des espèces via les DAB-GAB, la possibilité de régler les factures de leurs achats auprès des commerçants. Elle permet de régler le créancier en débitant le compte du titulaire de la carte et en créditant celui du créancier. Suivant le cas, le paiement fera intervenir deux ou trois personnes.

### ➤ **Les cartes privatives :**

Ce type de carte est basé sur le principe de fidélisation. Elles sont émises par les grandes chaînes de magasins ou de prestataires de services, à l'effet de fidéliser les titulaires de ces cartes et de leur offrir des facilités de crédit, opération qui sera gérée par des établissements de crédit. Donc, cette opération nous permet de distinguer la carte privative de celle bancaire en la classant comme moyen de règlement indirect utilisant un relais financier. A l'inverse de la carte bancaire, la carte privative n'est pas ouverte à l'universalité.

### ➤ **Les cartes accréditives :**

Ce sont des cartes internationales à débit différé, réservées à une clientèle sélectionnée (haut de gamme) et voyageant la plupart du temps (carte : voyages et loisirs/Travel and Entertainment). L'émission de ces cartes est du ressort des établissements financiers qui sont chargés du contrôle de la chaîne complète : émission-réseau d'affiliés- accepteurs. Les commissions prélevées sont élevées car les émetteurs de ces cartes proposent des services de qualité qui vont de pair avec les exigences et les services souhaités par le titulaire de la carte (assurances, réservations des chambres d'hôtels, des protections juridiques...).

### ➤ **Porte-monnaie électronique (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 rechargements (microprocesseur incorporé chargeable ou rechargeable). Le PME constitue une évolution concernant les nouveaux moyens de paiement. Le porteur du PME échange auprès de sa banque une somme de monnaie fiduciaire ou scripturale contre l'équivalent en monnaie électronique à hauteur de laquelle la puce électronique incorporée dans la carte sera chargée. Après consommation, le PME pourra être rechargé.

### **3.2. Types de cartes selon les modes de fonctionnement (au choix du porteur) :**

Il existe trois modes de fonctionnement au choix du porteur, à savoir :

### ❖ **Débit immédiat et autorisation systématique :**

Le compte du titulaire est débité à l'instant même où le paiement est effectué (en temps réel). La banque du porteur procède à l'imputation au jour le jour sur le compte bancaire, avec vérification du solde à priori avant chaque opération (inexistence du risque de découvert), les deux cartes à autorisation systématique les plus connues sont : Visa Electron et la Maestro Mastercard.

### ❖ **Débit immédiat sans autorisation systématique :**

La banque du porteur procède à l'imputation du montant au jour le jour sur le compte bancaire du titulaire avec une demande d'autorisation aléatoire pour les petits montants. L'autorisation devient automatique au-delà d'une certaine somme (faible risque de découvert-vérification du solde en cas d'autorisation).

### ❖ **Débit différé :**

Ces cartes permettent à leurs titulaires le regroupement des transactions afin d'effectuer leur règlement en une seule fois (généralement à la fin du mois). La banque débite le compte du porteur périodiquement à date fixe et ne procède à aucun contrôle même en cas d'autorisation qui sert à vérifier que la carte est en règle. Ce type de cartes apporte une certaine souplesse pour les moments difficiles (les fins de mois difficiles).

## **Sous –section 2 : Fonctionnement de la carte bancaire**

### **1. Les principales conditions de fonctionnement :**

Afin de faciliter la vie du client, la carte bancaire gère son budget on lui offrant des services personnalisés adaptés à ses besoins.

En effet, c'est par la diversification des services attachés à la carte que les banques arriveront à convaincre leurs clients de la nécessité de cette dernière.

Si l'on souhaite généraliser l'usage de la carte, celle-ci devra répondre à quatre principales conditions<sup>17</sup> :

- La sécurité.
- L'universalité.
- La diversification des services offerts.
- La personnalisation des paramètres appropriés aux services offerts.

### 2. Les mécanismes de fonctionnement :

Les transactions bancaires peuvent être scindées en deux parties principales : le retrait et le paiement.

#### 2.1. Mécanisme d'un retrait par carte <sup>18</sup>:

- ❖ L'opération de retrait passe par plusieurs étapes : (**Figure n° 2**)
  - Insertion de la carte et son identification.
  - Authentification du porteur par la saisie de son code confidentiel.
  - La sélection du montant du retrait.
  - La demande de l'autorisation de la banque du porteur.
  - L'éjection de la carte et l'écriture d'un journal.
  - La distribution de billets (si autorisation positive).
  - La distribution d'un ticket (facultatif).
- ❖ Les mesures à respecter par le porteur de carte :
  - Le client doit s'assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible dans son compte avant chaque retrait.
  - Il est conseillé de conserver le ticket délivré par l'automate car ce dernier comporte certaines indications sur ses coordonnées bancaires, et peut de ce fait être utilisé à son insu. Il doit veiller à le conserver jusqu'à réception du relevé de compte sur lequel figurera l'opération de retrait. De plus le ticket constituera une preuve en cas de contestation suite à une utilisation frauduleuse de la carte, par exemple.

---

<sup>17</sup> Claude GEGAS, « banque stratégie », n°165, Novembre 1999

<sup>18</sup> M.MohamedLazreg : la monétique en Algérie en 2007 réalité et perspective, magister en science commercial option management, université d'Oran es-sénia, 2008, p74, p 76

- ❖ Les causes d'avalement de la carte bancaire :
  - La carte a atteint sa date de validité.
  - Elle figure sur une liste d'opposition.
  - Un code erroné a été composé trois fois consécutive.
  - Une anomalie de dysfonctionnement. Dans ce dernier cas, le client doit le notifier à sa banque dans les plus brefs délais. La carte alors sera mise en opposition le temps de régler le problème.

### 2.2. Mécanisme d'un paiement par carte :

- ❖ La carte de paiement permet à son titulaire de régler, directement ou à distance, des achats ou des services auprès des commerçants agréés par l'ensemble du réseau interbancaire et équipés d'un terminal de paiement électronique.<sup>19</sup>
- ❖ Les paiements sont effectués selon les conditions en vigueur chez ces commerçants. Une autorisation est accordée automatiquement au-dessous d'un plafond périodique de dépenses convenu entre l'émetteur et le titulaire de la carte. Au-delà de ce seuil, la banque doit être interrogée pour chaque achat.<sup>20</sup>
- ❖ On ne peut parler de la carte de paiement sans aborder une de ses caractéristiques fondamentales qui est la garantie de paiement accordée à l'accepteur, cette garantie assure, le commerçant acceptant, le paiement par carte de certaines risques qu'il encourt tels que :
  - L'utilisation abusive de la carte par son titulaire
  - L'utilisation frauduleuse d'une carte perdue ou volée, ou d'une carte contrefaite ou falsifiée.<sup>21</sup>
- ❖ Le mécanisme de paiement par carte peut être expliqué par le modèle à 4 coins (**Figure n°3**) représenté d'une façon où les acteurs n'occupent pas les coins, cités comme suit :<sup>22</sup>
  - **Le porteur** : Il s'agit du détenteur de la carte, qui possède un compte associé à cette carte.
  - **La banque du porteur** : Il s'agit de la banque qui détient le compte associé à la carte du porteur, cette banque est appelée « émetteur » car c'est l'organisme qui a émis le moyen de paiement.

---

<sup>19</sup> Idem

<sup>20</sup> Idem

<sup>21</sup> Idem

<sup>22</sup> [www.indg.fr/MOE/monétique.html](http://www.indg.fr/MOE/monétique.html)

- **Le commerçant :** Le commerçant est celui qui accepte le moyen de paiement du porteur, à noter que le commerçant pourrait tout à fait être remplacé par un distributeur de billets ou un automate de distribution de carburant.
- **La banque du commerçant :** Pour que le commerçant soit crédité il lui faut un compte en banque. Cet organisme financier est appelé « acquéreur » car c'est lui qui met à disposition un service d'acquisition des moyens de paiement par carte ou électronique.

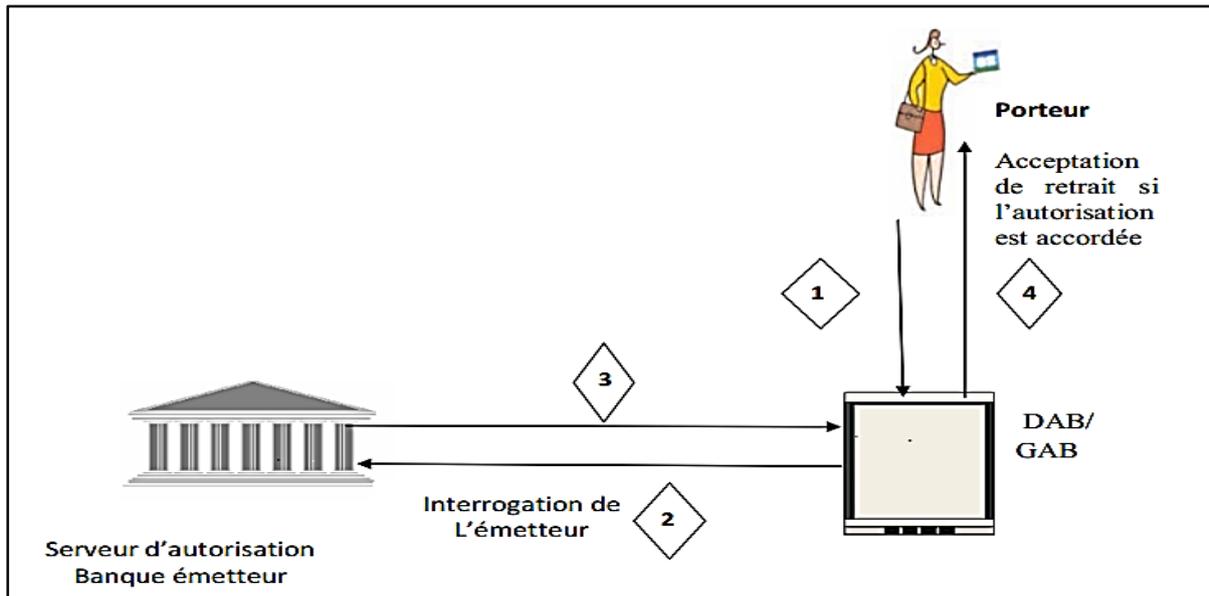
❖ La lecture de ce modèle est interprétée par les étapes suivantes :

- L'insertion de la carte par le porteur, accompagné par la saisie des informations en tapant le montant du paiement.
- L'authentification du porteur par la saisie de son code confidentiel.
- Un flux part du commerçant (ou de l'automate distributeur) à destination de la banque du commerçant si la transaction est autorisée par les règles de fonctionnement applicable à la carte.
- La demande d'autorisation est envoyée à travers le réseau interbancaire à destination de la banque du porteur dans le cas où la banque du commerçant est différente de la banque du porteur.
- La banque émettrice effectue les vérifications nécessaires et retourne une réponse par l'intermédiaire de son serveur d'autorisation, cette réponse peut être un accord ou un refus.
- En cas c'est un accord, le commerçant reçoit la garantie d'être payé, mais le règlement n'est pas immédiat car il existe toute une série d'opérations à accomplir, c'est ce qu'on appelle la compensation.
- La compensation monétique fait intervenir tous les organismes financiers ainsi que les organismes de compensation des réseaux et les organismes de règlement interbancaire. Cette compensation nécessite de nombreux calculs pour intégrer des frais qui seront à la charge du commerçant ou de la banque acquéreur.
- Si la compensation était effectuée en temps réel, il faudrait attendre de nombreuses minutes pour effectuer un paiement par carte, par contre le serveur d'autorisation, qui est un dispositif à haute disponibilité répond en quelques secondes.

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

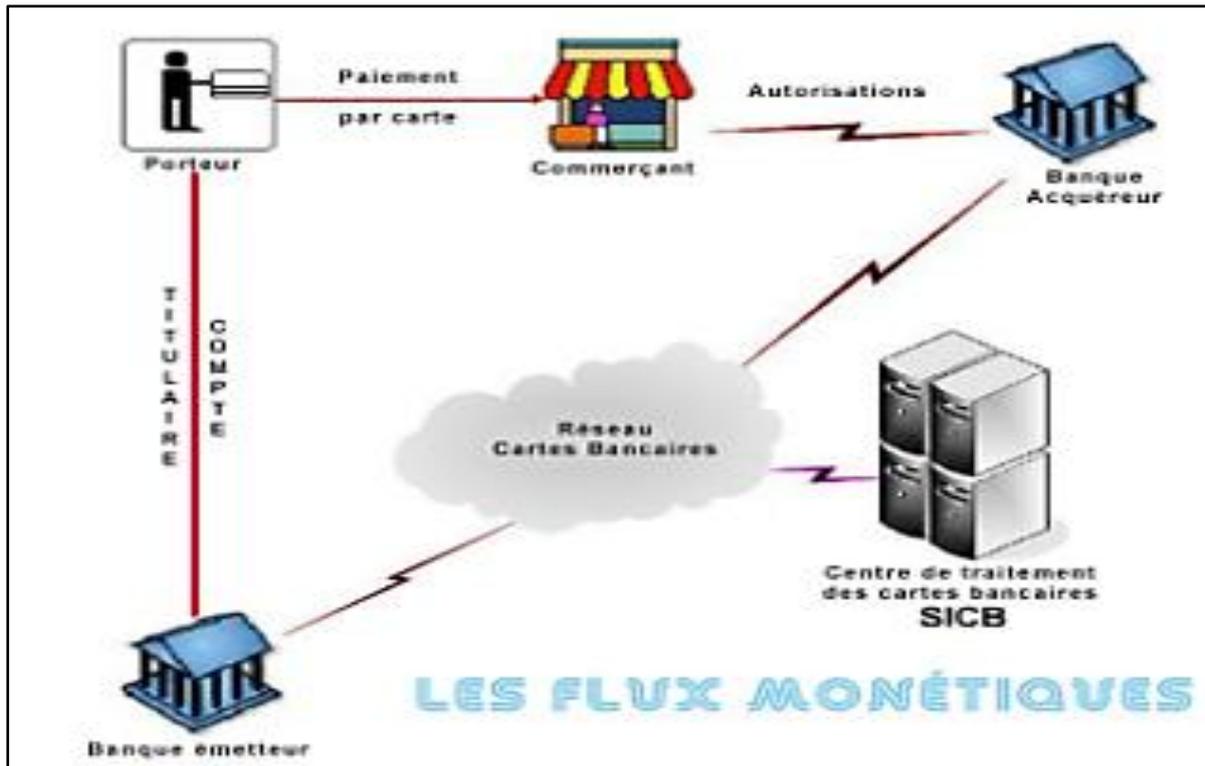
- Sur le schéma apparaît un autre acteur, il s'agit du **SICB** qui est système interbancaire, permet de gérer les informations de référence des systèmes monétiques de l'ensemble des banques adhérents au système **CB** afin de lutter plus efficacement contre la fraude en gérant notamment la liste des cartes en oppositions.

**Figure 2 : Mécanisme d'un retrait par carte**



Source : IDS consulting, groupe INGENICO, « la monétique, fondamentaux et évolution ». [www.ingenico.fr](http://www.ingenico.fr)

**Figure 3 : Mécanisme d'un paiement par carte (modèle à 4 coins)**



Source : [www.indg.fr/MOE/monétique.html](http://www.indg.fr/MOE/monétique.html)

### 3. Composition d'un système de paiement par carte :

Pour qu'un système de paiement par carte bancaire fonctionne, il doit avoir forcément un ensemble d'infrastructure nécessaire au stockage, traitement et transmission de la monnaie virtuelle, cette infrastructure se résume par un ensemble de matériels et d'équipements intervenants dans le processus qui sont principalement connus comme des canaux d'acceptation de la carte bancaire. Deux canaux peuvent être distingués :

- **GAB / DAB** : Le guichet automatique de banque est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer des transactions bancaires en libre-service, il permet de faire des retraits, accepte des dépôts en liquide ou par chèque, ordonne des transferts de fonds, imprime des mises à jours de carnets. Le GAB est une extension du distributeur automatique de billets DAB où ce dernier ne permettant que le retraits, il permet

l'authentification sécurisée des porteurs de cartes grâce au numéro d'identification personnel NIP<sup>23</sup> (Figure n°4).

Figure n°4 : DAB/GAB



Source : <https://www.google.com/search?q=dab+banque>

➤ **TPE** : Le TPE réalise une transaction électronique grâce à des éléments (lecture carte à puce ou piste magnétique, code secret...etc.) qu'il vérifie, formalise un compte rendu de cette transaction puis transmet cette dernière à la banque du commerçant (acqureur). Le crédit du commerçant et le débit du client sont assurés par un système de compensation qui créditera l'acqureur et débitera l'émetteur de la carte du client. Pour utiliser un TPE, le commerçant doit passer un contrat avec sa banque (domiciliation). Ainsi, le Terminal de Paiement Electronique selon la (figure n°5) est une machine doté d'un clavier, d'un écran et d'un logiciel avec mémoire, il offre divers services<sup>24</sup>:

- Vérification électronique des cartes ;
- Contrôle des cartes en opposition ;
- Obtention automatique des autorisations ;
- Télétransmission des transactions réalisées

Figure n°5 : Terminal de Paiement Electronique

<sup>23</sup>FostoDjuidje Danielle ropheka : Elaboration d'une cartographie des risques liés à l'activité monétique dans les institutions financière, licence en mathématique et informatique appliquées à la finance, université des Montagnes,2017

<sup>24</sup>Bouley .F, « *Moyen de paiement et monétique* », Ed EYROLLES, Paris, 1990, P55.



Source : <https://www.google.com/search?q=tpe&tbm=isch&ved=2ah>

### **Sous –section 3:Opportunités et risques liés au paiement par carte bancaire.**

#### **1. Opportunités du paiement par carte bancaire :**

Le paiement par carte bancaire procure de nombreux avantages, répartis selon les agents économiques, les institutions et l'économie en général :

#### **❖ Avantages perçus par les utilisateurs<sup>25</sup> :**

- Rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits d'espèces.
- Evite de devoir circuler avec des espèces sur soi.
- Facilite les achats courants en remplaçant les espèces et le chèque.
- Facilite les paiements en ligne.
- facilite le paiement à l'étranger.

#### **❖ Avantage perçus par les banques commerciales <sup>26</sup>:**

Les commissions bancaires représentent le produit principal lié au paiement par carte bancaire, il existe deux types à savoir :

---

<sup>25</sup> <https://www.lafinancepourtous.com/pratique/banque/moyens-de-paiement/la-carte-bancaire/avantage-et-inconvenients-des-cartes/>

<sup>26</sup>MOALI Mokrane :le système de paiement par carte bancaire en Algérie, master en science économique option monnaie, banque et environnement international, université Abderrahmane Mira de Béjaia,2013, p35.

- **Les commissions sur les transactions de paiement et de retrait** : les cartes bancaires sont un instrument de paiement très rentable pour les banques, elles représentent une importante source de revenus.
- **Les commissions sur la conversion des monnaies** : les cartes de paiements internationales offrent la possibilité de les utiliser dans plusieurs pays. Les transactions effectuées sont réglées en monnaie locale du pays en question. Si un Européen détenteur d'une carte alimentée par un compte en euro utilise sa carte en Algérie, automatiquement les retraits et les paiements seront libellés en dinars. Cependant, toutes les transactions, qu'elles soient retrait ou paiement, sont soumises à des frais qui diffèrent d'un type de carte à un autre. La figure suivante nous montre l'importance de ces frais dans le revenu d'une banque.

Comme nous pouvons voir sur la figure ci-dessus, les commissions interbancaires qui sont des frais de transaction représentent à eux seuls 18% du revenu des banques.

### ❖ **Avantages perçus par les autorités publiques** <sup>27</sup>:

La généralisation du paiement par carte dans une économie ou un pays peut être bénéfique pour plusieurs institutions et autorités qui peuvent n'avoir aucune relation avec l'activité bancaire. Ces institutions exploitent les informations générées par les transactions grâce aux deux propriétés particulières du paiement par carte, à savoir : la personnalisation et la traçabilité.

En pratique, les informations sur les transactions sont enregistrées dans les systèmes d'informations des banques (celle du client et celle du commerçant) et des opérateurs de cartes bancaires. Bien que les détails soient confidentiels, certains chiffres ont tendance à être publiés dans le cadre d'analyse ou d'étude ou tout simplement dans les rapports annuels des différentes instances monétaires telles que les banques centrales.

D'autres institutions tel que le service des impôts ou les services de sécurité peuvent avoir accès à plus de détails concernant un client ou un commerçant particulier, généralement dans le cadre d'une investigation judiciaire ou dans une procédure légale afin de lutter contre l'informel, la fraude fiscale ou le trafic. En d'autres termes, nous pouvons dire que le

---

<sup>27</sup> Idem, p37

paiement par carte offre une transparence et des données pouvant être exploitées dans plusieurs domaines.

### ❖ **Avantages d'intérêt économique :**

Le paiement par carte bancaire procure des avantages indirects sur l'ensemble de l'économie, à savoir :<sup>28</sup>

#### ➤ **La bancarisation de la population :**

Selon le dictionnaire Larousse 2012, la bancarisation est définie comme étant la tendance des banques à influencer la vie des ménages en leur permettant d'ouvrir des comptes, drainant ainsi des multiples ressources favorisant la vie économique. En d'autres termes, la bancarisation est le degré de pénétration du système bancaire dans la vie des ménages, ce qui implique la généralisation du paiement par carte dans un pays.

Si la carte bancaire est de plus en plus utilisée comme moyen de paiement, ceci implique le recours du consommateur aux services de la banque de plus en plus souvent. Ainsi, nous pouvons dire qu'encourager le paiement par carte revient à encourager indirectement la bancarisation du consommateur.

#### ➤ **Commerce électronique :**

Le commerce électronique désigne l'achat et la vente de biens et/ou services par des canaux électroniques tels que l'internet. Cette dernière offre la possibilité aux entreprises d'ouvrir une fenêtre sur le monde.

Depuis que les réseaux de communication existent, les entrepreneurs ont pas mal essayé de les exploiter à des fins purement économiques. Cependant, il subsistait un problème concernant les modalités de paiement pour qu'elles deviennent de véritables boutiques en ligne. « *Les réseaux tels que Visa et MasterCard existaient bien déjà à l'époque et un nombre important de cartes bancaires étaient en circulation. Contrairement aux autres systèmes de paiement qui paraissaient inadéquats, le paiement par carte semblait être la solution évidente pour résoudre le problème, de par sa technologie et sa généralisation* »<sup>29</sup>. Depuis, le commerce électronique ne cesse de se développer et de croître jusqu'à devenir un marché important offrant des possibilités et des opportunités illimitées.

---

<sup>28</sup>Idem, p38.

<sup>29</sup>MANN Ronald. op.cit. P.14.

### 2. Faiblesses du paiement par carte bancaire :

#### 2.1. Inconvénients liés à l'utilisation de la carte bancaire <sup>30</sup>:

Malgré que le paiement par carte procure de nombreux avantages directs et indirects, il a cependant des inconvénients et des limites non négligeables qui diffèrent d'un opérateur à un autre, d'un type de carte à un autre, mais surtout d'un pays à un autre selon les lois en vigueur. Par ailleurs, les désagréments suivants ne concernent que les consommateurs et les commerçants :

##### ➤ **La commission interbancaire (inter-change) :**

Les frais sur les transactions bancaires sont l'inconvénient commun de tous types de carte. Bien que ces commissions représentent la source de revenu pour les banques, elles servent aussi à couvrir les frais d'exploitation du réseau et des équipements relatifs au système *«Cependant certains pays régule cette commission avec des plafonds maximums tandis que d'autres ne le font pas »*<sup>31</sup>.

Cette commission peut différer d'un type de carte à un autre, ainsi sur les cartes de crédit, elle est un pourcentage du montant de la transaction tandis que sur les cartes de débit, elle est généralement un montant fixe.

##### ➤ **La commission de retrait au guichet**<sup>32</sup> :

Ce sont les frais que de nombreuses banques et réseaux interbancaires font payer pour l'utilisation de leurs guichets automatiques. Dans certains cas, ces frais sont appliqués uniquement pour les clients externes à la banque, dans d'autres cas, elles s'appliquent à tous les utilisateurs. Beaucoup de personnes s'opposent à ces frais vu les coûts inférieurs des guichets automatiques comparés à ceux avec de vrais agents. Il existe deux types de commission :

- ✓ **La surcharge** : peut être imposée par le propriétaire du guichet (en charge du déploiement) au porteur de carte.

---

<sup>30</sup>MOALI Mokrane :le système de paiement par carte bancaire en Algérie, master en science économique option monnaie, banque et environnement international, université Abderrahmane Mira de Béjaia,2013,p41.

<sup>31</sup>United States Government Accountability Office, *Credit and Debit Cards: Federal Use*. New York: Nova Science Publishers, 2009. P 2.

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

---

- ✓ **La taxe étrangère :** c'est une taxe perçue par l'émetteur de la carte (la banque) au consommateur dans le cas où il effectue une transaction en dehors de son réseau de machines.

### ➤ **Les cotisations :**

La cotisation carte correspond aux frais perçus par la banque pour la mise à disposition d'une carte bancaire. En d'autres termes, c'est le coût de la carte. Ils sont généralement prélevés par une cotisation annuelle ou mensuelle. La cotisation diffère d'une banque à une autre et d'un type de carte à un autre. Généralement, plus la carte offre davantage de services plus la cotisation est importante.

### ➤ **Les autres frais :**

Il existe d'autres frais que les banques peuvent facturer dans différentes situations, tels que :

- l'annulation de transaction.
- la capture de carte après introduction de codes erronés.
- le renouvellement de la carte en cas de perte ou de vol, etc...

### ➤ **Le plafonnement des montants :**

En plus l'impossibilité de dépenser au-delà de la provision disponible dans le compte ou du découvert autorisé, il est interdit aussi de retirer ou de dépenser au-delà d'un certain montant fixé par la banque. Ces plafonds peuvent être étalés sur des périodes de 1, 7 et 30 jours et qui diffèrent d'un type de carte à un autre.

### ➤ **Les autres limites techniques :**

Les cartes bancaires ne permettent pas les paiements entre particuliers. Généralement les utilisateurs ont recours à d'autres moyens tels que le chèque, le virement, l'espèce ou encore le PME.

## 2.2. Risques liés à l'utilisation de la carte bancaire :

Selon le référentiel de COSO, le risque est défini comme « la possibilité qu'un événement survienne et nuise à l'atteinte des objectifs »<sup>33</sup>, composé de deux principales causes, « la gravité ou la conséquence de l'impact et la probabilité qu'un ou plusieurs événements se produisent »<sup>34</sup>.

En revanche, Le risque lié à la carte bancaire, est un aspect négatif très différent de par leur nature et les conséquences qu'il génère sont nombreux et qui diffèrent selon les intervenants de la carte. Nous avons identifiés plusieurs, à savoir :

### 2.2.1. Risques procurés par la banque et l'opérateur de carte :

Le paiement par carte bancaire expose les institutions financières à plusieurs risques parmi lesquels <sup>35</sup>:

- **Le risque opérationnel :** En général, c'est le risque de pertes directes ou indirectes dues à une inadéquation ou à une défaillance des procédures de l'établissement (analyse ou contrôle absent ou incomplet, procédure non sécurisée...) ou de son personnel (erreur, malveillance...), le plus souvent lié aux dysfonctionnements du matériel informatique et électrique de l'infrastructure. Cela peut être une panne d'électricité ou une panne du matériel de télécommunication (réseau).
- **Le risque de sécurité :** Les systèmes de paiement sont à la base conçus de sorte à garantir la sécurité et l'intégrité des informations des porteurs de carte, mais il en arrive souvent que des failles soient découvertes et exploitées par les *hackers*<sup>36</sup>, car la monnaie déroulée sur ces systèmes est de caractère électronique, d'où les banques et les opérateurs de carte s'exposent à des attaques potentiels de piraterie pour détourner ces informations. C'est dernière peuvent survenir de l'extérieur comme de l'intérieur de la société.
- **Le risque de crédit :** Ce risque vise en général les cartes de crédit à cause de leurs spécificités qui permettent des transactions au-delà des provisions par le client dans son compte. Bien que le client est tenu à rembourser les montants empruntés, généralement à la fin du mois, il arrive souvent que ce dernier manque à ses engagements suite à un excès

---

<sup>33</sup>FostoDjuidje Danielle ropheka : Elaboration d'une cartographie des risques liés à l'activité monétique dans les institutions financière, licence en mathématique et informatique appliquées à la finance, université des Montagnes,2017,p10.

<sup>34</sup>Idem

<sup>35</sup>MOALI Mokrane :le système de paiement par carte bancaire en Algérie, master en science économique option monnaie, banque et environnement international, université Abderrahmane Mira de Béjaia,2013,p43

<sup>36</sup>Terme désignant les pirates informatiques professionnels.

ou un usage abusif de la carte de crédit, se qui pourrait entrainer la banque dans une situation financière difficile.

- **Le risque juridique :** les banques et les opérateurs peuvent faire l'objet de poursuite judiciaire dont le cas où ces établissements ne répondent pas à leurs obligations, ou suite à un problème sécuritaire, ils peuvent être accusés de négligence. Les banques dans ce cas peuvent être condamnées à verser des indemnisations pour les utilisateurs victime de fraude ou ayant subis un préjudice. Les opérateurs de carte peuvent être aussi poursuivis pour abus de pouvoir ou pour monopole par des commerçants utilisant leurs systèmes.

### 2.2.2. Risques procurés par l'utilisateur de la carte :<sup>37</sup>

Les risques d'utilisation de la carte bancaire ne sont pas réservés uniquement aux institutions financières mais aussi pour les porteurs de carte, à savoir :

- **Le risque de surendettement :**

Le risque de surendettement est lié au comportement du client, En effet, le plus souvent, les chargés de clientèle des banques proposent aux nouveaux clients de prendre des lignes de découvert (dépassement du solde) au moment de l'ouverture des comptes sur chèques. Ces lignes peuvent atteindre dans certains établissements 100% des revenus, ce qui veut dire qu'un client peut consommer en un mois le double de son salaire. Avec la facilité qu'offrent les cartes bancaires pour le retrait d'argent et le règlement des achats, nombreux sont ceux qui dépassent largement leurs soldes en compte et creusent de manière dangereuse leurs déficits. A la fin du mois, une bonne partie des revenus sert à rembourser les dépassements. Ceci sans oublier les intérêts, dont le taux atteint souvent le niveau maximum fixé par les autorités monétaires.

- **Le risque de fraude et de piratage :**

Plus la technologie évolue, plus le risque de piratage augmente Les fraudeurs ou les pirates procèdent de plusieurs manières pour pirater et falsifier les cartes bancaires, ils profitent de la possible complicité de certains caissiers pour dupliquer les cartes de plusieurs clients, suite à l'utilisation de fameux appareil de paiement TPE en copiant par le biais de la piste

---

<sup>37</sup> Idem

## **Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire**

---

magnétique (la bande noire qui se trouve au verso de la carte) toutes les informations concernant le propriétaire, y compris le code d'accès à 4 chiffres. Une fois copiées sur un disque dur, ces informations peuvent servir à confectionner une nouvelle carte «falsifiée», à l'apparence presque identique à l'originale.

Il y a aussi le piratage sur internet, le principe est simple: un hacker se connecte au serveur d'une entreprise qui a un site marchand pour y récupérer des fichiers clients et des identifiants bancaires (les 16 chiffres plus les 3 derniers chiffres au verso de la carte), qu'il peut aussi capturer grâce à des logiciels espions. Une fois ces éléments récupérés, il peut alors utiliser la carte du porteur pour acheter sur internet.

### **➤ Le risque de perte ou de vol :**

Pour ce qui est du vol ou de la perte, le titulaire de la carte doit aviser immédiatement (par téléphone, fax ou déclaration écrite) son agence pendant les heures d'ouverture. Par la suite, il doit procéder à une déclaration de perte ou de vol auprès des services de police. Laquelle déclaration devra accompagner la mise en opposition que le client doit absolument déposer auprès de son agence bancaire.

La déclaration est importante puisque c'est à partir de cette date d'opposition que la responsabilité du titulaire de la carte est dérogée, l'émetteur doit donc déprogrammer la carte et éviter que des opérations soient effectuées par un tiers non habilité.

### **Section 3 : Impact de la monétique sur le développement du secteur bancaire**

Le développement de la monétique est sans doute le centre d'intérêt des autorités financières, vu l'importance qu'elle requiert dans la facilitation des transactions commerciales et le développement des services bancaires tout en garantissant leurs sécurités grâce à l'innovation. Aujourd'hui, cette dernière est jugée comme le seul moyen qui garantit la performance et la survie des établissements de crédit, on les procurant un avantages concurrentiel dans environnement turbulent.

#### **Sous-section 1 : Innovation dans le milieu bancaire.**

## 1. Définition de l'innovation :

L'innovation est un mot d'origine latin « innovare », composé du préfixe « in » qui signifie « dans » et du verbe « novare » qui veut dire « renouveler, inventer, changer ».<sup>38</sup>

Au moyen âge, il a été utilisé dans un contexte juridique pour désigner l'introduction d'une nouveauté dans une structure établie. A partir de la première moitié du 16<sup>ème</sup> siècle, il s'agit de « faire d'inventivité en créant des choses nouvelles ».

Au 18<sup>ème</sup> siècle, le terme innovation s'est infiltré dans les domaines de l'industrie et des affaires<sup>39</sup>.

Selon Joseph Alois SCHUMPETER, l'innovation dans son première approche peut se présenter de cinq manières<sup>40</sup> :

- Un nouveau produit.
- L'introduction d'une nouvelle méthode.
- La conquête d'un nouveau marché.
- L'utilisation d'une nouvelle source de matière première.
- La réalisation d'une nouvelle organisation.

Pour cet économiste, l'entrepreneur innovateur individuel doit avoir trois principaux critères :

- Une capacité à mettre sur le marché de nouvelles combinaisons.
- Créer chez le consommateur de nouvelles demandes.
- Adopter de nouveaux comportements qui s'éloignent des routines existantes

Contrairement à la première approche de Schumpeter, selon laquelle l'innovation est le résultat du travail de l'entrepreneur individuel, la deuxième approche voit que l'innovation provient des travaux de recherche et développement (R&D), menés dans la grande entreprise.

---

<sup>38</sup>Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de Abou BakrBelkaid tlemcen,2015,p11.

<sup>39</sup> Communauté métropolitaine de Montréal, « Cap sur l'innovation », Québec, 09/2007, [http://www.cmm.qc.ca/fileadmin/user.../cap\\_innovation.pdf](http://www.cmm.qc.ca/fileadmin/user.../cap_innovation.pdf)

<sup>40</sup>T. Gonard et M. Louazel, « Comprendre les processus d'innovation technique à l'aide du concept de réseau : un programme de recherche », <http://www.stratégie-aims.com/Montréal/gonard-l.pdf>

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

---

Par conséquent, J.SCHUMPETER a fait la différence entre la notion d'innovation et celle d'invention. Selon l'auteur, l'invention est la conception d'une nouveauté, alors que l'innovation est la mise sur le marché de cette nouveauté.

Donc l'innovation en matière économique, est une évolution significatif d'un produit, d'un service ou d'un processus de fabrication, qui apporte quelque chose de nouveau, d'encore inconnu, ou qui utilise une technologie nouvelle issu de la recherche fondamentale.

### 2. Spécificité de l'innovation dans le secteur bancaire <sup>41</sup>:

Le management de l'innovation est depuis le début des années 90 de plus en plus présent dans les discours stratégiques des entreprises, quel que soit leur domaine d'activité. Cependant, la littérature académique se limite très souvent aux innovations technologiques menées dans le secteur de l'industrie et délaisse le secteur des services qui figure pourtant au premier rang en termes de capacité à innover. Par nature, les services sont très hétérogènes et ne permettent donc pas d'être étudiés dans leur ensemble.<sup>42</sup>

Cependant, en dépit du nombre croissant d'innovations introduites dans le milieu bancaire, la littérature se focalise rarement sur ce secteur. De façon plus générale, les services restent le « parent pauvre » de la littérature en management de l'innovation.

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

L'innovation permet en effet de lancer de nouveaux produits sur le marché, qui peuvent fournir à une banque pionnière une avance sur ses concurrents. L'intégration, en amont, de nouvelles technologies permet également souvent de diminuer les coûts d'exploitation.

L'innovation dans le secteur bancaire prend souvent la forme d'innovation de procès, sont certes peu (voir pas) visible par les clients et les concurrents, mais permettent en revanche au banques d'obtenir un avantage concurrentiel durable, contrairement à de nombreuses

---

<sup>41</sup> FAVRE-BONTE Véronique, GARDET Elodie et THEVENARD-PUTHOD Catherine, **Peut-on parler d'innovation dans le milieu bancaire ?** Université de Savoie- Laboratoire IREGÉ BP 80439 - 74944 Annecy-le-Vieux.

innovations produit qui sont difficilement brevetables dans le secteur bancaire et donc facilement copiables.

Le progrès technologique et informatique a affecté de multiples facettes du fonctionnement de la banque à travers l'automatisation de nombreuses tâches administratives qui a permis aux agents de passer plus de temps avec la clientèle et d'évoluer davantage vers des missions commerciales et de conseil.

Sur cette influence, on conclut que l'innovation dans le secteur bancaire est d'une spécificité technologique.

### 3. La typologie des innovations en milieu bancaire :<sup>43</sup>

Rare sont les auteurs qui ont tenté de dresser une typologie des innovations en milieu bancaire, certain d'eux se sont focalisés uniquement sur les services en lien avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les études donc ont été élargies sur l'intégralité des services. Celle-ci a donné lieu à de nombreuses typologies dont les principales figurent dans l'**annexe n°1**

La plupart de ces typologies sont construites à partir d'une seule dimension :

- L'élément touché par l'innovation « produit, procès ou organisation ».<sup>44</sup>
- Le degré de nouveauté de l'innovation, que l'on peut également regrouper avec le niveau de risque de l'innovation « innovation incrémentale, radicale ou totale ».<sup>45</sup>
- le mode d'obtention de l'innovation « avec la participation ou non du client ».<sup>46</sup>

En effet, ces critères sont utilisés de façon trop isolée et ne semblent pas pouvoir être à même de bien appréhender la variété des innovations en milieu bancaire. C'est pourquoi les chercheurs ont proposé une matrice à deux dimensions (**tableau n°2**) :

#### ▪ Première dimension : « L'objet de l'innovation »

C'est-à-dire l'élément qui va être concerné par la nouveauté. Pour ce critère on trouve le système d'organisation interne et externe :

---

<sup>43</sup>FAVRE-BONTE Véronique, et al, p 9

<sup>44</sup>Critère qui s'inspire des travaux de Schumpeter, pour Belleflamme et al, 1986 ; Djellal et Gallouj, 2001 et Hamdouch et Samuelides, 2001.

<sup>45</sup>Arnaud, 1987 et Dumont, 2001.

<sup>46</sup>Sundbo et Gallouj, 1998.

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

---

- **Le back office** : ou encore « coulisse », qui comprend toutes les fonctions classiques de l'entreprise non visible par le client (service marketing, GRH...) et la façon dont ces services fonctionnent (leurs méthodes de travail, leur matériel, le système d'information...)
- **Le front office** : on trouve dans ce système d'organisation :
  - ✓ Le personnel en contact, qui correspond aux conseillers
  - ✓ Le support physique, qui correspond au matériel utilisé par le personnel en contact ou le client lors de la délivrance du service (guichet, automate...)
  - ✓ La participation du client à la production du service (il peut, selon les cas, se déplacer, définir son problème et/ou assumer un certain nombre de tâches opérationnelles).

Par conséquent, l'output de ce système d'organisation est : le service en tant que tel, qui correspond à l'offre qui est faite au client, c'est-à-dire nouveau service égale nouvelle offre.

### ▪ **Seconde dimension : « Degré de nouveauté de l'innovation »**

Ce critère permet de repérer si les banques sont capables de développer des innovations autres que mineures. Ainsi, trois critères sont distingués :

- **Les innovations incrémentales** : qui portent sur des éléments déjà existants au sein de la banque, qui ont été soit améliorés, soit recombinaisonnés (au sens de Gallouj et Weinstein, 1997), c'est-à-dire par exemple regroupés entre eux ou organisés différemment.
- **Les innovations radicales** : qui désignent l'introduction d'éléments nouveaux pour l'entreprise (mais qui peuvent exister par ailleurs, dans d'autres banques).
- **Les innovations totales** : qui se traduisent par l'introduction d'un élément entièrement nouveau, à la fois pour l'entreprise et son environnement concurrentiel (élément inexistant auparavant, chez aucun des concurrents).

**Tableau n°2 : Typologie proposée d'innovation applicable à la banque.**

		DEGRE DE NOUVEAUTE		
		+	++	+++
		<b>Innovation incrémentale :</b> éléments déjà existants, mais soit améliorés, soit recombinés	<b>Innovation radicale :</b> nouveau pour l'entreprise	<b>Innovation totale :</b> nouveau pour l'environnement concurrentiel
<b>OBJET SUR LEQUEL PORTE L'INNOVATION</b>	Nouveau service (= <i>nouvelle offre</i> )			
	Front office **	Personnel en contact		
		Support physique		
		Participation du client		
	Back office*	Fonctions de soutien, système d'information, etc		

\* Nouveau processus de servuction en *Back office* : innovation invisible pour le client.  
\*\* Nouveau processus de servuction en *Front office*: innovation visible pour le client.

**Source :** FAVRE-BONTE Véronique et al, (2008). P9

## Sous- section 2 : Développement des services bancaires.

### 1. Définition et caractéristique d'un service :<sup>47</sup>

#### 1.1. Définition :

Pierre Eiglier et Eric Langeard définissent le service comme une activité ou une prestation soumise à l'échange, essentiellement intangible et qui ne donne lieu à aucun transfert de propriété. Selon Yve Le Golvan : le service est une activité apportant une satisfaction sans transfert de propriété. On peut conclure alors, un service est un acte ou une prestation, il est donc immatériel contrairement à un bien.

#### 1.2. Caractéristiques d'un service :

Il existe quatre principales propriétés ou caractéristiques qui font la spécificité des services, à savoir :

- **L'intangibilité :**

L'intangibilité est reconnue par un grand nombre d'auteurs comme la caractéristique distinctive la plus importante des produits et services. Les services sont considérés comme ayant un caractère immatériel ou intangible, un service constitue une action, un geste, un

<sup>47</sup>Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de Abou BakrBelkaid tlemcen,2015, p26..

effort. Le caractère intangible dans les services peut varier selon le secteur d'activité. C'est-à-dire selon le degré de tangibilité des services, il existe des « services purs » dont le degré de tangibilité est pratiquement nul, tels les services-conseil ou la consultation.

- **L'hétérogénéité (ou la variabilité) :**

Comparés aux biens, les services sont généralement plus personnalisés ou individualisés aux clients. Alors que l'industrie manufacturière fabrique des produits homogènes, les services se veulent flexibles aux besoins des consommateurs.

- **La réciprocité ou l'interaction prestation-client :**

Dans la conception, l'organisation et la prestation des services, le rôle du client est fondamental. Le coiffeur, le médecin, le banquier, l'assureur ne pourraient fournir leurs services sans la participation directe du consommateur ou de l'utilisateur. La relation entre prestataire et client peut n'être qu'une simple interaction, mais dans la plupart des cas le client est associé directement à la conception et à la réalisation du service.

- **La périssabilité :**

En raison de leur caractère intangible, les services sont éphémères ou simultanés, donc périssables. Il est difficile sinon impossible de les stocker, on les consomme en même temps qu'on les produit

### 2. Différents services bancaires :<sup>48</sup>

Le progrès technologique est à l'origine de la création de nombreux services, notamment dans les domaines des technologies de l'informatique et des télécommunications, la convergence de ces deux industries a suscité la création de plusieurs nouveaux services, principalement dans le secteur bancaire.

La banque est un établissement financier, jugé comme étant le meilleur établissement en matière d'échange financier. Cette dernière présente plusieurs offres, qui peuvent être avantageuse pour les clients. Pour cela, la banque propose deux catégories de services :

#### 2.1. Services bancaires traditionnels :

Les banques sont habilitées à effectuer divers services de type classique :

---

<sup>48</sup>Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, édition, 2012, kpmj.dz

- délivrance de chéquiers
- délivrance d'extraits de compte, de chèques de banque, de chèques de guichet
- opérations de virements, recouvrement de chèques et effets sur le territoire national et à l'international.
- les opérations de change manuel.
- La location de coffre-fort.

### 2.2. Nouveaux services bancaires :

Les banques ne s'arrêtent pas aux services de changes et échanges financiers. Elles peuvent aussi exercer d'autres types de prestations nouvelles, à savoir :

- **La bancassurance :**

Depuis quelque temps, la bancassurance est très en vogue. Il s'agit d'une distribution de services d'assurance par la banque. Autrement dit, la banque va vendre directement des produits de l'assurance auprès du client. Ce système s'opère dans plusieurs domaines, à savoir l'assurance-auto, l'assurance-habitation ou l'assurance-vie.

- **E-Banking:**

Stamoulis, définit la banque électronique ou e-banking comme un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuses.

Selon Diniz, e-banking est un service fourni par plusieurs banques, il permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un PC, mobiles, etc. Le E-Banking ou la banque à distance, offre aux clients :

- Un accès au compte 24h/24 et 7j/7.
- Voir les bilans directement, et savoir la position de chèques, des cartes de crédits, des comptes de placement sur le marché monétaire.
- Transférer les comptes entre les comptes.
- Télécharger des informations directement à travers les relevés, les rapports et aussi par courrier électronique.
- Recevoir et payer les factures on-line.
- Un accès à la base de données des banques.
- Avoir des conseils boursiers, comparaison des services bancaires.
- Visualiser l'image scannée des chèques encaissés.

## Sous-section 3 : Digitalisation du secteur bancaire.

### **1. Présentation du contour numérique ou digital.<sup>49</sup>**

#### **1.1. Définition du numérique/digital :**

Le terme numérique vient du mot latin *numerus* qui signifie nombre. Le mot numérique est représenté, évalué et traduit en nombre, ou en quantité. En informatique et dans le cadre des télécommunications, le numérique se dit de la représentation d'informations ou de grandeurs physiques au moyen de caractères, tels que des chiffres, ou au moyen de signaux à valeur discrète.

Le mot digital, selon Larousse :est un mot d'origine latin *digitalis, digitus*, ou encore « doigt» en français, et faisant référence par extension à l'utilisation des outils pour l'Homme.

Chacun dispose d'une définition plus ou moins claire du numérique. Pour certains il se réfère aux outils tels: « les tablettes, les smart phones, etc.), et aux nouvelles technologies en particulier, contrairement au digital, qui lui englobe plus largement les notions d'évolutions des usages. Pour d'autre encore, digital et numérique ne font qu'un, le premier n'étant que la version anglaise du second.

Le numérique et le digital, alors englobent un vaste périmètre, car ils recouvrent non seulement le domaine informatique, mais aussi les outils de télécommunication (tv, radio, ordinateur...) et l'internet.

#### **1.2. Propriétés fondamentale du numérique/digital :<sup>50</sup>**

Le numérique ou le digital, présente des aspects ou des caractéristiques particuliers distinguent un objet numérique d'un objet non numérique, à savoir :

- **La matérialité :**

L'environnement numérique est souvent associé au web, ou ce dernier est caractérisé par un espace immatériel qui s'opposerait à l'espace matériel non numérique. Or il est de plus en plus évident que cette affirmation est fausse. L'espace du web est, comme tout espace, un ensemble structuré de relations entre des objets. Les pages du web, par exemple, sont structurées et hiérarchisées à partir des relations qu'elles entretiennent entre elles. Ces relations sont bien définies et tout à fait concrètes. Alors, on ne peut pas dire que l'immatérialité est une caractéristique du numérique.

---

<sup>49</sup>Charlotte Béziade& Serge Assayag Cabinet Weave: L'impact du numérique sur les métiers de la banque, étude thématique ,Mars 2014.

<sup>50</sup>Marcello Vitali-Rosati et Michael E.Sinatra :pratique de l'édition numérique, Mars 2014, chapitre4.

- **La multiplicité :**

La multiplicité est l'une des caractéristiques principal du numérique, elle est déterminée par deux causes: « discrétisation » et « la médiation ».

- La discrétisation : est le processus d'échantillonnage qui permet de transformer le continu du réel en une série de chiffres. Cette caractéristique du numérique est la base de la facilité de gestion des objets numériques et de leur transformation.
- La médiation : est le processus d'interprétation nécessaire pour tout objet numérique. Il s'agit d'interpréter la série de chiffres en base 2 pour la comprendre en tant que code et d'interpréter ensuite ce code pour le rendre accessible et compréhensible pour l'utilisateur.

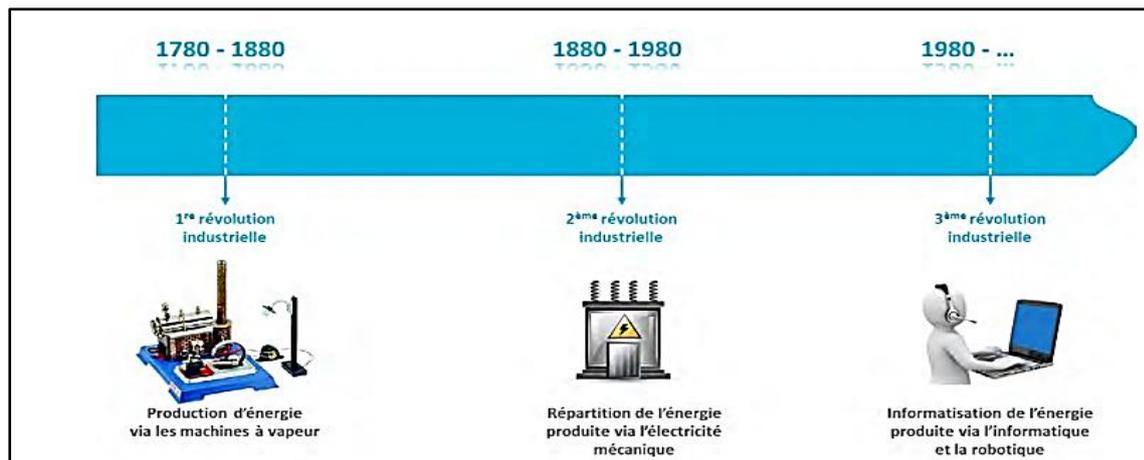
- **La convertibilité :**

Les objets numérique sont convertible, par exemple, un texte peut être converti automatiquement en son avec un lecteur automatique ou en image. Le même texte peut être visualisé de mille façons différentes avec de différentes polices, tailles, mises en page, etc.

### **2. Evolution de la numérisation/digitalisation :**

L'évolution du numérique est considérée comme un passage obligé pour la survie des entreprises et tous secteurs confondus, la transformation numérique apparaît moins comme une transformation impliquant une rupture que comme une évolution logique. En effet, le numérique fait déjà partie intégrante de la sphère privée, et s'inscrit dans une évolution naturelle en pénétrant maintenant de plus en plus la sphère professionnelle. Pour certains, le numérique est même la « locomotive de la troisième révolution industrielle ». La transformation numérique serait la suite ou conséquence d'autres révolutions qui ont eu lieu bien en amont et sont aujourd'hui parfaitement intégrées à nos modes de vie, que l'on remonte à la première révolution industrielle avec les machines à vapeur ou que l'on s'en tienne à l'avènement de l'Internet, il y a plus de 30 ans

#### **Figure n°6: Evolution de la numérisation/digitalisation**



**Source :** Charlotte Béziade & Serge Assayag Cabinet Weave: L'impact du numérique sur les métiers de la banque, étude thématique, Mars 2014.

### 3. Impact du numérique sur la banque et le client :<sup>51</sup>

Le numérique a une résonance toute particulière dans le secteur bancaire. En effet, ce dernier est particulièrement concerné par la transformation numérique du fait de l'importance stratégique de son Système d'Information, mais surtout du fait de ses interactions. Pour cela l'effet de la digitalisation devient plus remarquable au fil du temps aussi bien sur la clientèle de la banque que l'établissement lui-même.

#### 3.1. Impact de la digitalisation sur les clients de la banque :

L'impact de la digitalisation sur les clients de la banque est marqué par deux principales évolutions :

- **Evolution du comportement des clients:** La transformation numérique dans le secteur bancaire a fait évoluer le comportement des clients dans le temps. Le client devient de plus en plus :
  - **Connecté :** Le digital (internet, mobile et réseaux sociaux) impact les usages et la relation des clients avec leur banque, ils tendent à délaisser les agences physiques, en particulier pour les produits simples (moins besoin de conseils).
  - **Mobile :** Les clients, dits mobiles sont particulièrement autonome, car ils s'en réfèrent aux conseils des autres clients sur les réseaux et sites de partages d'expérience client, en utilisant leurs smart phones de plus en plus lors de leurs achats.

<sup>51</sup>Charlotte Béziade & Serge Assayag Cabinet Weave: L'impact du numérique sur les métiers de la banque, étude thématique, Mars 2014. P 23.

- **Zappeurs** : Comme les clients sont mobile, l'infidélité est partout dans : les achats, les entreprises, les banques. Les clients, alors sont zappeurs.
  - **Autonome** : Internet a modifié la relation des clients avec leurs banques, en s'imposant comme un média flexible, réactif et offrant plus grande autonomie aux clients, ce qui amène les banques en ligne a adopté un positionnement (coût, flexibilité et autonomie).
  - **Plus exigeant** : Les clients mieux informés sont en attente d'avantage de transparence des banques et de payer un prix juste.
- **Evolution des attentes des clients:** la digitalisation du secteur bancaire a également impacté les attentes des clients, ils sont devenu de plus en plus exigeant, à savoir :
- Le client attend d'abord de la part de sa banque une forte interactivité, une continuité et de simplicité de service.
  - Le client souhaite avoir des services adaptés sans souffrir de délai ou de procédures complexes.

### 3.2. Impact de la digitalisation sur la banque de détail :

La banque évolue et s'engage dans une transformation numérique pour s'adapter à son marché et aux nouveaux comportements de ses clients. Cette transformation concerne en particulier quatre domaines clés:

➤ **L'optimisation de l'expérience client :**

- La banque adopte une approche « client centric » et s'attache à mieux connaître ses clients dans le but de mieux les servir, en utilisant le BIG DATA qui joue un rôle primordial dans cet objectif de connaissance plus fine du client, il représente une opportunité considérable pour la banque, lui permettant de passer d'une analyse du « client type » à une analyse « one to one » (principe du « client individuel »), permettant ainsi de proposer une offre de produits et services personnalisée. Il constitue donc un avantage concurrentiel considérable pour la banque. Grâce aux médias numériques, les banques s'attachent de plus en plus à se faire connaître et à promouvoir de façon plus efficace leur marque sur les réseaux sociaux.
- Les outils numériques permettant de renforcer la qualité du conseil proposé par les agences numérique, ainsi ils peuvent également appuyer le conseiller en agence et le mettre en relation avec des experts dédiés via des visioconférences par exemple

➤ **Transformation des processus opérationnels :**

La transformation numérique de la banque concerne aussi et pour une grande part même ses processus opérationnel, à travers :

• **L'automatisation des processus:** Cette dernière, constitue en effet une opportunité forte de croissance pour la banque. Elle lui permet de :

- Raccourcir et de simplifier les démarches bancaires.
- La mise en place d'ERP qui a permis à la banque de gagner en efficacité et en qualité dans ses processus transactionnels, financiers et de traitement des opérations.
- Libérer du temps de travail pour les équipes de Back Office notamment, qui peut être réalloué à des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- Mieux prévenir, évaluer et maîtriser les risques. Par conséquent il devient plus facile de répondre aux contraintes légales et réglementaires.

• **La dématérialisation des documents :** La dématérialisation des documents permet également des gains conséquents en termes de :

- Produit Net Bancaire.
- Réduction des délais de traitement.
- Coûts du Back Office et de sécurité.

**Cette dématérialisation peut s'illustrer de plusieurs manières :**

- Mise en place de salles de courriers électroniques (tri et redistribution automatique de tous les courriers en version électronique).
- Indexation automatique des documents clients.
- Constitution d'archives électroniques.
- Lecture automatique de documents, etc.

### ➤ **Modification des organisations et modes de fonctionnement en interne**

Le numérique entraîne des changements radicaux au plus profond de l'organisation et du mode de fonctionnement. Pour cela le partage de l'information est un premier point clé de cette transformation. L'enjeu étant de faire preuve d'une agilité sans pareille, les collaborateurs, et les chargés de clientèle en particulier, doivent pouvoir accéder rapidement à l'information recherchée. Afin de garantir un meilleur partage d'information, la banque doit changer sa culture pour pouvoir aussi mieux comprendre le client et ses attentes, et cela en modernisant les équipements, et les outils à condition de renforcer les contraintes sécuritaires particulière.

### ➤ **La transformation du business model de la banque :**

L'impact de la digitalisation sur le business model de la banque se traduit par :

- **L'optimisation du réseau d'agence :**

Etant donné que le réseau d'agences de la banque de détail représente une part importante de sa structure de coûts, et alors que l'affluence en agences ne cesse de décroître, la plupart des principaux acteurs du marché ont déjà lancé de vastes réflexions et travaux d'optimisation de leur réseau d'agences, pour freiner les dépenses, développer des synergies, et réaliser des économies d'échelles. La banque de détail a en effet vu son modèle profondément bouleversé ces dernières années, notamment par la montée en puissance des canaux de contact à distance. Pourtant, le réseau d'agences reste le pilier de la banque de détail et de la relation clients. De nouveaux concepts d'agence ont ainsi émergé, rénovés, certains automatisés en partie ou en totalité.

- **Vers des services numériques :** Un autre axe de développement des banques consiste à redynamiser l'activité et à rendre la banque et ses produits et services plus « conviviaux ». et permet aux banques de développer des applications ludiques et simples qui permettent aux clients de gérer ses comptes à distance par exemple, ou encore de développer et multiplier les interactions avec les clients via le multi-canal. C'est ainsi qu'émergent les e-agences, qui ont également pour vocation d'occuper le terrain sur internet et de concurrencer les banques en ligne des assureurs ou encore des grands groupes de distribution.

- **Vers une modernisation des systèmes d'information :** Pour ce qui est des innovations bancaires, la plupart des banques à travers le monde redoublent d'efforts : près de 50% des banques dans le monde s'appêtent à augmenter leurs budgets et à investir dans la modernisation de leurs systèmes d'information

- **Vers de nouvelles sources de revenu :** Un dernier axe de développement des banques est de trouver de nouvelles sources de revenu. Le numérique et les nouvelles technologies sont en ce sens une opportunité pour les banques, leur permettant de passer d'une stratégie de produits à une stratégie de services. D'autre part, les banques commencent à percevoir l'exploitation des données BIG DATA comme une source supplémentaire et novatrice de générer des revenus.

La banque de demain doit pouvoir être en mesure de proposer des services sur mesures et innovants à ses clients, en passant d'un modèle d'interactions « physiques » peu fréquentes

mais à forte valeur ajoutée à des contacts «numériques » très fréquents, à faible valeur individuelle, mais qui, au total, présentent une valeur importante pour la banque.

### 3.2. Impact du numérique sur les métiers de la banque :<sup>52</sup>

Dans un contexte en constante évolution, la banque de détail s'adapte et se transforme. Son business model, ses processus et son organisation évoluent et par conséquent, les métiers bancaires se voient impactés. Selon une segmentation quantitative, les cinq métiers présentant les parts les plus importantes de la population bancaire, ont été mis en avant, à savoir :

- Le chargé de clientèle particulier.
- Le gestionnaire de back office.
- Le chargé d'accueil et de services à la clientèle.
- Le responsable / animateur d'unité commerciale.
- Le responsable informatique / organisation / qualité.

Au sein de ces cinq métiers prépondérants, trois métiers particulièrement impactés par le numérique :

- Le gestionnaire de back office.
- Le chargé de clientèle particulier.
- Le directeur d'agence.

L'impact du digital sur ces métiers est dressé dans le (**tableau n°3**)

---

<sup>52</sup>Charlotte Béziade & Serge Assayag Cabinet Weave: L'impact du numérique sur les métiers de la banque, étude thématique, Mars 2014, p37

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

**Tableau n°3 : Impact du digital sur les métiers de la banque.**

Métier Impact du digital	Gestionnaire du back – office	Chargé de clientèle particulier	Directeur de l’agence
<b>Sur les missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Monté en gamme en termes d’activité<sup>53</sup></li> <li>-Evolution des Activité vers plus de contrôle, et le contrôle des risques.</li> <li>-Evolution de ses activités vers plus de Middle- office<sup>54</sup> et plus d’interactions avec le client.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Augmentation des activités de conseil et de relation client.</li> <li>-Diminution des tâches administratives et des tâches quotidiennes à faible valeur ajoutée.</li> <li>- Relation commercial à distance et utilisation quotidienne des différents canaux de la banque : téléphone, mail, SMS, chat....etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Renforcement des activités managériales à distance, notamment les activités d’animation fonctionnelle /de coordination des équipes</li> <li>-Diminution des activités administrative et concentration sur les activités de contrôle.</li> <li>-Accompagnement directe des équipes pendant le changement des agences.</li> </ul>

<sup>53</sup>Libération du temps de traitement des opérations qui peut être réalloué à des opérations à plus forte valeur ajoutée et plus complexe, ne pouvant être traitées d’une manière automatisée

<sup>54</sup>A pour mission principal d’assurer la liaison entre le front office et le back office et de s’assurer du respect des procédures et de contrôle et valider les opérations effectuer par le front office

## Chapitre I: La monétique et le développement du secteur bancaire

<b>Sur L'environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dématérialisation des instruments de paiement, des échanges...etc.</li> <li>-Développement des bureaux sans papier.</li> <li>-Ouverture à la clientèle et développement des interactions directes avec elle.</li> <li>-Développement du numérique et de circulation de faux documents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-hausse de l'utilisation du multicanal et baisse de la fréquentation en agence.</li> <li>- développement des accès distances et développement du télétravail.</li> <li>-meilleure information des clients.</li> <li>- Développement du numérique et de circulation de faux documents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Baisse de la fréquentation en agence.</li> <li>-Déplacement de l'espace de travail avec les accès à distance.</li> <li>-Evolution de l'amplitude des horaires d'ouverture de certaines agences.</li> <li>-Développement des objectifs collectifs.</li> </ul>
<b>Sur les compétences clés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Augmentation du degré d'expertise</li> <li>-Augmentation de la polyvalence sur le traitement des opérations simultanément</li> <li>-Meilleure maîtrise des outils bureautique</li> <li>-Développement des compétences relationnelles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Développement des connaissances : réglementaires, juridique, fiscal, bancaire, etc.</li> <li>-Augmentation de la capacité de traiter les différents sujets de ses clients.</li> <li>-Renforcement de l'expression orale et écrite.</li> <li>-Renforcement de la rigueur et vigilance.</li> <li>-Une flexibilité renforcée suite à une nouvelle organisation du travail</li> <li>- Maîtrise des outils informatiques et bureautique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Renforcement des compétences managériales de proximité et de la capacité à animer fonctionnellement les équipes.</li> <li>-Agilité et adaptabilité</li> <li>-Capacité à accompagner le changement.</li> <li>-sensibilité à la satisfaction globale des clients.</li> </ul>

**Source :** Etablie par nos propres soins à partir de l'étude thématique de Charlotte Béziade & Serge Assayag Cabinet Weave: L'impact du numérique sur les métiers de la banque, étude thématique, Mars 2014, p37

### **Conclusion :**

L'avènement des technologies de l'information et de communication dans le secteur bancaire a fait exploser l'apparition de la monétique. Considéré comme une nouvelle donne pour la monnaie, cette dernière a permis les paiements et les transferts d'argent à n'importe quel moment, en temps réel et dans des conditions de coût et de risque de plus en plus minimales, grâce à la télécompensation, de distributeur automatique de billets, de terminal électronique de paiement, de paiement on-line, etc.

Ainsi, les TIC renforcent l'innovation dans la sphère bancaire en modifiant leur activités, leur systèmes d'information et même leur métiers, on les orientant vers un modèle plus digital et plus dématérialisé, afin d'être d'un côté, au niveau des attentes des clients qui sont devenu de plus en plus exigeants mais aussi afin d'accroître leurs rentabilité et avoir un avantage concurrentiel, dans un environnement turbulent.

## **Chapitre II**

### **L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

### Introduction:

Dans le contexte actuel, la technologie de l'information et de communication devient de plus en plus une nécessité absolue pour le bon déroulement des transactions économique et financière des pays. A l'instar des autres secteurs, L'application de cette nouvelle technologie dans le secteur bancaire a marqué son point à travers le développement des systèmes et les instruments de paiement.

L'Algérie quant à elle s'est engagée sur le plan technique et financier avec la banque mondial afin de développer et moderniser son système de paiement.

De ce fait, les banques algériennes doivent dorénavant se mettre à jour en vue d'augmenter leur proximité vis-à-vis de leur clientèle, d'assurer la diversité des produits et services offerts afin que chaque client puisse trouver la formule qui lui convient, tout en assurant la rapidité d'exécution, la fiabilité et la sécurité des opérations, chose désormais possible grâce à ses moyens de paiement moderne et de son réseau monétique interbancaire.

Dans ce cadre, nous allons présenter dans ce deuxième chapitre l'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien, subdivisé en trois principales sections :

- La première section donne une idée générale sur la situation et l'environnement monétique en Algérie.
- La deuxième section porte sur les reformes et les projets de modernisation des systèmes et les instruments de paiement de masse, que l'Algérie s'est engagée à investir depuis la création de la SATIM.
- La troisième section fait l'objet d'une présentation détaillée sur le domaine interbancaire algérien.

# **Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

---

## **Section 1 : Environnement monétique en Algérie.**

### **Sous-section 1: L'influence des TIC sur l'environnement monétique en Algérie.**

#### **1. Les TIC en Algérie :**

L'Algérie est considérée comme un pays émergent dans l'ère de l'économie du marché, elle a commencé à libérer progressivement son marché, afin d'attirer de plus en plus des investisseurs étrangers. En effet, les TIC en Algérie connaissent une nette amélioration, depuis l'année 2000 qui coïncide avec la création de l'ARPT<sup>1</sup> (autorité de régulation de la poste et des télécommunications).<sup>2</sup>

Le développement de la technologie a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (TIC).

Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisation du système de paiement.<sup>3</sup>

Les technologies de l'information et de communication permettent l'accroissement rapide du volume et surtout l'amélioration de la sécurité des transactions.

Ce qui a obligé les banques algériennes à revoir leurs systèmes, opérant ainsi des changements par des réformes économiques, essayant de moderniser leurs méthodes d'intervention et de diversifier leurs produits et services qu'elles offrent à leur clientèle.<sup>4</sup>

#### **2. Le degré de pénétration des TIC en Algérie :**

---

<sup>1</sup>L'ARTC est une institution algérienne indépendante créée dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des marchés de la poste et de télécommunication, elle a pour mission de favoriser l'essor du secteur à travers diverses fonctions. Rapport annuel 2017 [www.arpt.dz](http://www.arpt.dz), consulter le 14/06/2020 à 20 :24.

<sup>2</sup>Me MERBOUHI Samir- Université d'Alger 3 : Le paiement électronique en Algérie: Delits économiques et financiers N°:16 –vol 01-2017

<sup>3</sup>M-KAMILI et M-LAZREG : la carte de paiement et de retrait interbancaire CIB en 2014 : réalité et perspective, dialogue méditerranéen, Algérie n°11-12 Mars 2016, p81.

<sup>4</sup>BENZIANE Wassila et BERKATI Meriem : les moyens de paiement et la monétique en Algérie, master en science économique option monnaie, banque et environnement international, université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2015.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

L'Algérie en tant que pays en voie de développement est à ses débuts en matière de l'économie de marché. Le secteur des TIC quant à lui ne diffère pas. A l'image de la situation économique, la pénétration des TIC dans l'économie nationale reste médiocre.<sup>5</sup>

### Sous –section 2 : Initiation de la monétique dans le secteur bancaire algérien :

Les réformes économiques entreprises en Algérie depuis la fin des années 80, ces derniers ont donné lieu à de profondes mutations sur le plan économique, ce qui oblige le secteur bancaire de moderniser ses méthodes d'intervention, ont offrant de nouveaux produit et services de plus en plus moderne et différent à ses clients.

La monétique a constitué dans ce cadre un vecteur prioritaire qui fait l'objet d'une série d'actions vigoureuses au niveau interbancaire et à l'intérieur de chaque institution.

#### **1. Apparition et évolution de la monétique en Algérie :<sup>6</sup>**

Suite à la mutation des réformes économiques, le secteur bancaire a subi de profondes mutations dans sa configuration. Un programme de modernisation, de développement et l'initiation de nouveaux moyens de paiement (cartes bancaire) a été mis en œuvre par les banques algériennes en partenariat avec la Société d'Automatisation des transactions Interbancaires et de Monétique.

L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques algérienne à des périodes différentes dont le plus ancien projet remonte à l'année **1975**. En effet deux distributeurs de billet installés en **1975** ont été opérationnels pendant une très courte durée.

D'autres tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, juste quelque projets ont vu la lumière et parmi ces expériences réussies on citera l'expérience du :

- Le Crédit Populaire d'Algérie (**CPA**) qui a commencé son activité monétique en **1989** par l'adhésion à Visa International en qualité de membre principal émetteur et acquéreur, et en **1990** par l'adhésion à Mastercard International en qualité d'acceptant.
- La **BAD**Relle gère une carte de retrait pour les clients salariés domiciliés dans ses agences.

---

<sup>5</sup>Me MERBOUHI Samir- Université d'Alger 3 : Le paiement électronique en Algérie:Delits économiques et financiers N°:16 –vol 01-2017.

<sup>6</sup>Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de Abou BakrBelkaid tlemcen,2015, p63

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- La **BEA** qui a remplacé les bons d'essence par une carte pétrolière prépayée rechargeable pour l'achat de carburant auprès des stations de services NAFTAL<sup>7</sup>
- Algérie poste occupe une place importante, vu le nombre de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.

Pour cela, les banques algériennes ont pris conscience que ces expériences individuelles peuvent freiner l'interbancaire des cartes CIB, vu que l'existence de plusieurs centres de traitement indépendants engendrera des coûts d'exploitation élevés. Donc, en 1995 la Société d'Automatisation des transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) est née pour promouvoir le développement de la monétique en Algérie, en tant que seul organisme qui assure la gestion et l'automatisation des transactions électroniques sur le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) qui comprend des DAB, des GAB et des TPE sur tout le territoire national.

En 2014, l'association professionnelle des banques et établissements financiers (ABEF) a créé le Groupement d'Intérêt Economique de la Monétique (GIE-Monétique) comme organe de régulation de l'activité monétique en Algérie, visant à généraliser l'usage de moyens de paiement modernes, dont la carte de paiement et le paiement électronique.

### 2. Situation de la monétique en Algérie :<sup>8</sup>

Dès l'année 2006, la Société d'Automatisation et de Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) a injecté sur le marché algérienne une carte interbancaire CIB de retrait et de paiement qui permet à ces détenteurs de faire des retrait de l'argent au niveau des DAB 24H/24H, opérationnel même les weekends et le paiement chez les commerçant détenant des TPE. En revanche, en ce qui concerne les opérations de retrait de l'argent, les détenteurs ou les porteurs de la carte interbancaire CIB continuant à utiliser pour les opération de retrait les guichet bancaire, alors même qu'elles présentent des désavantages par rapport aux distributeurs automatiques des billets DAB, durée des opérations de retrait, file d'attente, fermeture des guichet bancaire pendant les weekend ou bien l'absence d'interopérabilité entre les agences de différents banques commerciales contrairement au

---

<sup>7</sup>Entreprise algérienne, filiale à 100% de Sonatrach. Elle est chargée de la distribution des produits pétroliers sur le marché Algérien.

<sup>8</sup>LAZREG Mohammed et GOUDIH Djamel torqui : Test analyses about the use of the electronic card of payment and interbank withdrawal in Algeria, Journal of Economic & Financial Research ISSN : 2352 – 9822 Sixth Issue/ Oum El Bouaghi University – December 2016.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

DAB accessible à tout porteur de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB mise en place par la SATIM.

Les espèces demeurant toujours en Algérie le premier instrument utilisé au point de vente. Cela est justifié par plusieurs causes dont les principales sont :

- La faiblesse de la monétique.
- Le manque de culture bancaire.
- Non utilisation des effets de commerce (Lettre de change par exemple dans les transactions commerciales).
- le manque de réglementation qui impose le recours aux effets de commerce (chèque, billet à ordre, lettre de change etc.)
- Le développement de l'économie informelle.

De ce fait, on peut juger que la monétique en Algérie n'est pas suffisamment développée.

### 3. Conditions du développement monétique en Algérie:<sup>9</sup>

L'utilisation des cartes interbancaires représente une nouvelle méthode de paiement afin d'améliorer la rapidité des opérations, diminuer les coûts et réduire le support papier.

Ainsi, pour assurer l'universalité des cartes, une certaine normalisation doit être faite impérativement. Cette normalisation passe par la définition de l'inter-bancarité et la migration des cartes à puces à la norme EMV, Nous citons les conditions suivantes :

#### 3.1. L'interbancaire :

Elle désigne une coopération entre les banques permettant de garantir l'acceptabilité des instruments de paiement émis par les différentes banques et assure leurs échanges dans des conditions de rapidité, de sécurité et de coûts. Grâce au concept de l'interbancaire, les porteurs de la carte CIB peuvent utiliser leurs cartes pour régler leurs achats, retirer de l'argent de manière efficace sur tout le territoire algérien.

#### 3.2. La migration des cartes à puces à la norme Europay MasterCard et Visa :

---

<sup>9</sup>BENZIANE, (W) et BERKATI (M), Op.cit., P.31.  
Europay MasterCard Visa

## **Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

---

Suite aux fraudes multiples, l'introduction de la carte à puce était nécessaire pour le renforcement de la sécurité d'utilisation de la carte interbancaire et l'élargissement de la gamme des services offerts. Le Standard International de la carte à puce est lancé dès 1997 par les réseaux internationaux Europay MasterCard et Visa.

Ce standard vise à renforcer la sécurité d'utilisation de la carte bancaire grâce à la technologie de la puce par la frappe du code confidentiel en paiement comme en retrait, et élargir la gamme des services offerts par la carte, grâce à la capacité et à l'intelligence de la technologie du microprocesseur.

### **Sous-section 3 : Contraintes majeures qui freinent le développement de la monétique en Algérie.**

#### **1. Contraintes de développement d'ordre général :**

En Algérie, la monétique n'a pas pu progresser, ce retard est dû principalement à :

- La faiblesse de la bancarisation de la population ;
- Le recours à la monnaie fiduciaire ;
- Le manque de culture bancaire.<sup>10</sup>

#### **2. Contraintes de développement selon la SATIM:**

Selon les responsables de la SATIM Alger, les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie sont :<sup>11</sup>

- ❖ L'absence d'un système d'information centralisé dans la plupart des banques ; c'est-à-dire l'absence d'un système informatique centralisé au niveau de chaque établissement bancaire, permettant d'avoir les soldes des porteurs en temps réel au moins à J+1 ;
- ❖ L'absence d'offres commerciales autour de la carte et du TPE ;
- ❖ L'absence de démarche marketing ;
- ❖ L'incapacité de beaucoup de banques adhérant au réseau monétique interbancaire à fournir un solde en temps réel ;
- ❖ Taxes dissuasives, frilosité des commerçants ;
- ❖ Direction monétique inexistante ou sans pouvoir de décision dans quelque établissement

---

<sup>10</sup>LAZREG Mohammed et GOUDIH Djamel torqui : Test analyses about the use of the electronic card of payment and interbank withdrawal in Algeria, Journal of Economic & Financial Research ISSN : 2352 – 9822 Sixth Issue/ Oum El Bouaghi University – December 2016.

<sup>11</sup>Document interne de la SATIM.

## **Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

---

- ❖ Désintéressement des Directions des Réseaux pour la monétique ;
- ❖ Enorme décalage entre Direction centrales et Agences ;
- ❖ Agences démunies face à la monétique ;
- ❖ Peu de respect des procédures.

Dans ce cadre, l'instauration d'une politique de développement des moyens de paiement s'avère une nécessité absolue.

### **Section 2 : Système et moyens de paiement en Algérie**

Les systèmes de paiement constituent le centre d'intérêt des gouvernements, il est considéré comme étant une pratique essentielle pour le commerce et pour l'économie en générale. En revanche, le système de paiement est l'une des composantes principales du système monétaire et financier. De ce fait, le bon fonctionnement du système de paiement implique un bon fonctionnement du système bancaire et par conséquent le développement de l'économie.

Ainsi, les pays développés et les économies émergentes ont vite pris conscience que des moyens de paiement puissants pouvaient aider à améliorer la gestion macro-économique, l'utilisation des ressources et le contrôle des agrégats monétaires.

#### **Sous –section 1: Généralités sur le système de paiement algérien**

##### **1. Système de paiement, notion de base :**

###### **1.1.Définition du système de paiement :**

La notion du système de paiement est définie dans plusieurs textes juridiques, où ils l'ont traité sous différents angles. De ce fait, il est préférable de ne pas se contenter à une seule définition pour la cerner, raison pour laquelle une palette de définition est employée ci-après:

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

Selon D. RAMBURE, le système de paiement est : « *un ensemble d'instruments, de Procédures bancaires et de systèmes interbancaires de transfert de fonds, destiné à assurer la circulation de la monnaie* ». <sup>12</sup>

Selon BRI le système de paiement est : « *l'ensemble des instruments, organismes et procédures ainsi que les systèmes d'information et de communication utilisés pour donner des instructions et transmettre, entre débiteurs et bénéficiaires, des informations sur les paiements et procéder à leur règlement* ». <sup>13</sup>

Donc le système de paiement est un mécanisme qui assure le traitement des flux de paiement du secteur économique et financier.

### 1.2. Les modalités de paiement <sup>14</sup>:

L'opération de règlement au sein d'un système de paiement emprunte différents modes de paiement, de transcription et de traitement :

- **Mode de paiement** : Le paiement peut être réalisé à distance (virement, chèque, carte), de façon occasionnelle (achat de consommation) ou répétitifs (facteur de gaz, d'électricité, de téléphone, pensions, sécurité sociale), pour des montant de gros ou de détail.
- **Mode de transcription** : Il peut être effectué avec un support matériel (support métallique ou support papier) ou support immatériel (monnaie électronique).
- **Mode de traitement** : Il peut s'agir d'un traitement manuel pour les supports physiques, ou automatisé pour les supports électroniques ou traitement mixte pour les instruments partiellement informatisés.

### 1.3. Les acteurs du système de paiement :

Un système de paiement doit obligatoirement faire intervenir des différents acteurs qui croient en sa fiabilité et efficacité, leur permettant ainsi de transférer des fonds en toute

---

<sup>12</sup>RAMBURE, (D) : **les systèmes de paiement**, Edition Economica, paris, 2005, P.12

<sup>13</sup><http://www.mf.gov.dz/article/301/R%C3%A9alisations/281/La-modernisation-des-syst-de-paiement>, consulté le 15/06/2020 à 12h41.

<sup>14</sup>BOUACHOUR, (L) : L'impact de la nouvelle solution de « l'e-paiement » sur la satisfaction du client, Master en sciences commerciales option management et entrepreneuriat, Ecole de hautes études commerciales d'Alger, 2017, P15.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

sécurité. Ces derniers se différencient les uns des autres selon leur rôles et degré d'intervention au sein du système, nous citons :<sup>15</sup>

- **Les banques commerciales** : Les banques sont les intermédiaires entre les utilisateurs et les systèmes de paiement. En tant qu'institution, la banque dispose d'une licence bancaire l'autorisant à prendre des dépôts et à faire des paiements. En tant que membre d'un système de paiement, la banque assure la compensation et le règlement des créances interbancaires.
- **Le centre de compensation** : Le centre de compensation a comme fonction de rassembler les ordres, de calculer les positions multilatérales des participants puis communiquer le solde final pour la banque centrale à des fins de règlement.
- **La banque de règlement** : Le dénouement des opérations de paiement nécessite l'intermédiation d'un établissement bancaire qui gère les comptes clearing des banques participants et fournit une monnaie commune. Cette fonction de règlement peut être assurée par une banque commerciale ou par une banque centrale. Le règlement final des systèmes doit se faire en monnaie centrale au moyen des soldes accumulés auprès de la banque centrale. Celle-ci a comme rôle de promouvoir l'efficacité et la sécurité du système.
- **Le marché monétaire** : Le marché monétaire ne fait pas partie du système de paiement proprement dit, mais il en est une composante essentielle, c'est en effet par ce moyen que les banques de compensation couvrent leurs positions auprès de la banque centrale. Un marché monétaire efficace est donc indispensable au bon fonctionnement d'un système de paiement. Il doit être doté d'une bonne liquidité, c'est-à-dire être suffisamment large en termes de montants et d'échéances.

### 1.4.Circuits de paiement <sup>16</sup>:

Afin de garantir le bon fonctionnement du système de paiement et pour assurer le transfert de fonds entre le créancier et le débiteur, on définit, usuellement, trois circuits de paiement:

---

<sup>15</sup>RUMBURE, (D), Op.cit., PP.78-72.

<sup>16</sup>AOURAGH, (N) et HALIM (S), Op.cit., P.78.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- **Les circuits intra-bancaires** : Ce sont des réseaux propres à une banque, qui sont utilisés pour le règlement des montants, dont les comptes du créancier et du débiteur tenus par une même banque.
- **Les circuits interbancaires** : Ils englobent les réseaux propres aux banques et sont utilisés pour le règlement des montants, dont le débiteur et le créancier sont des clients de deux banques différentes. Les opérations de ce règlement passent, généralement par la chambre de compensation.
- **Le réseau des correspondants étrangers** : Pour que les banques réalisent les paiements internationaux et le financement de commerce extérieur, elles ont le recours à leurs correspondants étrangers avec lesquels elles concluent des accords de compensation, en utilisant leur réseau. Le principal réseau de diffusion de l'information sur ces règlements internationaux, est le système SWIFT, qui est le réseau de télécommunications bancaire, assurant la diffusion des ordres de paiement et autres informations bancaires.

### 1.5. Critères d'efficience d'un système de paiement :

L'efficience des systèmes de paiement se mesure à quatre (04) critères<sup>17</sup> :

- **La maîtrise des termes de paiement** : Dans la mesure du possible, les parties à la transaction veulent connaître les termes de paiement et les délais de recouvrement. Le raccourcissement des délais de paiement :
  - Augmente la vitesse de circulation de la monnaie.
  - Améliore la liquidité des marchés
  - Favorise une meilleure réactivité des marchés.
- **La sécurité des transactions**: La sécurité s'exprime au moyen de deux critères :
  - La confidentialité de la transaction et de son contenu
  - L'intégrité des informations contenues dans le message qui véhicule l'ordre de paiement.
- **Le coût des transactions** : les coûts des instruments de paiement réduisent la fluidité et le déséquilibre des marchés, ils comprennent :
  - Les coûts d'émission, de transaction, de traitement, d'amortissement des infrastructures.

---

<sup>17</sup>RAMBURE, (D), Ibid., P.48.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- Les coûts des produits et services.

- **La traçabilité des transactions** : La fonction de traçabilité est indispensable pour valider un ordre de paiement. Les participants qui interviennent à chaque étape du processus doivent être en mesure de localiser à tout moment un paiement dans la chaîne de traitement.

### 2. Réforme du système de paiement algérien :

L'Algérie s'investit depuis 1990 dans un environnement concurrentiel dans l'objectif de libéraliser son système bancaire et l'intégrer au niveau international, à travers la promulgation de la loi N°90-10 du 14 Avril relative à la monnaie et au crédit. Plusieurs réformes ont suivi cette promulgation touchant tous le système bancaire. Dans ce cadre, les autorités bancaires algériennes se sont engagées dans de nouvelles techniques financières pour améliorer et développer ses systèmes et moyens de paiement, assurant la circulation de la distribution des services avec une grande efficacité<sup>18</sup>.

A partir de 2003, le projet de modernisation est lancé par l'introduction de deux systèmes de paiement interbancaire, en l'occurrence, le système de règlement brut en temps réel de gros montant et de paiement urgent (RTGS) et le système de télé compensation des paiements de masse (ATCI). L'objectif étant de faciliter le développement de l'intermédiation bancaire, de contribuer à l'amélioration de la gestion des risques et de renforcer les liens institutionnels et financiers avec les marchés.

Les deux systèmes entrèrent en activité durant l'année 2006, constatant après, que la qualité des services sera en nette amélioration avec une traçabilité des opérations de paiement pour lutter contre le blanchiment d'argent et assurer une meilleure bancarisation afin de rendre le recours au système bancaire plus attractif, plus sûr et plus rapide<sup>19</sup>

### 3. Composants du système de paiement algérien <sup>20</sup>:

---

<sup>18</sup>FATOUHI Lamia et GOUCEM Lydia : le système de paiement par carte bancaire en Algérie, master en sciences économiques option économie monétaire et bancaire, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou,2018.

<sup>19</sup>BENZIANE, (W) et BERKATI (M), P.16.

<sup>20</sup>Sara boukra: La modernisation du système de paiement « monétique » en Algérie, master en science commerciale et financière option finance monnaie et banque, école supérieur de commerce de kolea ex-Alger,2018,p27.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

La modernisation du système de paiement en Algérie s'articule essentiellement sur le système de règlement brut en temps réel de gros montants et le système de télé-compensation de paiement de masse.

### 3.1. Système de règlement brut en temps réel de gros montants (RTGS)

C'est un système de règlements bruts en temps réel de gros montants (supérieurs ou égaux à un million de DA) et paiements urgents (inférieur à un million de DA). Tous les ordres de virements bancaires ou postaux, concernant ces montants doivent transiter par ce système. Il a eu un effet considérable sur la centralisation de la gestion de la trésorerie des banques, ce qui leur permettra d'optimiser l'utilisation de leurs ressources. Ce système est destiné à organiser le règlement de transfert de fonds ou d'instruments financiers<sup>21</sup>

#### 3.1.1. Définition du système RTGS :

Ce système est appelé aussi Algeria Real Time Settlement (ARTS), il est entré en vigueur le 13 Octobre 2005 conformément aux dispositions du règlement N°05-04 et mis en production le 8 Février 2006.

Le système RTGS est un système de paiement interbancaire automatisé où s'effectuent des paiements uniquement par ordres de virement un par un et en temps réel, c'est-à-dire, sans compensation. Il a été réalisé selon les standards internationaux, notamment en matière de fiabilité et sécurité des échanges<sup>22</sup>.

#### 3.1.2. Fonctionnement du système RTGS :

Le système RTGS est représenté par quatre piliers:

- Il doit permettre un traitement des opérations sur une base unitaire. Les opérations sont traitées une par une après vérification de l'existence de la provision dans les comptes de l'établissement donneur d'ordre ;
- Il doit traiter les opérations en temps réel c'est-à-dire dès réception. L'imputation des opérations en comptabilité et le transfert de la provision du compte de l'émetteur de l'ordre au compte du bénéficiaire se font simultanément;
- Le système fonctionne en monnaie centrale ce qui assure la finalité du règlement;

---

<sup>21</sup>BRI «Glossaire CSPR des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement », p. 43, Mars 2003.

<sup>22</sup>BENZIANE, (W) et BERKATI (M), Op.cit., P.18.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- Les règlements se font par débité les comptes du donneur d'ordre et crédité les comptes du bénéficiaire.

Les paiements effectués dans le système sont irrévocables de façon à assurer la libre utilisation des fonds reçus par un participant pour l'exécution de ses propres opérations. En cas de paiement par erreur, le participant concerné doit demander au participant qui réceptionné le virement de le lui renvoyer pour corriger l'erreur.

**3.1.3. Composition du système RTGS :** Le système RTGS se compose de <sup>23</sup>:

- **Une plate - forme de production :** C'est l'ensemble des équipements informatiques et logiciels de paiement reliée, à des plates-formes dites "participant", installées au niveau des banques.
- **Une plate - forme de secours à chaud :** Elle se trouve au niveau d'Alger, en cas de problèmes rencontrés sur la plate-forme de production, elle prend en charge automatiquement la suite des opérations.
- **Une plate – forme à secours à froid :** Il est généralement recommandé que le RTGS soit doté d'un système de secours à distance, qui assure l'archivage de l'ensemble des données historiques portant sur les paiements, et prend en charge les paiements en cas de graves difficultés rencontrées (sinistre, séisme, inondation...)

**3.1.4. Participants au système RTGS :** Les principaux participants dans le réseau sont :

- La Banque d'Algérie en tant qu'opérateur de ce système ;
  - Les banques commerciales ;
  - Le Trésor Public ;
  - Algérie-post ;
  - Algérie Clearing pour les paiements à la Bourse ;
  - Le Centre de Pré Compensation Interbancaire (CPI) pour les paiements de masse
- Le mode de participation pour les banques et autres institutions est direct, ou indirect :
- **Les participants directs :** possèdent leur propre plate-forme pour accéder au système, dite plate-forme « participant ».
  - **Les participants indirects :** sont les participants qui accèdent au système en utilisant le service technique (plate-forme participant) d'un participant direct.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>La Banque d'Algérie, « la modernisation de l'infrastructure du système bancaire », rapport 2005,P.114.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

**3.1.5. Objectifs du système RTGS :** Les objectifs du système RTGS se résument comme suite :

- Améliorer les délais de recouvrement des créances des entreprises qui optent pour les paiements urgents, ainsi la gestion de leur trésorerie ;
- Optimiser la gestion de trésorerie de chaque banque participante ;
- Une conduite efficace de la politique monétaire par la Banque d'Algérie qui mène à une utilisation efficiente des ressources dans l'économie ;
- Permet l'exécution rapide et sûre des paiements en monnaie de banque centrale en vue de prévenir le risque systémique ;
- Gestion technique des comptes ouverts aux établissements financiers sur les livres des banques centrales participantes sur une seule plate-forme ce qui permet de réduire les coûts des opérations interbancaires;
- Contrôle des opérations de fonds dont le montant est très important, par conséquent la lutte contre le blanchiment d'argent.

### **3.2. Système de télé-compensation des paiements de masse (ATCI) :**

Le système de télé-compensation est l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse, à savoir <sup>25</sup>:

- Chèques ;
- Effets ;
- Virements ;
- Prélèvements automatiques ;
- Opérations sur carte.

Ce système repose complètement sur un réseau de télécompensation décentralisée permettant l'échange direct et en continu des ordres de paiement entre les centres informatiques des banques et le centre de compensation permettant d'exécuter les paiements dans des délais très courts.

La télé-compensation repose sur la dématérialisation des instruments de paiement et l'automatisation des échanges électroniques des opérations.

---

<sup>24</sup>La Banque d'Algérie, « *modernisation de l'infrastructure de système bancaire* », rapport 2005,P.115.

<sup>25</sup>Banque d'Algérie, op.cit, page 145.

## **Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

---

### **3.2.1. Définition du système ATCI :**

C'est un système de compensation électronique mis en place le 15 Mai 2006 par la Banque d'Algérie et dont le rôle est d'assurer les petits montants. Selon l'article 4 du règlement N° 05-06, Le système ATCI est géré par le Centre de pré- compensation Interbancaire (CPI) qui est une société par action, filiale de la Banque d'Algérie dont le capital a été ouvert aux banques, pour assurer la réalisation de ce système. Le système ATCI complète le système RTGS<sup>26</sup>.

### **3.2.2. Fonctionnement du système ATCI :**

L'architecture du système ATCI comprend<sup>27</sup> :

- Une phase d'échange en continu des ordres de paiement entre les participants, suivant le profil de la journée d'échange ;
- Une phase de calcul des positions nettes multilatérales par participant avant la clôture de la journée d'échange.

**3.2.3. Les objectifs du système ATCI<sup>28</sup> :** Les objectifs visés par la mise en place du système ATCI sont les suivants :

- Réduire les délais de recouvrement interbancaires ;
- Réhabiliter les moyens de paiement scripturaux classiques (chèque, effets de commerce, virement);
- Développer les moyens de paiement modernes (prélèvements, opérations par carte);
- Réduire les coûts des échanges interbancaires ;
- Améliorer la qualité et la fiabilité des informations restituées.

### **Sous -section 2:Projet de modernisation des instruments de paiement de masse en Algérie :**

Une économie moderne, puissante, performante et compétitive ne peut exister sans un système bancaire et financier moderne, puissant, performant et ouvert. L'une ne va pas sans l'autre. Les pays développés nous offrent le meilleur exemple de cette parfaite osmose.

---

<sup>26</sup>BENZIANE, (W) et BERKATI (M), Op.cit., P.17

<sup>27</sup>MATOUB, (L) et HADJI (H), Op.cit., P.47.

## **Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

---

C'est dans ce contexte que des projets de modernisation et de développement des systèmes et moyens de paiement ont été lancés en Algérie afin d'améliorer les prestations de service des banques pour qu'elles puissent se rapprocher des clients pour offrir les produits les plus adaptés à leurs demandes

L'Algérie s'est engagée depuis plus d'une décennie dans un processus de réformes économiques visant à supplanter le système de gestion centralisé par de nouvelles normes d'organisation s'inscrivant dans le cadre de l'économie de marché. Nous assistons à un débat sans fin sur la modernisation du secteur bancaire en Algérie.<sup>29</sup>

Le projet de Modernisation des Infrastructures de Traitement des Instruments de Paiement de Masse constitue l'un des plus vastes chantiers de la réforme du secteur bancaire algérien.<sup>30</sup>

### **1. Les objectifs des grands acteurs du projet de modernisation :**

Si les banques à grand réseau sont concernées en premier lieu par ce projet, il n'en demeure pas moins que les pouvoirs publics et l'autorité de supervision sont également intéressés par son aboutissement. Les objectifs des différents acteurs peuvent se résumer ainsi :

#### **➤ Les pouvoirs publics :**

- Améliorer les conditions de production et de commerce, notamment concernant les freins liés aux délais et incertitudes des règlements des transactions;
- Réduire les sommes immobilisées ou improductives (cash, paiements en cours de recouvrement) du fait de la faible efficacité des services de paiement ;
- Renforcer la sécurité des personnes par la diminution du cash en leur possession ;
- Combler le retard accumulé dans la scripturalisation des paiements, notamment par rapport aux pays comparables (Maghreb).

---

<sup>29</sup>Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de Abou BakrBelkaid tlemcen,2015,p63

<sup>30</sup>MOKHEFI Amine : Projet de modernisation des Instruments de Paiement de Masse En Algérie, Université Mostaganem REVUE NOUVELLE ECONOMIE/ N°: 01 – 2009.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

### ➤ L'autorité de supervision :

- Réduire la part du cash dans les paiements (mouvements de capitaux non auditables, frais de gestion de la circulation fiduciaire) ;
- Réduire les délais de recouvrement des paiements scripturaux (domaine du bon fonctionnement des systèmes de paiements) ;
- Mettre en œuvre des systèmes de paiements sécurisés en conformité avec les standards internationaux (domaine de la sécurité des systèmes de paiement).

### ➤ Le secteur bancaire :

- Améliorer l'image des services bancaires, comme base de la conquête de nouvelles clientèles ;
- Augmenter les dépôts à vue provision restant aux comptes pour les paiements scripturaux ;
- Éliminer les risques induits par les conditions opérationnelles de traitement des opérations de paiements;
- Réduire les coûts de traitements.

## 2. Les phases d'aboutissement du projet de modernisation<sup>31</sup> :

Les travaux dans le cadre de ce projet étaient lancés par la communauté bancaire sous l'égide du Ministère Délégué chargé de la Réforme Financière (MDRF).

Ont permis surtout d'asseoir une organisation pour le projet ainsi de l'accorder un certain suivi.

### 2.1. La phase d'organisation :

L'organisation du projet est le résultat d'une longue phase de maturation, ce qui a permis de doter le projet :

- ✓ De groupes de travail constitués de représentants des banques publiques en charge des domaines transversaux suivants :
  - Architecture Globale ;
  - Instruments de paiement;
  - Système d'Information, Sécurité et Télécoms ;
  - Méthodes et Procédures, Comptables, Contrôle et Audit ;

---

<sup>31</sup>Idem

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- Questions Juridiques.
- ✓ D'un comité opérationnel constitué du chef de projet MDRF, des chefs de projets internes des banques et des responsables des groupes transversaux, chargé d'un premier niveau de validation des travaux des groupes de travail ;
- ✓ D'un comité de pilotage, instance suprême du projet chargée de valider les options stratégiques et de prendre les décisions qui engagent l'ensemble des participants. Placé sous la présidence de Monsieur Le Ministre Délégué chargé de la Réforme Financière.

### 2.2. La phase de suivi :

L'importance accordée par les pouvoirs publics à l'aboutissement du projet s'est traduite par la mise en place d'instances de suivi de son avancement à différents niveaux:

- **Au niveau des banques:** La Direction Générale du Trésor a mis en place des commissions de suivi, formées de ses administrateurs au sein des conseils d'administration des banques;
- **Au niveau Interbancaire:** Le MDRF assure ce rôle à travers le comité de pilotage et les comptes rendus hebdomadaires adressés par les banques ;
- **Au niveau du Conseil Interministériel :** présidé par Monsieur Le Chef du Gouvernement, qui, en plus du suivi, assure la coordination avec les autres secteurs (Justice, Commerce, Postes et Technologies de l'information et de la Communication) et les institutions de souveraineté (Banque d'Algérie) impliqués dans ce projet.

### 3. La stratégie de développement des instruments de paiement de masse :<sup>32</sup>

Basée sur une approche progressive plutôt qu'une stratégie de rupture subdivisée principalement sur deux périodes :

- ✓ Première période : Pour la réalisation des prés requis et la promotion des instruments de paiement génériques ;
- ✓ Deuxième période : pour la généralisation de la carte de paiement.

La cible en termes d'instruments de paiement se déclinait comme suit

---

<sup>32</sup> Idem.

## **Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien**

---

- Mise à disposition d'un instrument escomptable moderne pour les paiements à échéance inter-entreprises (effet dématérialisé ou virement à échéance) ;
- Remplacement du cash et du chèque par les virements dans les paiements immédiats inter-entreprises ;
- Remplacement du cash par les virements et prélèvements dans les relations entre grandes entreprises et particuliers;
- Remplacement du cash par la carte de paiement pour les achats des particuliers chez les commerçants ;
- Remplacement du chèque de retrait par la carte de retrait ;
- Mise à disposition d'un instrument alternatif pour l'ensemble des segments de marché, par le renforcement de l'efficacité et de la sécurité du chèque.

La mise en place de ces offres de paiement au niveau de la banque nécessite un travail de segmentation de la clientèle en vue d'une connaissance fine des cibles pour chaque instrument à promouvoir<sup>33</sup>.

### **Sous –section 3: La mise en œuvre des moyens de paiement moderne en Algérie.**

#### **1. Les différents moyens de paiement existant en Algérie :**

Considérés comme la base de l'économie moderne, les instruments ou les moyens de paiement jouent un rôle primordial à travers l'échange de biens et de services d'une manière rapide et efficace. Et cela ont répondant à des besoins précis.

Les moyens de paiement utilisés varient d'un pays à un autre, selon leur degré d'intégration aux nouvelles technologies.L'Algérie quant à elle utilise la monnaie fiduciaire et scripturale comme instruments de paiement traditionnels et la monnaie électronique comme instrument de paiement moderne.

**1.1.Les moyens de paiement classique :**Parmi les moyens classiques les plus utilisé en Algérie, on cite :

➤ **La monnaie fiduciaire :**

La monnaie fiduciaire est principalement constituer de billets de banque et les pièces de monnaie, elle est considérée comme étant un support car elle matérialise les unités de

---

<sup>33</sup>Olivia Marsaud « le système bancaire en Algérie : sur les pas de la réforme et la modernisation » 30 juin 2005 entrevue du A.Benkhalifa SG de l'ABEF.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

paiement libellé en unité de valeur ou de compte. Et un instrument monétaire qui permet aux différents agents économiques d'effectuer leurs différentes transactions, du fait qu'elle permet le transfert des unités de paiement qu'elle matérialise d'un patrimoine à un autre par simple tradition.<sup>34</sup> 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.

### ➤ La monnaie scripturale :

La monnaie scripturale est beaucoup plus récente que la monnaie fiduciaire, elle tire son nom de la forme sous laquelle elle est matérialisée. La monnaie scripturale correspond à une inscription comptable de sommes d'argent dans les comptes à vue (ou compte courant) ouverts par une banque dont la monnaie circule de compte à compte par un simple jeu d'écriture.<sup>35</sup>

Ce transfert d'un compte à compte se fait par l'intermédiaire des instruments appelés les supports de la monnaie, mentionnés ci-dessous :

#### ▪ Le chèque :

*« Le chèque est un écrit qu'une personne, morale ou physique, appelée "le tireur", détentrice d'un compte en banque, remet à une autre personne appelée "bénéficiaire", pour payer un achat, une dette ou effectuer un don. L'établissement bancaire qui gère le compte du tireur du chèque est l'établissement tiré »<sup>36</sup>.*

❖ A partir de cette définition on peut définir le chèque comme étant un instrument de paiement. Il est considéré comme étant une monnaie scripturale payable à vue par laquelle une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une personne dénommée le tiré de payer un montant y figurant en chiffre et en lettre au titulaire ou à une tiers personne appelé le bénéficiaire dans le strict respect de l'existence de la provision sur le compte.

Le chèque, fait donc intervenir trois personnes :

- ✓ Le tireur : c'est le donneur d'ordre de paiement ont signant le chèque ;
- ✓ Le tiré : c'est la banque qui détient les fonds ;
- ✓ Le bénéficiaire : c'est celui qui reçoit le paiement (il peut être le tireur lui-même).

---

<sup>34</sup>PIEDELVIÈRE, (S) : **instrument de crédit et de paiement**, Edition DALLOZ, paris, 2016, P.15

<sup>35</sup>PLIHON, (D) : la monnaie et ses mécanismes, Edition LA DECOUVERTE, Paris, 2003, P.10.

<sup>36</sup>Claude, (D) et d'autre : les moyens de paiement : des espèces à la monnaie électronique, Edition d'organisation, paris, 2013, P.17.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

❖ Il existe plusieurs types de chèque, à savoir :

**Tableau n°4 : Les types de chèque existant.**

Type de chèque	Caractéristiques
<b>Le chèque de banque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C'est un chèque spécial, émis par la banque et établie à la demande du client ou dans certains cas particulier</li> <li>- Son avantage réside dans le fait que le bénéficiaire du chèque est assuré d'être payé, sous réserve toutefois de respecter le délai de validité du chèque<sup>37</sup></li> </ul>
<b>Le chèque certifié</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C'est un chèque ordinaire émis par le titulaire du compte dont la banque atteste l'existence de la provision pendant le délai d'encaissement(20) jours à compter de la date d'émission.</li> <li>- Si le chèque ne s'est pas présenté au-delà du délai, la banque recrédite le compte de son client et le chèque certifié redevient un chèque normal.<sup>38</sup></li> <li>- Il n'est plus utilisé en Algérie.</li> </ul>
<b>Le chèque visé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C'est un chèque dont la provision est garantie le jour de son émission.<sup>39</sup></li> <li>- Il n'est plus utilisé en Algérie.</li> </ul>
<b>Le chèque de voyage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- c'est un chèque libellé en devise spécialement pour voyage à l'étranger ;</li> <li>- Elimine le risque de vol et de perte ;</li> <li>- L'acheteur devra le signer à l'achat et le contresigner à la cession.<sup>40</sup></li> </ul>

Source : Etablie par nos propres soins à partir de différentes références.

- **Les effets de commerce :** Le vendeur a le droit d'exiger une garantie de paiement à l'échéance, cette garantir est traduite par la remise d'un document commercial appelé effet de commerce, ce dernier est partagé en deux catégories :
  - ✓ **La lettre de change (traite) :** C'est un écrit par lequel une personne appelée tireur (le créancier) invite une autre personne appelée tiré (le débiteur) à payer une certaine somme (montant facturé), à une date déterminée (date d'échéance), à une troisième

<sup>37</sup>BEGUIN, (J.M) et BERNARD (A), Op.cit., P.52

<sup>38</sup>BEGUIN, (J.M) et BERNARD (A), Op.cit., P.53.

<sup>39</sup>Ibid., P.54.

<sup>40</sup>Benkhadda Elias : cour du module technique bancaire, école supérieur de commerce,2019, p. 6.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

personne appelée bénéficiaire. La lettre de change est toujours un acte de commerce, quelle que soit la qualité de ses signataires ou quel que soit le motif de sa création<sup>41</sup>.

- ✓ **Le billet à ordre :** Le billet à ordre est un écrit par lequel une personne (le souscripteur = le débiteur) s'engage à payer une certaine somme à l'ordre d'une autre personne (le bénéficiaire = le créancier) à une certaine échéance.

A la différence de la lettre de change, le billet à ordre n'est pas obligatoirement un acte de commerce, par conséquent, il peut être utilisé entre particuliers, entre non-commerçants et entre toute personne physique ou morale et un créancier banquier<sup>42</sup>.

### ▪ **Le virement** <sup>43</sup>:

Le virement est un moyen très simple permettant au titulaire du compte de donner ordre à sa banque de prélever une somme de son compte et de la faire porter au compte du bénéficiaire. Ainsi, les fonds sont transférés électroniquement d'un compte à un autre. Il existe trois types de virement :

#### ✓ **Le virement occasionnel domestique :**

- Permet un transfert unique de fonds d'un compte de donneur d'ordre à un autre compte ;
- Il est gratuit si les deux comptes (de l'émetteur et du bénéficiaire) sont dans la même banque et payant dans le cas inverse.

#### ✓ **Le virement permanent :**

- Permet le virement automatique d'une somme déterminée à une date fixe d'un compte de donneur d'ordre à un bénéficiaire ;
- Utilisé souvent pour alimenter les comptes épargne ou le paiement d'un loyer mensuel ;
- Il est gratuit si les deux comptes concernés sont dans le même établissement bancaire.

- ✓ **Le virement international :** Dans le cadre de la nouvelle norme SEPA, le client peut désormais transférer ses avoirs vers n'importe quel pays de la zone SEPA (31 pays au total) avec la même sécurisation et en utilisant les mêmes normes.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup>LUC-BERNET, (R) : Principe de technique bancaire, Edition DUNOD, Paris, 2008, P.246.

<sup>42</sup>DELLALOU, (M) : la réhabilitation du chèque en Algérie, Master en sciences commerciales option finance monnaie et banque, Ecole supérieure de commerce, 2017, P09.

<sup>43</sup>Sara boukra: La modernisation du système de paiement « monétique » en Algérie, master en science commerciale et financière option finance monnaie et banque, école supérieur de commerce de kolea ex-Alger ,2018, p.20.

<sup>44</sup>BEGUIN, (J.M) et BERNARD (A), Op.cit., P.59.

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- **Le prélèvement** : C'est un moyen de paiement automatisé adapté aux règlements répétitifs à distance : des particuliers vers des entreprises pour le paiement des factures récurrentes (électricité, gaz, impôts, les quittances d'assurances...). Le client qui accepte le prélèvement signe préalablement une autorisation qui permet au créancier de prélever une certaine somme à une date fixée et selon une périodicité définie<sup>45</sup>.

### 1.2. Les moyens de paiement moderne :

- **La monnaie électronique** :

La monnaie électronique ou numérique considéré comme l'origine de tous moyens de paiement moderne, elle est définie comme étant une valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique, représentant une créance sur l'émetteur qui est émise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement et acceptée par une personne physique ou morale autre que l'émetteur de monnaie électronique<sup>46</sup>. De ce fait, ce type de monnaie nécessite forcément un support carte.

Le télépaiement est parmi les moyens de paiement moderne qui utilise ce genre de monnaie.

- **Définition du télépaiement**<sup>47</sup> :

Le télépaiement désigne un mode de paiement effectué par voie électronique. Il permet d'effectuer un paiement entre un acheteur et un vendeur, sans que les deux contractants ne soient face à face. Nous parlerons donc de paiement à distance par l'intermédiaire d'un moyen de communication tel que l'internet, le téléphone fixe ou mobile, le PME<sup>48</sup>. Bénéficient de tous les avantages précédents : simplicité, facilité, automatisation, informatisation, exploitation des données, connaissance de la clientèle, mais ils posent des problèmes de sécurité qui ne sont pas encore totalement maîtrisés par exemple : le hacker est toujours en avance d'une innovation sur les techniques d'encryptage.

- **Les modes de télépaiement** : il existe deux modes de télépaiement, à savoir :

- ✓ **Le prélèvement automatique** : C'est un moyen de paiement automatisé, adapté aux règlements répétitifs, dispensant le débiteur de l'envoi d'un titre de paiement lors de chaque règlement.
- ✓ **Le télé-règlement** : C'est le second moyen de télépaiement, il permet le règlement de services à distance par des moyens électroniques (Ordinateur et Internet).

---

<sup>45</sup>SaraBoukra, ibid. p.21.

<sup>46</sup>Journal officiel de l'union européenne,2011.

<sup>47</sup>Sara Boukra, ibid.p.25

<sup>48</sup>RAMBURE, (D), Op.cit., P.66

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

### 2. La carte interbancaire CIB, nouvelle donne pour les algériens :

En Algérie l'introduction d'une carte interbancaire CIB un moyen de paiement et de retrait moderne, fait son apparition comme un indice de développement monétique résultant des grandes mutations que le système de paiement algérien a subi.

#### ▪ Définition de la carte CIB<sup>49</sup> :

La carte interbancaire est une carte identifiée par le logo « CIB » de l'interbancaire et On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte. Elle est équipée d'un microprocesseur appelé communément puce qui gère et sécurise les transactions de paiement.

Elle permet à son titulaire, appelé « porteur de carte », de régler ses achats de biens et de services auprès des commerçants affiliés au Réseau Monétique Interbancaire. De même, il peut effectuer des retraits d'espèces sur l'ensemble des automates installés sur le territoire national.

La carte CIB est délivrée au niveau des agences des banques affiliées au réseau monétique interbancaire, et des bureaux de poste. Sa durée minimale de validité, est de deux années, son renouvellement est automatique, sauf en cas de résiliation de contrat.

#### ▪ Description du support carte :

Le support de la carte CIB contient les mêmes informations que la carte bancaire à l'exception le logo CIB situé au côté droit de la carte, ainsi la dénomination et le logo de la banque émettrice. Physiquement, la carte CIB se présente sous la forme d'un rectangle plastique rigide de format normalisé par les normes ISO<sup>50</sup>, normes auxquelles obéissent toutes les catégories de cartes (cartes bancaires, cartes téléphoniques, cartes de commerçants, ...).

S'agissant des cartes bancaires, celles-ci adoptent les dimensions nominales définies par la norme ISO 7810 : longueur 85.6 mm, largeur 53.98 mm, épaisseur 0.76mm. Cette normalisation vise en premier lieu à assurer la compatibilité entre les différents réseaux.

#### ❖ Au recto de la carte CIB<sup>51</sup>:

- Le logo d'acceptation CIB ;
- Le logo de la banque émettrice ;

---

<sup>49</sup><http://www.satim-dz.com/carte-cib.html>, consulter le 19/06/20 à 23h.19

<sup>50</sup>International Organization for Standardization (Organisation internationale de normalisation)

<sup>51</sup>Idem .

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

- La puce
- Le numéro de la carte,
- Date d'expiration ;
- Nom du titulaire de la carte
- ❖ **Au verso de la carte CIB :**
- Piste magnétique ;
- Panneau signature
- Cryptogramme ;
- Nom de la banque ;
- Adresse et coordonnées de la banque.

**Figure n°7 : la carte interbancaire CIB (recto/ verso).**



Source : <https://www.satim.dz/service-cib/carte-cib.html>, consulté le 20/06/20 à 17h.14

- **Les types de carte interbancaire CIB :** Il existe deux types de carte CIB (Tableau n° et la figure n°)

**Tableau n°5 : Les deux types de cartes et leurs caractéristiques.**

La carte CIB Classique	La carte CIB Gold
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Est de couleur bleu ;</li> <li>- Destinée aux porteurs disposent un revenu moyen ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Est de couleur doré ;</li> <li>- Destinée aux porteurs disposent un revenu supérieur ;</li> </ul>

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Offre des services de paiement et de retrait interbancaire ;</li><li>- Proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par la banque.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Outre les services de paiement et de retrait d'espèce, cette carte offre des services supplémentaires et des plafonds de paiement et de retrait plus important ;</li><li>- Proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par la banque.</li></ul> |
|--|--|

Source : Elaboré par nos propres soins à partir du site officiel de la SATIM.

<http://www.satim.dz.com/carte-cib.html>

Figure n°8 : les deux types de carte bancaire :



Source : <http://www.satim-dz.com/carte-cib.html>

### Section 3:L'opérateur monétique en Algérie

Suite aux plusieurs tentatives individuelles des banques algériennes afin de promouvoir la monétique dans le secteur bancaire, malheureusement ils n'ont pas pu réaliser des progrès et vite ont pris conscience que le développement des systèmes et les instruments de paiement se concrétise que lorsque toutes les banques algérienne se réunie, ainsi la société d'automatisation des transactions interbancaire et de la monétique SATIM est née.

#### Sous-section1: la société d'automatisation et des transactions interbancaire et de la monétique en Algérie SATIM

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

### 1. La création de la SATIM :

La SATIM a été créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire. Elle est une filiale de huit banques : la BADR, la BDL, la BEA, la BNA, le CPA, la CNEP, la CNMA et AL-BARAKA BANK. Avec un capital de 1.145.500.000DA<sup>52</sup>, conçue pour devenir l'entité technique d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et particulièrement de la promotion des moyens de paiement par carte. En effet, c'est avec la création de cette dernière que le mouvement de la monétique a vu le jour en Algérie<sup>53</sup>.

Cette Société a été créée avec un statut de SPA (société par action) promulguée par<sup>54</sup> :

- La loi 88-04 du 12 janvier 1988 portant loi d'orientation sur les entreprises publique économiques ;
- La loi 88-04 du 12/01/1988 modifiant et complétant l'ordonnance 75-59 du 26/09/197, portant code de commerce et fixant les règles particulières applicables aux entreprises publiques économiques ;
- Le décret législatif 03-08 du 25/04/1993 modifiant ordonnance 75-59 du 26/09/197, portant code de commerce.

**2. Les actionnaires de la SATIM :** Les actionnaires de la SATIM sont : la BNA, la BADR, la BEA, la CNEP, la CPA, la BDL, la CNMA, AL BARAKA (Tableau n°). Ainsi, plusieurs institutions participent au réseau monétique interbancaire à savoir : Algérie poste, Société Générale d'Algérie, BNP Paribas AL-Djazair, Housing Bank et Acro Bank.

**Tableau n°6 : Tableau descriptif des actionnaires de la SATIM.**

Actionnaire	Nombre d'action	Valeur en DA	%
<b>BNA</b>	36	3.600.00.	13.74
<b>BEA</b>	36	3.600.00.	13.74
<b>BDL</b>	36	3.600.00.	13.74
<b>CPA</b>	36	3.600.00.	13.74

<sup>52</sup><http://ww.satim-dz.com>

<sup>53</sup>Guide des banques et des Etablissements financiers en Algérie, Alger 2012, page 23

<sup>54</sup>Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de AbouBakrBelkaid Tlemcen, 2015, p.70

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

CNMA	36	3.600.00.	13.74
EL BARAKA	10	1.000.000	3.82
BADR	36	3.600.00.	13.74
CNEP BANQUE	36	3.600.00.	13.74

**Source:** La Direction Monétique-SATIM Alger

### 3. Les missions de la SATIM <sup>55</sup>:

Les principales missions de la SATIM sont :

- Promouvoir les moyens de paiement électronique ;
- Mise en place et gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie ;
- Participation à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition ;
- Accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques ;
- Personnalisation des chèques et des cartes de paiement et de retrait d'espèce pour les banques ;
- Mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes à savoir la maîtrise des technologies, l'automatisation des procédures, la rapidité des transactions, l'économie des flux financiers, etc.
- Assure les fonctions de connexion et de gestion des GAB /DAB ;
- La mise en place de switch pour les membres ayant leur propre système d'autorisation.

### 4. Les activités de la SATIM :

L'activité principale de SATIM porte sur le développement et la gestion d'une solution monétique qui repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux sites informatiques et/ou monétiques des banques et qui répond aux exigences de la norme internationale EMV et permet de se prémunir de toute tentative de fraude connue à ce jour.

<sup>55</sup><https://www.satim.dz/la-satim/nos-missions.html>, consulté le 21/06/20 à 19h.55

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, elle est constituée de :

- ✓ **FrontOffice:** qui assure la connexion avec les banques, les commerçants, les Terminaux de Paiement Electroniques et les Distributeurs Automatiques de billets :
- ✓ **back-office:** qui permet les traitements internes :
  - D'un système de personnalisation des cartes bancaires ;
  - D'une plate-forme de télécommunication qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique ;
  - D'un réseau d'acceptation DAB et TPE.<sup>56</sup>

### Sous –section 2: Présentation du réseau monétique interbancaire algérien RMI.

#### 1. La naissance du RMI <sup>57</sup>:

En 1996, la SATIM a lancé un projet de mise en place d'une solution monétique interbancaire. La première phase de ce projet, qui est opérationnelle depuis 1997, s'est résumée au lancement du premier Réseau Monétique Interbancaire (RMI) en Algérie. Ce dernier ne couvre que les prestations d'émission de cartes bancaires de retrait sur Distributeur Automatiques de Billets (DAB).

Ce réseau permet aux banques (nationales ou étrangères, privées ou publiques) d'offrir à l'ensemble de leurs clients le service de retrait de billets sur DAB et le service de paiement à partir de l'année 2005.

En effet, le RMI est un système constitué d'un système central, de Guichets Automatiques de Banque, de Distributeurs Automatiques de Banques et de Terminaux de Paiement Electroniques, utilisés pour les services bancaires, notamment le retrait de billets de banque et le paiement par carte bancaire.

#### 2. Les conditions d'adhésion au RMI :

Actuellement, la monétique se constitue d'un réseau national composé de : CCP, CNEPbanque, BNA, BDL, CNMA, BEA, BADR, CPA, EL BARAKA, Société Générale, BNP, AGB, NATIXIS, Gulf Bank, ARAB Bank, ABC Bank, Housingbank, Fransa-banque.  
(Figure n°)

---

<sup>56</sup>SATIM Magazine, 2005, P.8

<sup>57</sup>Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de AbouBakrBelkaid Tlemcen, 2015, p.71

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

L'adhésion de ces institutions financières au RMI (réseau monétique interbancaire) se concrétise par :

- La signature d'une convention interbancaire ;
- La signature de contrats de coopération liés aux services offerts par le RMI ;
- Le respect des spécifications techniques éditées par le RMI (gestion de fichiers porteurs, délais...) <sup>58</sup>.

Figure n°9 : les membres du RMI.



Source : <https://www.satim.dz/activite-monétique/membre-du-rmi.html>, consulté le 22/06/20 à 11h.19

### 3. Rôle du RMI :

On peut résumer le rôle du réseau monétique interbancaire en quelque point:

- Assurer l'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des banques adhérentes ;
- L'intégration au RMI de DAB propres à la Banque adhérente ;
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB.
- Garantir le traitement des transactions DAB/TPE pour le compte des banques adhérentes ;

<sup>58</sup>Lazreg Mohamed , Op.cit., p.64

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

- La préparation et le transfert des flux financiers destinés au pré compensation des transactions DAB.

### 4. Les objectifs du RMI :

Les deux principaux objectifs du RMI sont :

- **Assurer l'interopérabilité** : C'est-à-dire assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toute les banques adhérentes ;
- **Garantir la sécurité** : En garantissant le respect de la réglementation en vigueur, en assurant les échanges sécurisés des données et en luttant contre la fraude.<sup>59</sup>

### Sous-section3 : L'introduction du groupement d'intérêt économique monétique « GIE-monétique ».

#### 1. Présentation du groupement d'intérêt économique monétique « GIE-monétique »:

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

La création du Groupement d'intérêt économique de la monétique « GIE-monétique » était annoncé dans un communiqué le 2 juin 2014 par l'association professionnelle des banques et établissement financier (ABEF) à la résidence d'Etat Djenane El Mithak.

Le GIE monétique va permettre le pilotage de la stratégie de développement de la monétique visant la généralisation de l'usage de moyens de paiement moderne, dont la carte de paiement et l'e-paiement<sup>60</sup>.

#### 2. Les membres adhérents au GIE-monétique <sup>61</sup>:

Le GIE Monétique est composé de 19 membres adhérents, dont 18 banques et Algérie poste.

La Banque d'Algérie y participe en tant que membre non adhérent pour s'assurer de la sécurité des systèmes et des moyens de paiement ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière, conformément à la réglementation en vigueur. Les Membres adhérents au GIE Monétique sont :

---

<sup>59</sup>A. Benchabla, Responsable de la Monétique au niveau du SATIM, PME magazine, n° 13

<sup>60</sup><https://giemonétique.dz/qui-sommes-nous/gie-monétique> , consulté le 22/06/20 à 20h.07

<sup>61</sup><https://giemonétique.dz/acteurs> , consulté le 22/06/20 à 20h.10

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

la BNA, la BDL, la BADR, la BEA, la CPA, laCNEP-Banque, AL BARAKA, ABC BANK, SGA, NATIXIS Algérie, ARAB Banque plc, BNP Paribas El Djazair AGB, The Housing Bank For Trade & Finance – Algeria, Trust Bank Algeria, FRANSABANK El Djazair, HSBC Algeria, Succursale d'HSBC Bank Middle East Limited, Al Salam Bank et Algérie Poste.

### 3. Les organes statutaires du GIE-Monétique :

Il est constitué principalement de quatre organes, à savoir :

**Tableau n°7 : Les organes statutaires du GIE-Monétique**

Assemblée générale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Composée de l'ensemble des membres adhérents et non adhérents au GIE-Monétique ;</li><li>- Chargée de toute question relative au fonctionnement du GIE-Monétique à travers l'Assemblée Générale ordinaire et extraordinaire.</li></ul>
Conseil de direction	<ul style="list-style-type: none"><li>- Composé de dix membres adhérents désignés par l'Assemblée Générale et de la banque d'Algérie ;</li><li>- Chargé de conduire la politique de développement de la monétique ;</li><li>- Présidé par le président en exercice de la ABEF.</li></ul>
Administrateur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le GIE-Monétique est dirigé par un administrateur unique, personne physique nommé par le Conseil de Direction ;</li><li>- Chargé d'assurer la gestion du GIE-Monétique et dispose des pouvoirs les plus étendus pour l'accomplissement de sa mission.</li></ul>
Comité opérationnel	<ul style="list-style-type: none"><li>- Composé de onze membres adhérents et de la Banque d'Algérie ;</li><li>- Les membres adhérents sont désignés par le Conseil de Direction ;</li><li>- Présidé par l'Administrateur du GIE-Monétique.</li></ul>

**Source :** Etablie par nos propres soins à partir du site officiel <https://giemonétique.dz/qui-sommes-nous/organes-statutaires> , consulté le 22/06/20 à 20h.45.

### 4. Les fonctions du CIE-Monétique<sup>62</sup> :

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

<sup>62</sup><https://giemonétique.dz/activités> , consulté le 22/06/2020 à 21h00

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

### ➤ **Interbancaire monétique :**

L'interbancaire représente l'activité monétique interbancaire en émission et en acquisition à travers le réseau interbancaire, elle permet au porteur d'une carte CIB de bénéficier des services proposés par les systèmes d'acceptation interbancaire d'un adhérent sans en être nécessairement client.

Ce mode d'acceptation interbancaire est rendu possible grâce à la normalisation des systèmes et des produits monétiques d'une part et à l'engagement d'assurer l'interopérabilité des systèmes entre les membres d'autre part.

### ➤ **Régulation :** Dans le cadre de la mission de régulation, le GIE-Monétique :

- Gère la relation entre les membres adhérents ;
- Edicte aux membres adhérents toutes règles, normes ou procédures à l'effet de cadrer l'activité monétique interbancaire ;
- S'assure de leur respect par les membres adhérents.

### ➤ **Promotion :**

Le GIE-Monétique, engagé dans la promotion de la monétique interbancaire, consacre un pôle d'activité au développement des produits et services monétiques interbancaires. Dans ce cadre, une démarche projet est entreprise pour l'introduction des nouveaux produits et services monétiques répondant aux besoins multiples et variés des membres adhérents. Cette démarche consiste, pour chaque produit ou service, en :

- L'opportunité du produit ou du service
- La définition des spécifications fonctionnelles et techniques
- La promulgation de règles de fonctionnement ;
- La définition des responsabilités et obligations des acteurs intervenants pour l'exploitation du produit ou du service ;
- La planification de la mise en production en collaboration avec les acteurs de la monétique interbancaire ;
- Le suivi et l'éventuelle mise à niveau du produit ou service.

### ➤ **Homologation :**

La mise en place d'une politique d'homologation s'inscrit dans la démarche stratégique du GIE Monétique visant, entre autre, à libérer et promouvoir les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique. Cette politique se traduit par la mise en place de règles à l'adresse des acteurs de l'activité monétique interbancaire de façon

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

à leur permettre de s'insérer dans le processus d'homologation arrêté par le GIE Monétique. Les acteurs impliqués dans le processus d'homologation sont :

- **Le demandeur** : L'entité qui se présente au GIE Monétique sollicitant une homologation selon les règles définies ;
- **L'entité de pré-certification** : toute entité morale ou physique habilitée par le GIE Monétique pour délivrance des pré-certifications;
- **L'entité accréditée** : tout organisme national et international reconnu par le GIE Monétique.

### ➤ **Sécurité :**

Le GIE Monétique joue un rôle stratégique dans la surveillance de l'activité monétique interbancaire. Il œuvre à l'amélioration continue des mécanismes sécuritaires basés sur les normes internationales et ce pour assurer et maintenir la confiance de tous les acteurs du système monétique interbancaire, notamment l'utilisateur final qu'il soit client porteur de carte ou commerçant accepteur. Pour se faire, le GIE Monétique s'est doté d'outils divers, dont :

- Charte de sécurité ;
- Dispositif de lutte contre la fraude ;
- Sécurité des moyens de paiement (carte bancaire, TPE, DAB/GAB, site Web Marchands...)

## Chapitre II : L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien

---

### Conclusion :

Ces dernières années, l'Algérie s'est lancée dans un projet de réforme et de modernisation de son système et ses instruments de paiement dans l'objectif de réaliser des progrès sur le plan économique, en attirant de plus en plus la population vers un mode de paiement plus digital, mais surtout plus sécurisé et facilement contrôlable grâce aux avantages offerts par la monétique.

L'introduction de la SATIM et les autres domaines interbancaire était pour objectif de développer la monétique en Algérie, mais cette dernière a confronté des obstacles qui freinent son évolution. Parmi ces obstacles, la monétique algérienne se limite à la carte interbancaire CIB et reste encore très peu répandue.

Donc, on peut conclure que la monétique en Algérie accuse un retard considérable comparé aux autres pays maghrébin.

## **Chapitre III**

**Position du client algérien envers l'utilisation  
de la carte CIB avant et  
pendant la période de confinement**

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

#### **Introduction :**

Après l'indépendance, l'État algérien a hérité des institutions financières et bancaires étrangères, il n'a donc pas été en mesure de suivre les exigences de développement souhaitées de l'économie. Néanmoins, les autorités algériennes ont réussi à suivre le rythme de l'évolution de tous les secteurs économiques du pays, en particulier l'activité bancaire en introduisant la carte interbancaire CIB comme un moyen de paiement et de retrait moderne afin de faciliter les transactions bancaire des algériens.

Dans ce chapitre, nous commençons d'abord par présenter l'organisme d'accueil de la banque nationale d'Algérie, ensuite nous allons procéder à une élaboration d'un questionnaire afin d'apporter un contenu concret à notre travail et on le termine par une synthèse des résultats observés et des recommandations qui peuvent promouvoir l'utilisation de la carte interbancaire CIB et l'automatisation du système de paiement en Algérie.

## **Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil BNA : agence de Tiaret**

### **Sous –section 1 : Présentation de la Banque National d'Algérie : agence de Tiaret**

La Banque National d'Algérie (BNA), considéré comme la première banque commerciale dans le territoire national, cette dernière exerçait toutes les activités d'une banque universelle. Les points suivants décrits les principales stations qui ont marqués l'histoire de la BNA :

#### **1. Généralités sur la Banque national d'Algérie BNA :**

##### **1.1. Historique et création<sup>1</sup> :**

La création de la Banque National d'Algérie à eu lieu le 13 juin 1966 comme la première banque commerciale en Algérie, elle était chargé en outre du financement de l'agriculture.

En 1982, la restructuration de la BNA a donné naissance à une nouvelle banque « BADR », spécialisé dans le financement et la promotion du secteur rural.

Le 12 janvier 1988, une nouvelle loi portant sur l'orientation des entreprises économiques vers leurs autonomie avait des implications incontestables sur l'organisation et les missions de la BNA avec notamment :

- Le retrait du trésor des circuits financiers et la non centralisation de distribution des ressources par le trésor ;
- Libre domiciliation des entreprises auprès des banques ;
- 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.

Le 05 septembre 1995, la BNA était la première banque qui a obtenu son agrément par la délibération du Conseil de la Monnaie et du Crédit.

##### **1.2.L'organisation de la BNA :**

La BNA compte dans son organisation cinq (05) divisions :

- Division internationale ;
- Division des engagements ;
- Division de l'exploitation et de l'action commerciale ;
- Division gestion des moyens matériels et ressources humaines ;
- Division organisation et système d'information.

---

<sup>1</sup><https://www.bna.dz/fr/a-propos-de-la-bna/presentation-de-la-bna.html> , consulté le 29/06/20 à 14h .10

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

Sur le plan régional la BNA dispose de dix-sept (17) réseaux d'exploitation régionaux, à savoir :

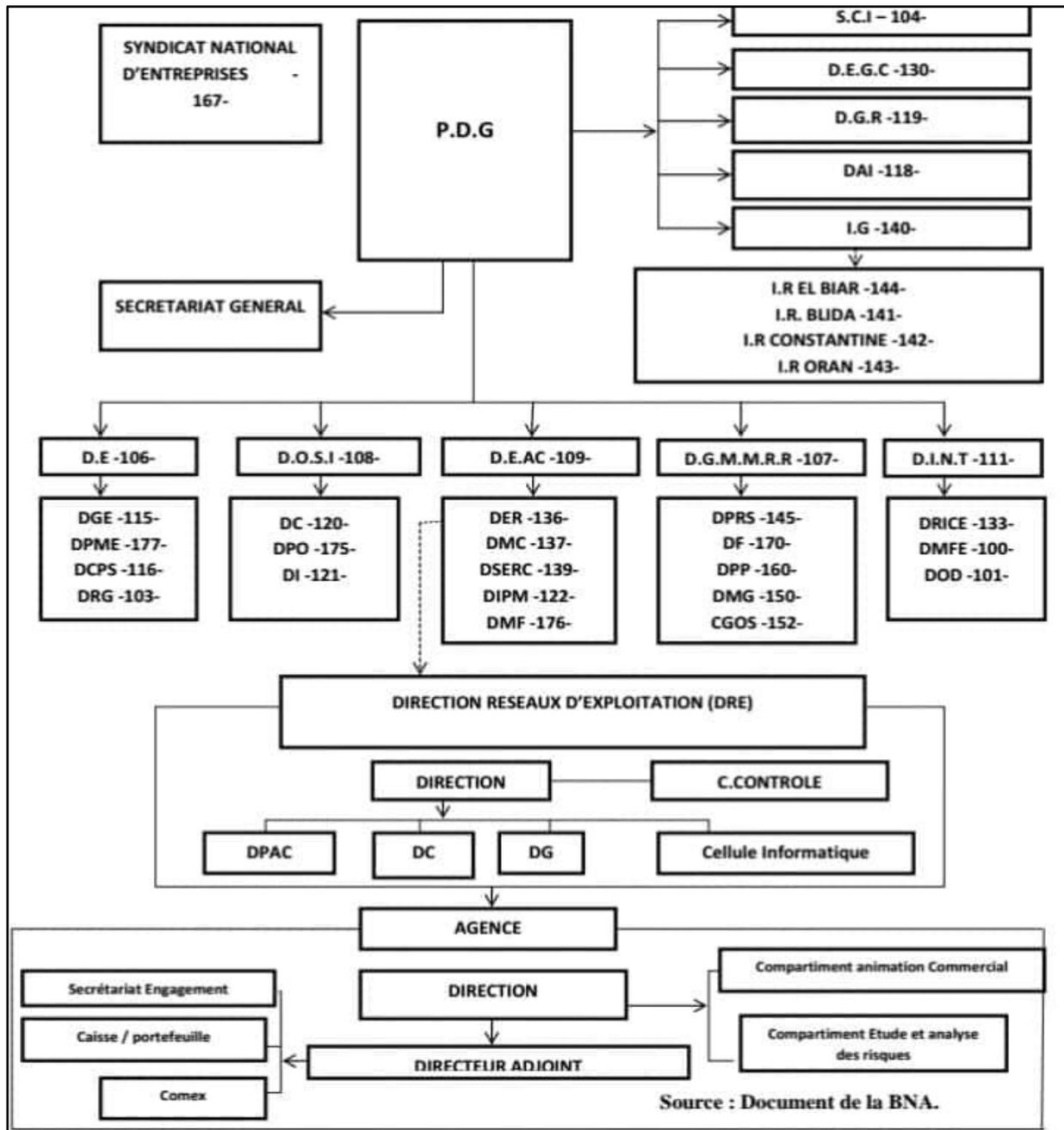
1. Direction du réseau d'exploitation Alger I (ZIROUTE YUCEF) ;
2. Direction du réseau d'exploitation Alger II (EL BIAR) ;
3. Direction du réseau d'exploitation Alger Est I (PINS MARITINE) ;
4. Direction du réseau d'exploitation Alger Est II (ROUIBA).
5. Direction du réseau d'exploitation Annaba ;
6. Direction du réseau d'exploitation Bechar ;
7. Direction du réseau d'exploitation Bejaïa ;
8. Direction du réseau d'exploitation Blida ;
9. Direction du réseau d'exploitation Chlef ;
10. Direction du réseau d'exploitation Constantine ;
11. Direction du réseau d'exploitation Kolea ;
12. Direction du réseau d'exploitation Mostaganem ;
13. Direction du réseau d'exploitation Oran ;
14. Direction du réseau d'exploitation Ouargla ;
15. Direction du réseau d'exploitation Sétif ;
16. Direction du réseau d'exploitation Tizi-Ouzou ;
17. Direction du réseau d'exploitation Tlemcen.

#### **1.3. L'organigramme de la BNA :**

La (Figure n°10) montre en détaille l'organigramme de la BNA

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°10 : L'organigramme de la BNA.



Source : Document interne de la BNA

## **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

### **1.4. Les objectifs de la BNA<sup>2</sup>:**

La Banque National d'Algérie fixes un ensemble d'objectifs sur les deux niveaux : national et internationales, à savoir :

- **Au niveau national :** L'objectif principal de la Banque nationale d'Algérie reste de se positionner parmi les autres banques nationales à travers :
  - L'offre de nouveaux produits bancaires ;
  - L'absorption du plus grand nombre de clients ;
  - Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources à travers la promotion de ses services
  
- **Au niveau international :** les objectifs que la BNA cherche à les atteindre au niveau international sont comme suit :
  - Amélioration et conduite des transactions économiques concernant les transferts entre l'agence et les banques étrangères;
  - Élargir le champ des activités bancaires à l'étranger dans divers domaines;
  - Faciliter la communication à distance avec l'extérieur en créant, si possible, des succursales via le réseau d'information électronique.

### **1.5. Aperçu global sur l'agence 540 Tiaret :**

La Banque National d'Algérie possède un réseau d'exploitation compte 17 Directions Régionales d'Exploitation qui supervise 214 agences de différentes catégories implantées sur tout le territoire national.

L'agence bancaire représente la cellule polyvalente de la banque, elle veille grâce à ses structures d'accueil à satisfaire sa clientèle, ont les offrant des produits et des services bancaires qui pourront les intéressés.

### **1.6. Création et organisation de l'agence 540 Tiaret :**

#### **1.6.1. Création de la BNA :**

L'agence Tiaret est une agence principal (AP) en raison de l'important travail qu'elle accomplit. L'agence Tiaret porte le numéro **540** créé immédiatement après la création de la Banque nationale d'Algérie. Elle est dérivée de la direction du réseau d'exploitation Mostaganem, qui porte à son tour le numéro **198** où elle supervise et parraine le travail de l'agence. Le siège de

---

<sup>2</sup>[https://www.memoireonline.com/03/13/7084/m\\_Les-risques-et-les-garanties-bancaires0.html](https://www.memoireonline.com/03/13/7084/m_Les-risques-et-les-garanties-bancaires0.html) , consulté le 29/06/20 à 21h.30

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

l'agence 540 est située dans la rue Al-Intisar pour la ville de Tiaret, qui comprend environ 21 employés répartis entre les différents bureaux et services de la banque, selon les statistiques. Ils sont répartis comme suit<sup>3</sup>:

**Tableau n°8 :L'effectif du personnel de l'agence 540**

<b>Personnel de l'agence 540</b>	<b>Nombre</b>
Directeur d'agence	01
Directeur adjoint	01
Chef service	04
Chef de section	04
Chargé d'étude	04
Chargé de clientèle	02
Agent de sécurité	03
Femme de ménage	02
<b>Total</b>	<b>21</b>

**Source :** document interne de la BNA.

#### 1.6.2. Organisation de l'agence 540 Tiaret <sup>4</sup>:

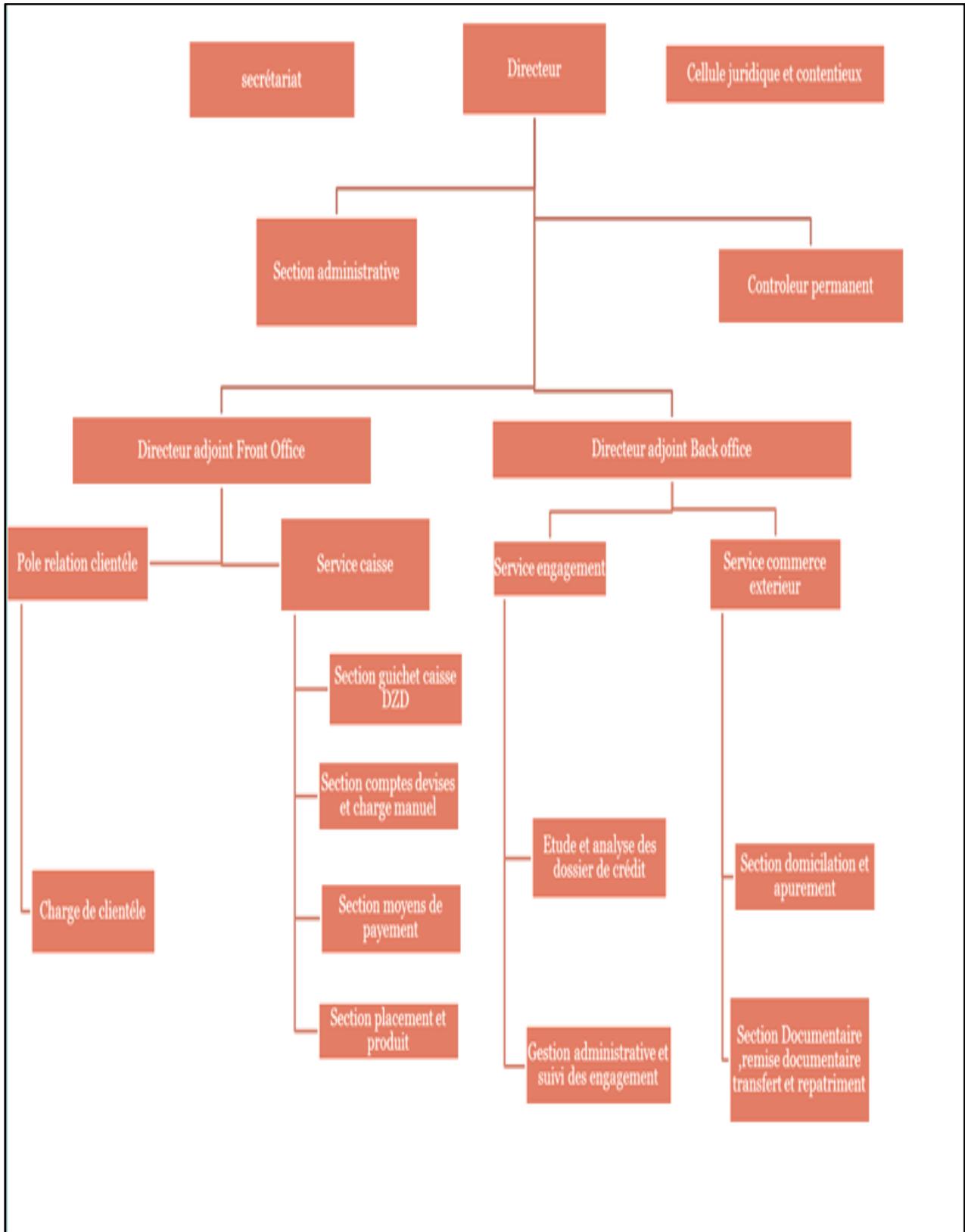
L'agence 540 Tiaret est de classe AP, elle est dirigée par un directeur général et deux adjoints (directeur adjoint Front Office, directeur adjoint Back Office). A cet effet, la figure qui suit présente l'organisation de la BNA (agence 540) suivant ses relations hiérarchiques et fonctionnelles :

<sup>3</sup>Chef du Département crédit, Banque Nationale d'Algérie, Agence Tiaret, 540

<sup>4</sup>Document interne de la BNA

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°11 : Organigramme de l'agence 540 Tiaret



Source : Document interne de la BNA

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

#### **1.7. Les services et les produits offerts par l'agence<sup>5</sup> :**

L'agence offre à ses clients des produits et des services divers afin de satisfaire leurs besoins, on les cite comme suit :

- Fournir des services financiers aux particuliers et aux institutions ;
- L'octroi des prêts bancaires aux établissements industriels privés ;
- Financement des activités des secteurs industriel, commercial et privé du secteur public ;
- Contribuer au capital de nombreuses banques commerciales ;
- Financer des investissements productifs et accepter des dépôts ;
- Mettre en œuvre tout ce qui concerne le processus de garantie de prêt pour l'État
- Contrats d'octroi de prêts, avances, subventions et hypothèques possessoires
- Collecte de devises fortes
- Réception des paiements en espèces ou par chèque
- Recevoir des transferts pour l'emploi, des prêts et des facilités de crédit
- Recouvrement des dépôts bancaires pour décaissement et prêt dans le cadre de la législation bancaire existante et de ses règles
- Octroi de prêts à long, moyen et court terme
- Financement du commerce extérieur
- Déduction des papiers commerciaux et financiers

Récemment, l'agence offre de plus en plus des produits et services plus innovant, divers et moderne afin d'assurer une communication efficace avec ses clients. On mentionne<sup>6</sup> :

- Le service « BNA.net » ;
- Le livret d'épargne « MOUSTAKBALI » ;
- Le livret d'épargne sans intérêts et prochainement le livret d'épargne électronique ;
- Les produits de la bancassurance ;
- Le crédit à la consommation ;
- Facilitation des procédures et des conditions d'ouverture de compte aux clients ;
- La délivrance d'une carte interbancaire CIB gratuitement ;
- Assainissement des fiches clients de la banque ;
- Démarchage et domiciliation des gros clients du secteur privé ;

---

<sup>5</sup>Mr. Benchaib Zakaria, chargé de clientèle de la BNA

<sup>6</sup>Bulletin d'information édité par la DMC-n°04-février 2018

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

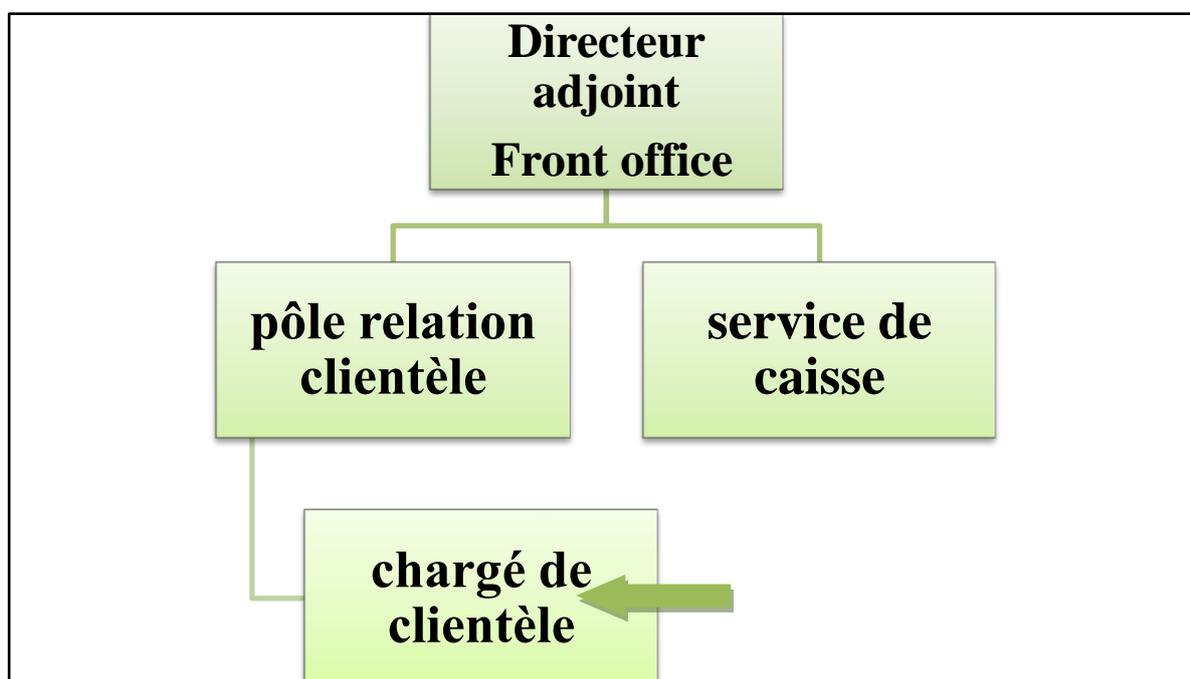
---

- Refonte et modernisation du site web de la Banque ;
- Diversification des canaux de communication ;
- Diffusion de plusieurs publications d'informations périodiques (Revue de presse, Flash info et le magazine BNA-ACTUS) ;
- Commercialisation des produits de la finance islamique suite à l'autorisation de la Banque d'Algérie le jeudi 30 juillet 2020.

#### **Sous-section 2 : Généralités sur le service d'accueil « pôle relation clientèle» de l'agence Tiaret**

Afin d'être à l'écoute de sa clientèle, la Banque National d'Algérie met en place un service consacré aux besoins de ses clients dans le but de préserver et de gérer la relation banque/client. Ainsi, le pôle relation clientèle joue son rôle d'intermédiaire entre les deux parties. Le chargé de clientèle hiérarchiquement dépend du pôle relation clientèle qui dépend à son tour du directeur adjoint du Front office (**figure n°12**).

**Figure n°12 : Niveau hiérarchique du service chargé de clientèle**



**Source :** Document interne de la BNA.

## **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

### **1. Les missions du service :**

Le service chargé de clientèle de l'agence 540 Tiaret a pour mission de :

- Développer un portefeuille clientèle, en recueillant une catégorie Socioprofessionnelle diversifiée (des commerçants, professions libérales, particuliers...);
- Assurer le suivi des comptes des clients ;
- Répondre aux besoins des clients et leur propose des produits plus adaptés ;
- Entrer en contact avec les clients qui présentent des difficultés afin de s'informer sur cette dernière et tenter d'y remédier.

### **2. Les activités du chargé de clientèle :**

Les activités principales du chargé de clientèle se répartissent comme suit :

- Commercialiser les produits financiers de la Banque National d'Algérie ;
- Prospecter de nouveaux clients ;
- Conseiller et assurer le suivi des comptes de sa clientèle ;
- Vérifier la situation financière de ses clients ;
- Proposer de nouveaux produits tels que la carte interbancaire CIB.

### **3. Rôle du pôle relation clientèle :**

Le pôle relation clientèle de la Banque National d'Algérie joue un rôle d'intermédiaire entre le client et sa banque. De plus, non seulement son rôle est de conseiller mais aussi de fidéliser sa clientèle.

### **Sous –section 3 : La carte interbancaire CIB au sein de la BNA : agence 540 Tiaret**

Sur le plan monétique, la Banque National d'Algérie offre à ses clients la possibilité d'effectuer les opérations bancaires sans être dans l'obligation de se déplacer au niveau de ses agences. Les opérations de retrait, virement, versement d'espèces, consultation de solde, remise et encaissement de chèque et autres opérations disponibles sur 100 espaces automatiques et 150 distributeur automatiques de la BNA répartis sur l'ensemble du territoire national. Le paiement des factures, les achats sur internet et sur TPE sont désormais possible grâce à une large gamme de carte interbancaire CIB gratuitement, personnalisé et surtout sécurisé disponible 24h/24h et 7j/7j.

L'agence 540 Tiaret confie la délivrance de la carte interbancaire CIB au service chargé de clientèle, ce dernier propose une large gamme de carte.

## Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

### 1. Présentation des Types de cartes bancaires proposées par la BNA.

La Banque National d'Algérie propose à ses clients des cartes bancaires au niveau national et international :

#### 1.1.Présentation des cartes internationales :

La BNA apporte la solution de la carte VISA pour ses clients qui part à l'étranger et qui ne veulent pas transporter de devises avec eux ou pour ceux qui désirent payer leurs achats sur des sites interne. Avec la carte VISA de la BNA, les clients peuvent effectuer des retraits et des paiements dans le monde entiers à travers le réseau VISA, sa validité est de 24 mois.

Ainsi, La BNA offre deux types de cartes VISA : (**Tableau n°8**)

**Tableau n°9 : Types de carte VISA**

Type de carte	VISA classique	VISA Gold
Provision pour l'acquérir	1000 euro	4500 euro
Plafond de retrait	500 euro / jour	750 euro / jour
Plafond de paiement	1000 euro / jour	3000 euro / jour

Source :<https://www.bna.dz> consulter le 21/07/20 à 20h.21

#### 1.2. Présentation des cartes nationales :

La Banque National d'Algérie remet gratuitement à ses clients une carte interbancaire CIB à l'ouverture d'un compte chèque, cette dernière permet le retrait, le paiement, les virements et les encaissements à proximité et à distance, la validité de cette solution bancaire est de 3 ans renouvelable. La BNA offre deux types de cartes interbancaire CIB (**Tableau n°9**).

**Tableau n°10: Types de cartes interbancaires CIB.**

Type de carte	Salaire minimum	Plafond
<b>CIB Classique</b>	-120.000 DA	<ul style="list-style-type: none"><li>• 80% du salaire sur les DAB/ mois</li><li>• A hauteur du solde sur les GAB</li></ul>
<b>CIB Gold</b>	+ 120.000 DA	<ul style="list-style-type: none"><li>• 80% du salaire sur les DAB/ mois</li><li>• A hauteur du solde sur les GAB</li></ul>

Source :<https://www.bna.dz> consulter le 21/07/20 à 22h.58

## Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

### 2. Gamme de cartes interbancaire CIB proposées par l'agence BNA Tiaret :

L'agence BNA Tiaret propose des offres personnalisés de cartes CIB gratuitement, destinées aux particuliers, épargnants, professionnels et aux entreprises, à savoir :

#### ❖ Les cartes CIB classique et gold :

Ces deux cartes sont destiné aux particuliers, elles leurs permet de faire des opérations bancaires au niveau des GAB /DAB sans déplacer en agence, disponibles 24h/24 et 7j/7.

(Figure n°13)

Figure n° 13: Carte CIB Classique et Gold



Source :<https://www.bna.dz> consulter le 22/07/20 à 17h.05

#### ❖ La carte épargne interbancaire<sup>7</sup>:

La BNA lance en date du 02/02/2020, sa première carte épargne interbancaire, qui permettra à ses clients épargnants de disposer de leur argent sur tous les guichets automatiques et sur l'ensemble de distributeurs automatiques de billets de la BNA en Algérie et ceux des autres banques.

Par conséquent, elle s'en occupe de délivrer quatre types de cartes épargne (Figure n°13) :

- Carte épargne interbancaire avec intérêt ;
- Carte épargne MOUSTAKBALY (pour les juniors) avec intérêt ;
- Carte épargne MOUSTAKBALY sans intérêt ;
- Carte épargne interbancaire sans intérêt.

Figure n°14 : Cartes épargnes interbancaires



Source :<https://www.bna.dz/fr/>consulter le 27/07/2020 à 18h.08

#### ❖ Les cartes affaires interbancaires de la BNA<sup>8</sup>:

La Banque Nationale d'Algérie lance à partir du Dimanche 23/02/2020, un nouveau produit « La Carte Affaires Interbancaire » destinée aux professionnels (Figure n°14) et aux entreprises leur permettant de couvrir leurs différentes dépenses liées à l'activité soit impôts, factures, frais et autres. Elle est offerte gratuitement, avec un plafond personnalisée de retrait /paiement accordé selon le type de carte « Classique/Gold » et pouvant aller jusqu'à 1.000.000,00 DA. Ce produit permet également de bénéficier des services suivants:

- Le paiement via internet sur les sites « web-marchands » affiliés au réseau monétique interbancaire,
- Le paiement de produits et services au niveau des accepteurs dotés de terminaux de paiement électroniques (TPE) connectés au réseau monétique interbancaire,
- Le retrait d'espèces, sur les guichets automatiques (GAB) de la BNA, et les distributeurs automatiques de billets (DAB) des autres banques

Figure n°15 : Cartes Affaires Interbancaire pour les professionnels



Source :<https://www.bna.dz/fr/>consulter le 27/07/2020 à 19h.05

<sup>8</sup><https://www.bna.dz/fr/10-actualites/513-lancement-du-nouveau-produit-%C2%ABcarte-affaires-interbancaire-%C2%BB-de-la-bna.html>. Consulter le 27/07/2020 à 18h.38

## Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

### 3. Traitement de la carte interbancaire CIB au niveau de l'agence 540.

#### 3.1. Procédures d'obtention de la carte CIB :

L'acquisition de la carte interbancaire CIB se fait soit à la demande du client, ou bien proposée par son agence lors de l'ouverture d'un compte bancaire.

Par conséquent, le client doit signer et remplir un formulaire sous forme de contrat avec l'agence émettrice. Le contrat comporte les informations personnelles du client ainsi les conditions générales d'utilisation de la carte. Les mentions légales du contrat diffèrent selon le type de carte émis par l'agence. (Annexe n°1), (Annexe n°2), (Annexe n°3).

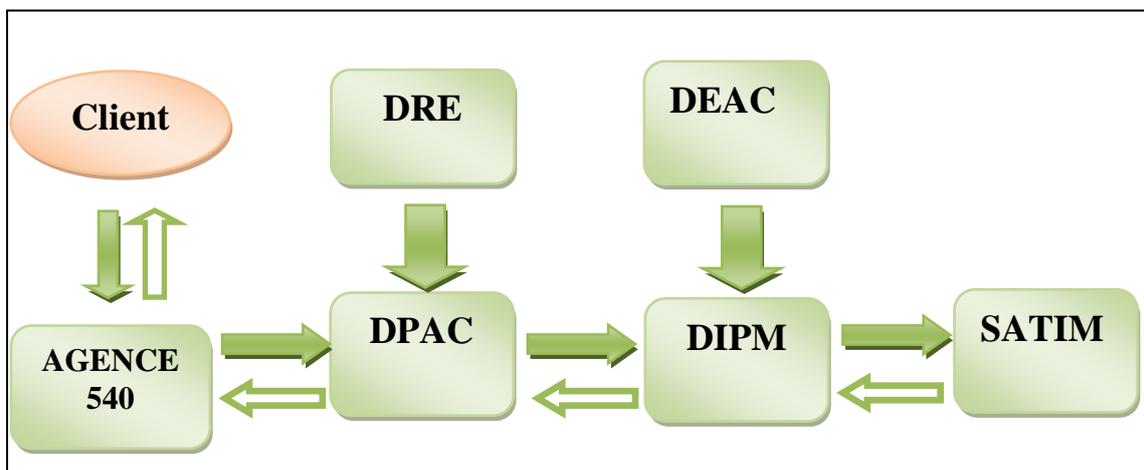
#### 3.2. Circuit de traitement des cartes interbancaires CIB :

Après avoir recueilli les demandes de l'ensemble des cartes interbancaires CIB auprès des clients de l'agence 540 Tiaret, ils seront envoyées à la direction du réseau d'exploitation (DRE) Mostaganem, précisément au niveau du (DPAC), qu'il englobe à son tour la totalité des demandes de cartes venues des autres agences. Ensuite, ce dernier les envoie, ainsi à la (DEAC) de la Direction Général (DG) d'Alger au niveau de la Division des Instruments de Paiement et Monétique (DIPM) de la Banque National d'Algérie. Cette division, par la suite passe ces demandes de cartes à la Société d'Automatisation et des Transactions Interbancaire et de la Monétique (SATIM) où la production des cartes aurait lieu.

Lorsque les cartes seront produites par la SATIM, la remise des cartes serait du même ordre qu'elle venait. La (Figure n°16) montre clairement le circuit de traitement des cartes CIB.

La durée de validité des cartes CIB est de 3 ans renouvelables automatiquement. Ainsi, les clients de la BNA n'ont pas obligé de signer un nouveau contrat chaque fin d'expiration.

Figure n°16 : Circuit de traitement des cartes interbancaire CIB



Source : Elaborer par nos propres soins

## **Section 2 : présentation de l'enquête et interprétation des résultats**

Cette section abordera une brève présentation sur la méthodologie de l'enquête ainsi l'interprétation des résultats à travers : l'élaboration du questionnaire, choix de la méthode d'enquête, la formulation du questionnaire et enfin l'analyse de ce dernier afin d'apporter des éléments de réponses aux différentes hypothèses émises au début du mémoire.

### **Sous –section 1 : Déroulement de l'enquête**

#### **1. Conception du questionnaire :**

L'enquête par questionnaire est un outil méthodologique d'observation qui comprend un ensemble de questions s'enchaînant de manière structurée afin d'obtenir des données statistiques quantifiables et comparables sur une population précise.

Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour ce type d'enquête adressé aux clients de la banque BNA au niveau de l'agence 540 Tiaret.

#### **2. Choix de la méthode d'enquête :**

A travers ce questionnaire, nous allons voir un aperçu général sur la situation de l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme moyen de paiement et de retrait avant et pendant le confinement en Algérie. Le questionnaire établi est distribué aux différents clients de la BNA. Nous avons opté pour un échantillon assez significatif, composé de 167 clients qui ont été choisis selon leur sexe, âge, catégories socioprofessionnelles, revenu. Nous avons jugé que cette méthode soit la plus adéquate pour étudier le comportement des clients vis-à-vis l'utilisation de la carte CIB surtout dans cette période d'épidémie.

#### **3. Structure du questionnaire :**

Habituellement, les questions du formulaire sont de type fermées, ces derniers offrent un choix de réponse ou un choix plus vaste, elles consistent à demander au sujet de choisir parmi une série d'alternatives préalablement formulées à l'avance, celles qui répondent le plus à ses pensées particulières. En revanche, il existe aussi un autre type de question qui est le modèle de la question ouverte ; il s'agit de laisser une latitude d'expression à l'enquêté dans des questions demandant souvent une réflexion personnelle et auxquelles une réponse toute faite ne puisse lui être imposé au début. Bien que ces questions donnent de riches informations, elles sont cependant difficiles à dépouiller.

Notre questionnaire quant à lui comporte que les questions fermées, afin de faciliter la tâche pour les clients. Cependant, ce type de modèle propose divers façons possible pour répondre :

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

- **Les questions fermées dichotomiques** : à l'opposé des questions ouvertes, ces questions sont fermées à deux réponses possibles mutuellement exclusives, une seule alternative est proposés au répondant (Oui ou Non)
- **Les questions fermées à choix multiples** : les réponses sont établies à l'avance et l'enquêté doit en choisir une ou plusieurs. Ce type de question offre l'avantage de faciliter le recueil et le dépouillement de l'information.

#### **Sous –section 2 : Analyse des résultats**

Pour l'encodage des résultats on a utilisé le logiciel SPSS (version 23), et aussi le Microsoft Excel, cette étape a duré 5 jours (du 10 Août jusqu'à 15 août 2020). Nous rappelons que notre échantillon est composé de 167 répondants.

Afin de donner une interprétation plus vaste sur notre étude, on a divisé le questionnaire en quatre principales sections :

- **Section 1** : Identification de la personne interrogée (fiche signalétique). Les caractéristiques prises en compte on relation avec sont : le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et le revenu
- **Section 2** : Tester les clients s'ils possèdent une certaine culture bancaire ou pas. à travers des questions indirectes.
- **Section 3** : Voir le degré d'utilisation de la carte interbancaire CIB comme moyen de paiement et de retrait avant la propagation du virus Covid-19, on posant des questions direct sur le sujet.
- **Section 4** : Apprécier l'utilisation de la carte interbancaire CIB pendant le confinement en Algérie.

#### **1. La fiche signalétique :**

Afin de mieux s'informer sur les clients de la BNA, on a préféré ajouter à notre questionnaire une fiche signalétique relative à l'identification de la personne interrogé, les caractéristiques prises en compte sont : le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et le revenu.

#### **❖ Répartition de l'enquête par sexe :**

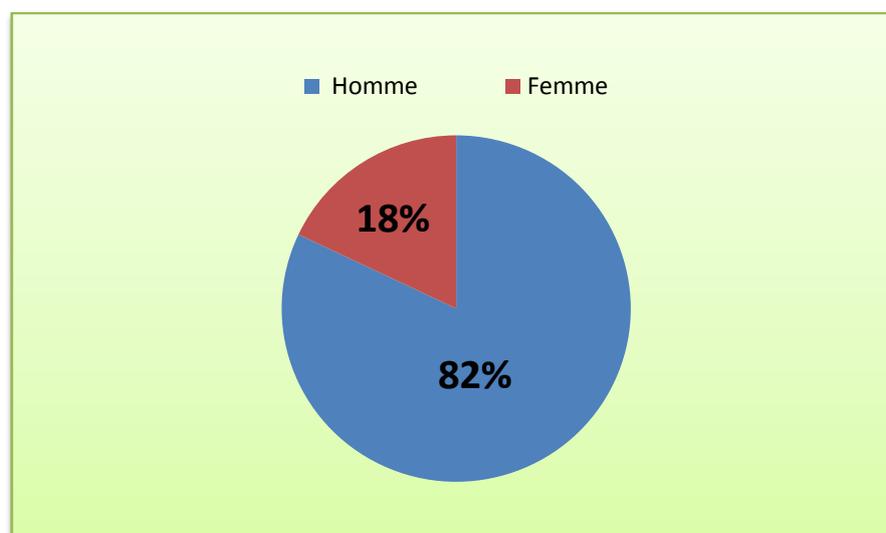
### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Tableau n°11 : Répartition des personnes interrogées par sexe**

sexe	Effectifs	Pourcentage %
Homme	137	82%
Femme	30	18%
Total	167	100%

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°17: Répartition des personnes interrogées par sexe**



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n

**Commentaire :** Notre questionnaire était destiné pour les deux sexes masculin et féminin, mais d'après les analyses, nous avons trouvé que la majorité de la population interrogée représente la catégorie homme avec un pourcentage de 82% et les 18% représente la catégorie femme.

#### ❖ Répartition de l'enquête par catégorie d'âge :

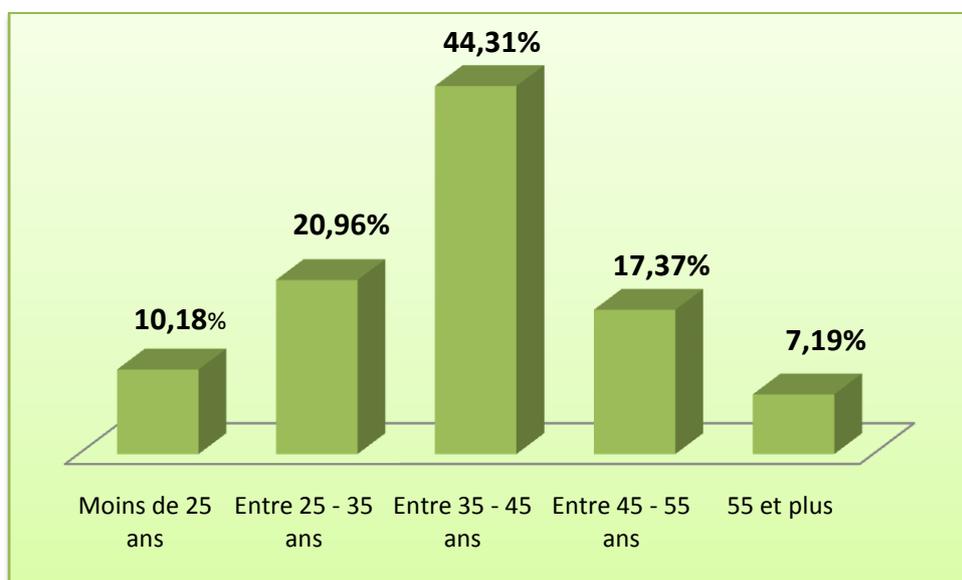
**Tableau n°12 : Répartition des personnes interrogées selon l'âge**

Catégorie d'âge	Effectives	Pourcentage %
Moins de 25 ans	17	10,18 %
Entre 25 - 35 ans	35	20,96 %
Entre 35 - 45 ans	74	44,31 %
Entre 45 - 55 ans	29	17,37 %
55 et plus	12	7,19 %
Total	167	100 %

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

Figure n°18 : Répartition des personnes interrogées selon l'âge



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** Le tableau mentionné ci-dessus nous montre la répartition des personnes interrogées selon leurs âges, l'analyse de cette répartition donne un pourcentage de 44,31% pour la catégorie d'âge allant de 35 à 45 ans suivi par la deuxième catégorie (25 - 35 ans) avec un pourcentage de 20,96%. On peut conclure que la majorité des enquêtés sont des jeunes.

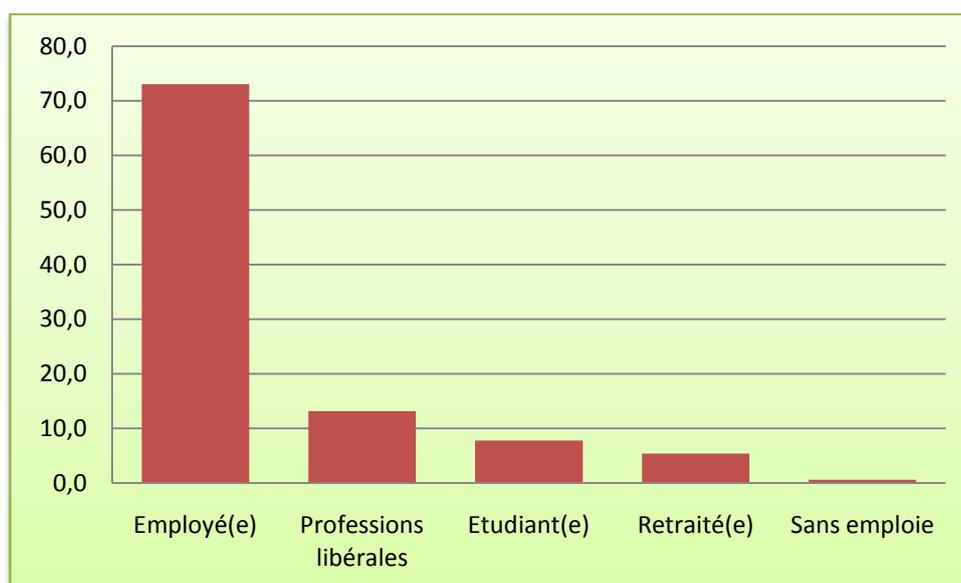
#### ❖ Répartition de l'enquête par catégorie socioprofessionnelle :

Tableau n°13 : Répartition des personnes interrogées par CSP :

	Effectifs	Pourcentage
Employé(e)	122	73,1%
Professions libérales	22	13,2%
Etudiant(e)	13	7,8%
Retraité(e)	9	5,4%
Sans emploi	1	0,6%
Total	167	100%

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°19 : Répartition des personnes interrogées par CSP**



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** Le but de notre questionnaire est de touché toutes les catégories socioprofessionnelles de l'échantillon en question afin d'acquérir le maximum d'information sur l'interrogé, pour cela nous avons constaté à travers l'analyse que la catégorie la plus répondu représente les employés en premier lieu avec un pourcentage de 73,1% suivie par la catégorie des professions libérales avec un pourcentage de 13,2% par la suite, elle vient la catégorie des étudiant en troisième position avec un pourcentage faible de 5,4%

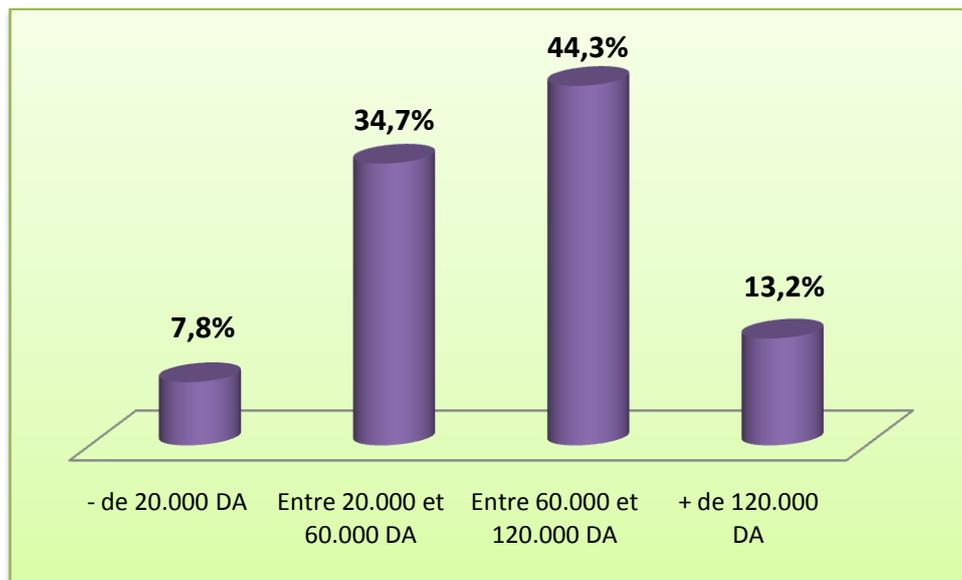
❖ **Répartition de l'enquête par revenu :**

**Tableau n°14 :** Répartition de l'enquête par revenu :

Revenu	Effectifs	Pourcentage
- de 20.000 DA	13	7,8%
Entre 20.000 et 60.000 DA	58	34,7%
Entre 60.000 et 120.000 DA	74	44,3%
+ de 120.000 DA	22	13,2%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°20 : Répartition de l'enquête par revenu**



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** Le tableau ci-dessus nous montre que la majorité des répondants touche entre 60.000 et 120.000 DA avec un pourcentage de 44,3% suivi par la deuxième catégorie avec un pourcentage de 34,7%

## **2. Analyse des résultats du questionnaire**

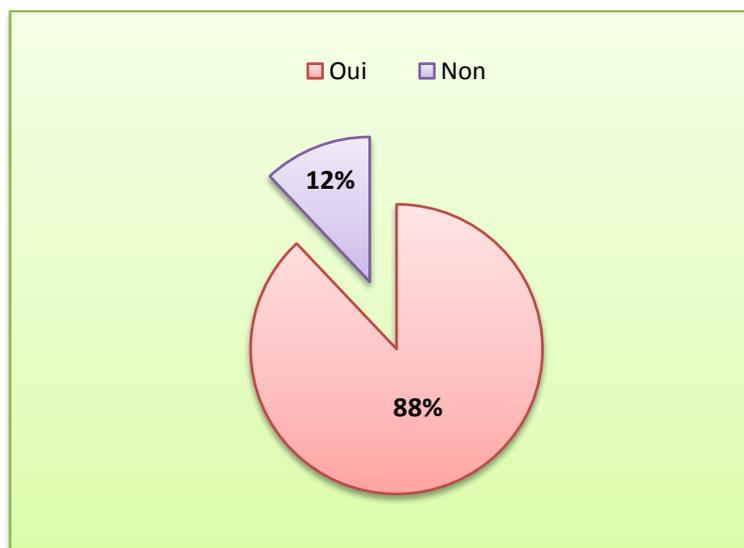
**Q1 :** Avez-vous un compte bancaire chez la BNA ?

**Tableau n°15 :** Possession d'un compte bancaire BNA

Compte bancaire	Effectifs	Pourcentage
Oui	147	88%
Non	20	12%
Total	167	100%

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°21 : Possession d'un compte bancaire BNA**



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** On remarque que 88% des interrogés possède un compte BNA et 12% seulement qui n'ont pas.

**Q2 :** Pourquoi préféreriez-vous être domicilier chez la BNA ?

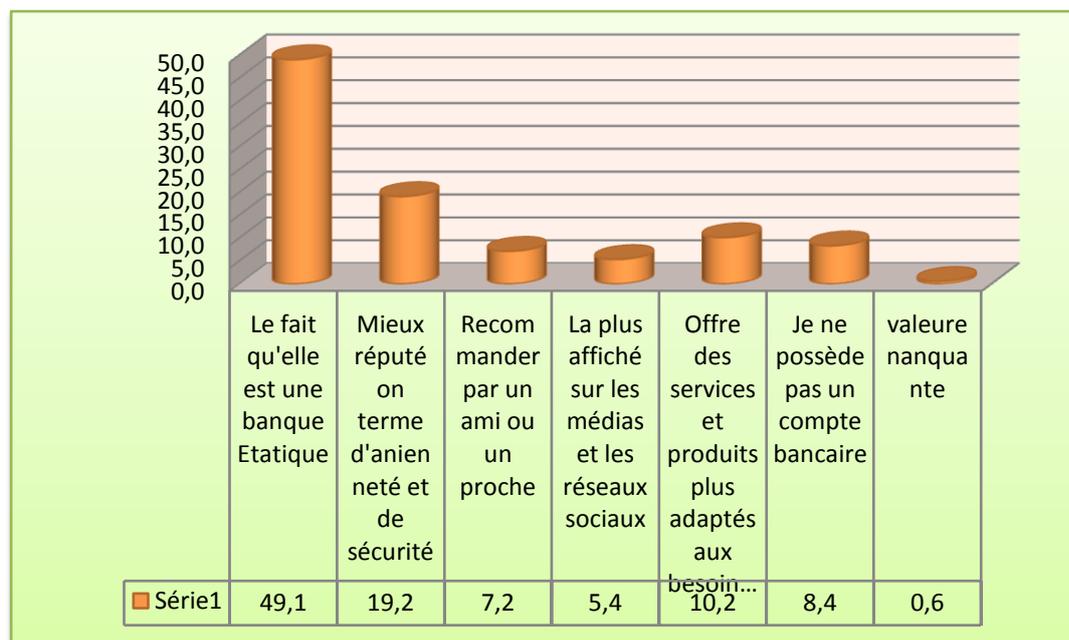
**Tableau n°16 :** Motif de domiciliation chez la BNA

		<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Valide</b>	Le fait qu'elle est une banque Etatique	82	49,1%
	Mieux réputé on terme d'ancienneté et de sécurité	32	19,2%
	Recommander par un ami ou un proche	12	7,2%
	La plus affiché sur les médias et les réseaux sociaux	9	5,4%
	Offre des services et produits plus adaptés aux besoins du client	17	10,2%
	Je ne possède pas un compte bancaire	14	8,4%
	<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>99,4%</b>
<b>Manquant</b>	<b>Systeme</b>	<b>1</b>	<b>0,6%</b>
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>100%</b>

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°22 : Motif de domiciliation chez la BNA



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** D'après l'analyse de cette question on remarque que le motif qui pousse les algériens d'ouvrir des comptes bancaires chez la Banque National d'Algérie est le fait qu'elle est une banques Etatique, ce dernier réalise un pourcentage très important comparant aux autres motifs.

Le second motif est le fait qu'elle est mieux réputée on terme d'ancienneté et de sécurité avec un pourcentage de 19,2%. A travers cette analyse, on arrive à une importante conclusion : le client algérien présente un comportement de prudence sur le plan financier et monétaire. Ainsi, il considère l'Etat comme un symbole de sécurité et de confiance.

**Q3 :** Quel moyen de paiement vous inspire plus de confiance ?

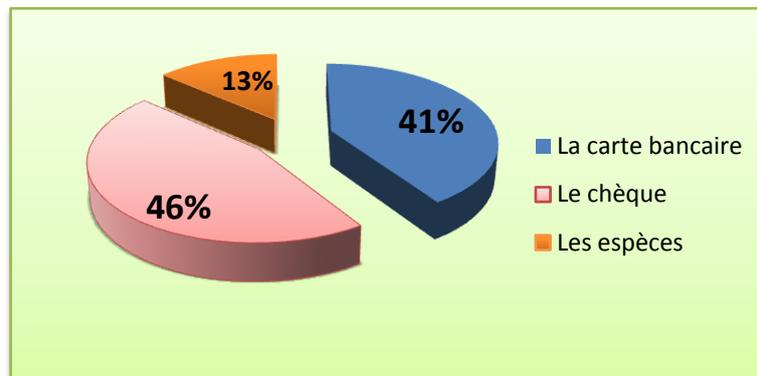
Tableau n°17 : Le moyen de paiement le plus sûr pour les algériens.

Moyen de paiement	Effectifs	Pourcentage
La carte bancaire	66	40,7%
Le chèque	74	45,7%
Les espèces	22	13,6%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°23 : Le moyen de paiement le plus sûr pour les algériens



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** suivant les réponses des clients, on remarque que les algériens font beaucoup plus confiance au chèque avec un pourcentage de 46% et en deuxième lieu la carte bancaire avec un pourcentage de 41% soit une différence de 5% entre les deux moyens de paiement.

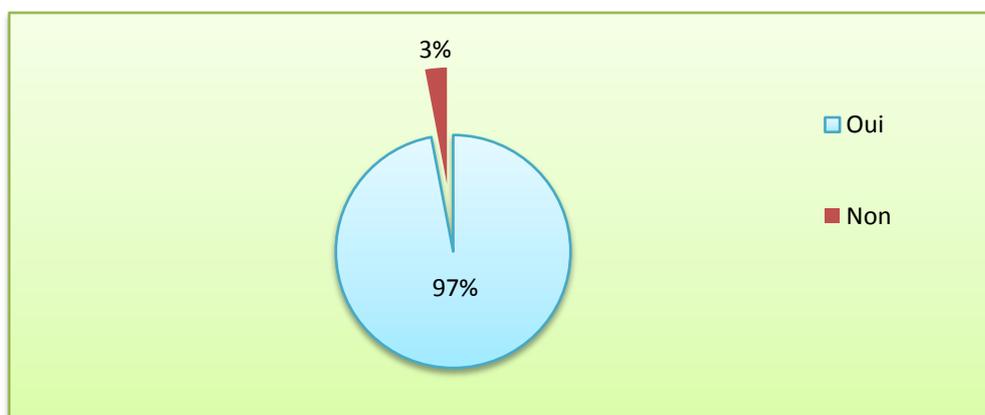
Q4 : Connaissez-vous la carte interbancaire CIB ?

Tableau n°18 : Connaissance de la carte CIB

Connaissance de la carte CIB	Effectifs	Pourcentage
Oui	162	97%
Non	5	3%
Total	167	100%

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire.

Figure n°24 : Connaissance de la carte CIB



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Commentaire :** La majorité de la population interrogée connaissent la carte interbancaire CIB avec un pourcentage de 97%

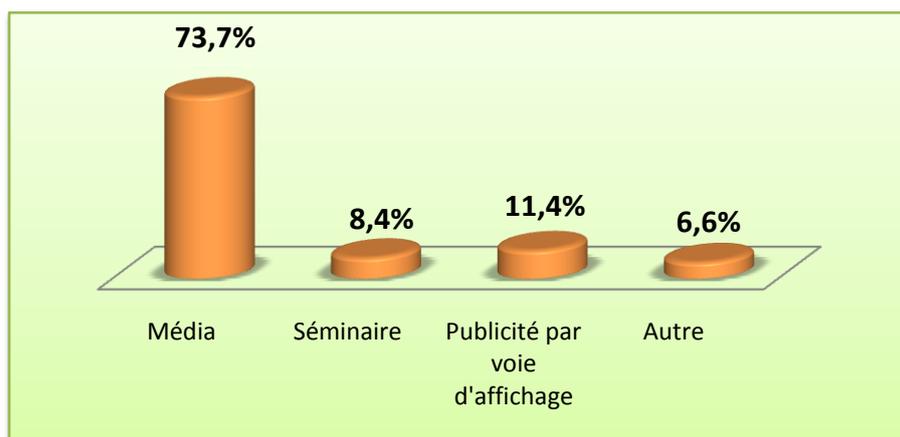
**Q5 :** Si oui, dans quelle circonstance

**Tableau n°19 :** Circonstance de connaissance de la carte CIB

Circonstance de connaissance de la carte CIB		Effectifs	Pourcentage
Valide	Média	123	73,7%
	Séminaire	14	8,4%
	Publicité par voie d'affichage	19	11,4%
	Total	156	93,4%
Manquant	Système	11	6,6%
Total		167	100%

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°25 :** Circonstance de connaissance de la carte CIB.



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** les répondants qui connaissent la carte interbancaire CIB c'est à travers les Media en premier lieu et par voie d'affichage en deuxième lieu

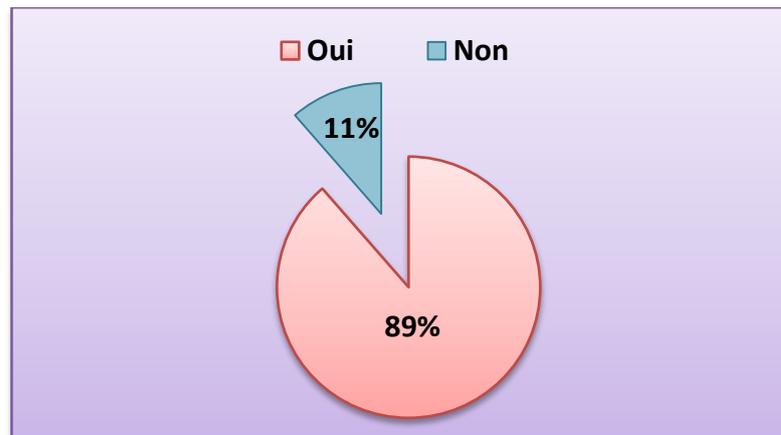
**Q6 :** Possédez-vous une carte interbancaire CIB ?

**Tableau n°20 :** Possession d'une carte interbancaire CIB

Possession d'une carte interbancaire CIB	Effectifs	Pourcentage
Oui	148	88,6%
Non	19	11,4%
Total	167	100%

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°26 : Possession d'une carte interbancaire CIB**



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** 89% des répondants possèdent une carte interbancaire CIB contre 11% seulement qui n'ont pas.

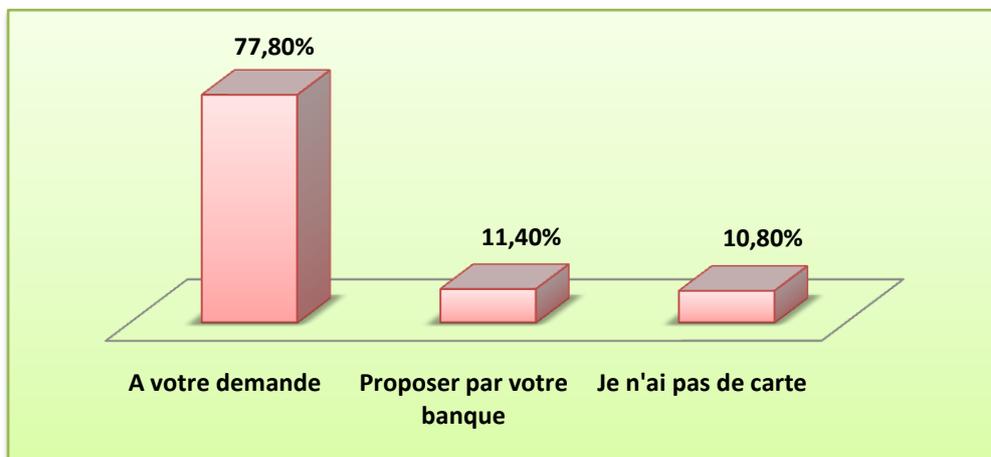
**Q7 :** Comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire CIB ?

**Tableau n°21 : Mode d'obtention de la carte interbancaire**

Mode d'obtention	Effectifs	Pourcentage
A votre demande	130	77,8%
Proposer par votre banque	19	11,4%
Je n'ai pas de carte	18	10,8%
Total	167	100%

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°27 : Mode d'obtention de la carte interbancaire**



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Commentaire :** parmi les personnes qui possèdent une carte interbancaire CIB 77,8% les ont obtenus à leur demande et 11.4% restante proposée par leur banque.

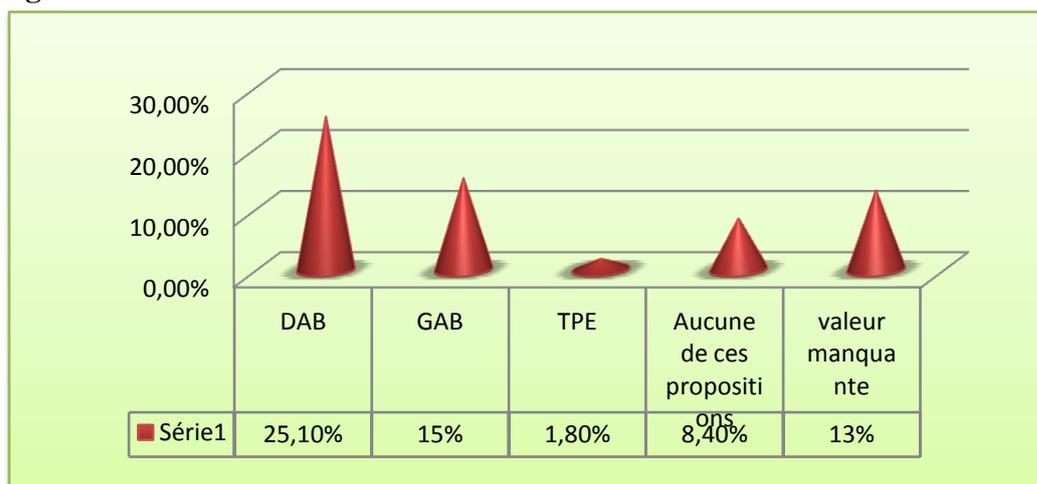
**Q8 : Quel sont les automates que vous utilisez ?**

**Tableau n°22 :** Les automates utilisés

		Effectifs	Pourcentage
Valide	Distributeur automatique de billet DAB	42	25,1%
	Guichet automatique de banque GAB	25	15%
	Terminal de paiement électronique TPE	3	1,8%
	Aucune de ces propositions	14	8,4%
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>50,3%</b>
Manquant	Système	83	13%
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>100%</b>

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°28 :** Les automates utilisés



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** Les distributeurs automatiques des billets représente l'automate le plus utilisé par les détenteurs de la carte CIB avec un pourcentage de 25,10% après il vient les guichets automatiques de banque en deuxième position avec un pourcentage de 15% par contre le terminal de paiement présente un pourcentage très faible.

**Q9 : Comment trouvez-vous le coût de transaction par carte ?**

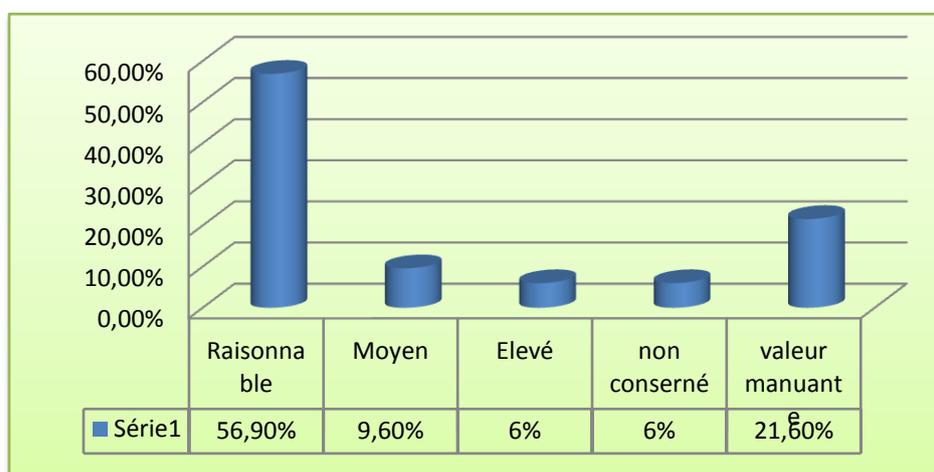
### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Tableau n°23** : Le coût de transaction par carte

Coût de transaction par carte		Effectifs	Pourcentage
<b>Valide</b>	Raisonna- ble	95	56,9%
	Moyen	16	9,6%
	Elevé	10	6%
	non concerné	10	6%
	<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>78,4%</b>
<b>Manquant</b>	Système	<b>36</b>	<b>21,6%</b>
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>100%</b>

**Source** : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°29** : Le coût de transaction par carte



**Source** : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire** : La plus part des interrogés trouvent que le coût de transaction par carte CIB est raisonnable avec un pourcentage de 56,9% des réponses

**Q10** : Votre avis sur les DAB/GAB

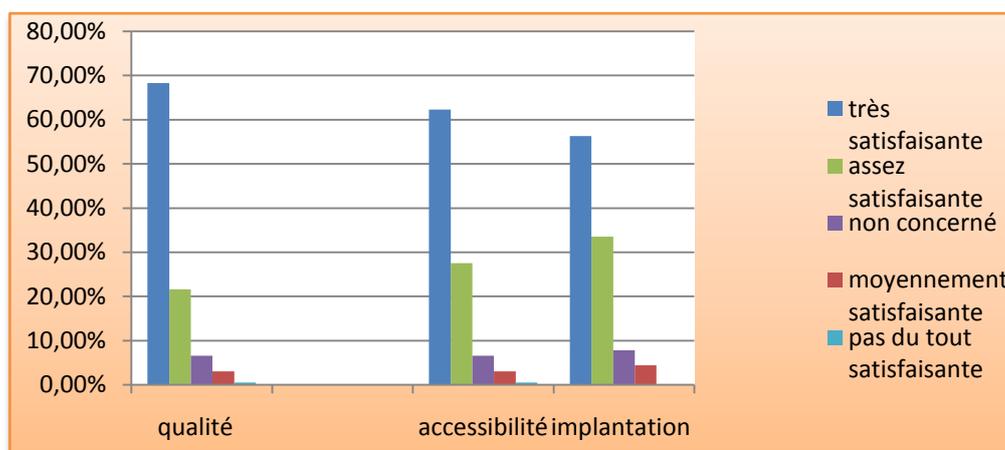
**Tableau n°24** : Satisfaction des clients envers les automates

Satisfaction des clients		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	non concerné	moyennement satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	Total
La qualité	Effectifs	114	36	11	5	1	167
	pourcentage	68,3%	21,6%	6,6%	3%	0,5%	100%
l'accessibilité	Effectifs	104	46	11	5	1	167
	Pourcentage	62,3%	27,5%	6,6%	3%	0,5%	100 %
l'implantation	Effectifs	94	56	13	4	-	167
	Pourcentage	56,3%	33,5%	7,8%	4,4%	-	100%

**Source** :Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°30 : Satisfaction des clients envers les automates



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** Suivant les différents avis des clients de la banque, on remarque que 68,3% d'eux sont très satisfait par la qualité des automates, 62,3% par leurs accessibilités et 56,3% leurs implantations au niveau national.

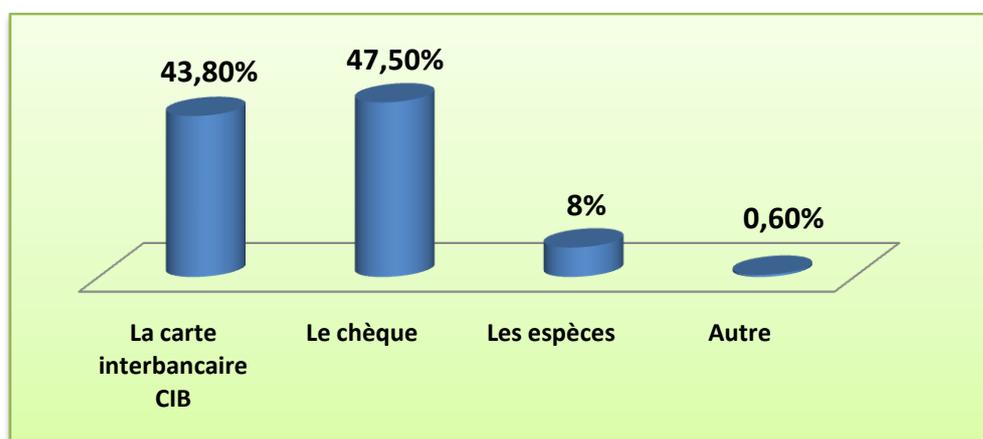
**Q11 :** Quel est le moyen de paiement que vous utilisez avant le confinement ?

Tableau n° 25: Le moyen de paiement le plus utilisé des algériens avant le confinement

Moyen de paiement avant le confinement	Effectifs	Pourcentage
La carte interbancaire CIB	71	43,8%
Le chèque	77	47,5%
Les espèces	13	8%
Autre	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

Figure n°31: Le moyen de paiement le plus utilisé des algériens avant le confinement



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Commentaire :** Avant le confinement 47,5% de la population interrogée utilise le chèque comme moyen de paiement et de retrait et 43,8% utilisent la carte interbancaire CIB.

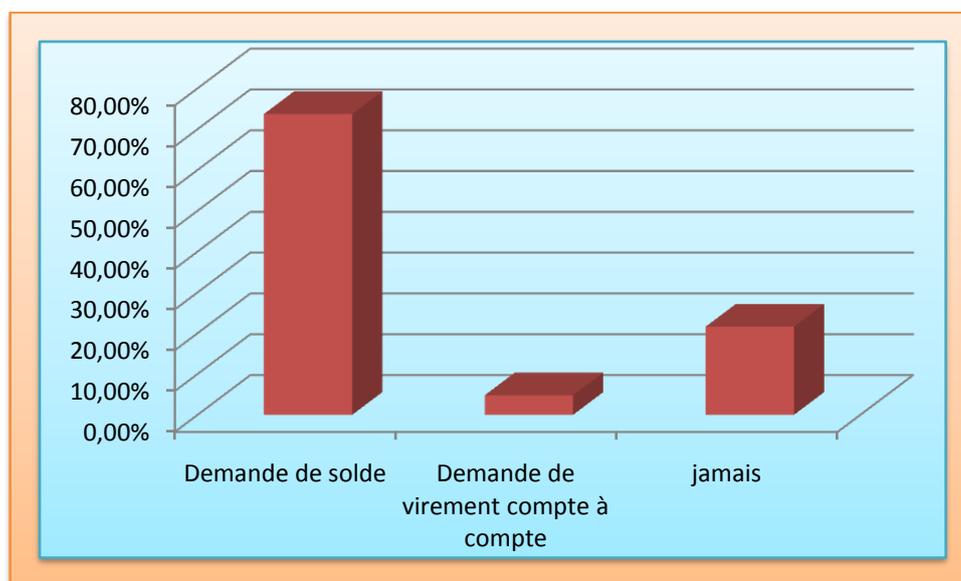
**Q12 :** Habituellement, Quelle genre d'opération vous effectuer en utilisant votre carte CIB?

**Tableau n°26 :** Type d'opération la plus utilisé par les algériens en utilisant leurs cartes CIB

Type d'opération avec carte CIB	Effectifs	Pourcentage
Demande de solde	123	73,7%
Demande de virement compte à compte	8	4,8%
Jamais	36	21,6%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°32 :** Type d'opération la plus utilisé par les algériens en utilisant leurs cartes CIB



**Source :** Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** On remarque que 73,7% des réponses indiquent que les algériens utilisent leurs cartes CIB afin de demander leurs solde, 21,6% n'ont jamais l'utilisé et seulement un pourcentage de 4,8% qui ont effectué une opération de virement compte à compte.

**Q13 :** Quelle est la fréquence d'utilisation (par mois) de votre carte CIB pour le retrait d'argent avant la propagation du virus ?

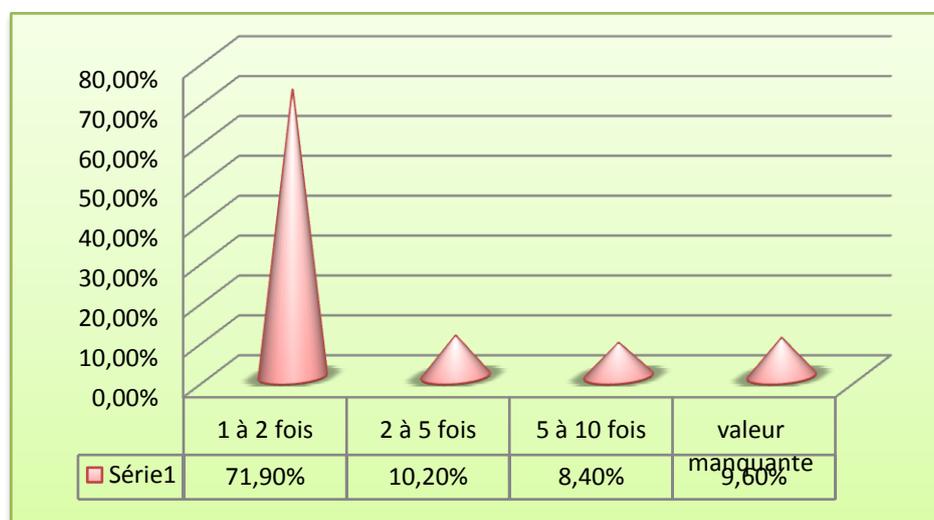
### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Tableau n°27 :** Fréquence d'utilisation de la carte avant la propagation du virus

Fréquence d'utilisation de la carte		Effectifs	Pourcentage
Valide	1 à 2 fois	120	71,9%
	2 à 5 fois	17	10,2%
	5 à 10 fois	14	8,4%
	<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>90,5%</b>
<b>Manquant</b>	<b>Système</b>	<b>16</b>	<b>9,6%</b>
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°33:** Fréquence d'utilisation de la carte avant la propagation du virus



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** La fréquence d'utilisation de la carte interbancaire CIB par les enquêtés est de 1 à 2 fois par mois représenté avec un pourcentage assez important, une utilisation jugée moins fréquente que prévu.

**Q14 :** Avez-vous déjà utilisé le paiement en ligne pour certaines opérations ?

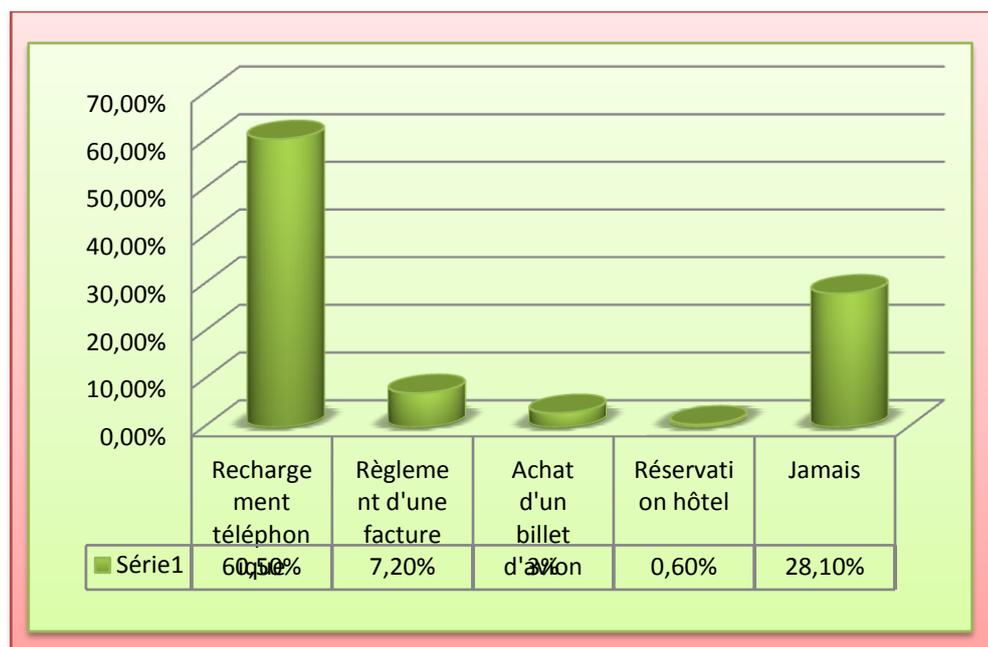
**Tableau n°28:** Le paiement en ligne avant le confinement

Paiement en ligne	Effectifs	Pourcentage
Rechargement téléphonique	101	60,5%
Règlement d'une facture	12	7,2%
Achat d'un billet d'avion	5	3%
Réservation hôtel	1	0,6%
Jamais	47	28,1%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°34 : Le paiement en ligne avant le confinement



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** Avant le confinement les algériens consacrent la plus grande part de leurs opérations en ligne pour le rechargement téléphonique, environ 28% n'ont jamais effectué le paiement en ligne, 7,2% qui ont réglé leurs factures en ligne, 3% qui ont acheté leurs billets d'avion sur internet et seulement 0,6% qui ont effectué des réservations hôtel.

**Q15 :** Quelle moyen de paiement utilisez-vous le plus pendant la période de confinement ?

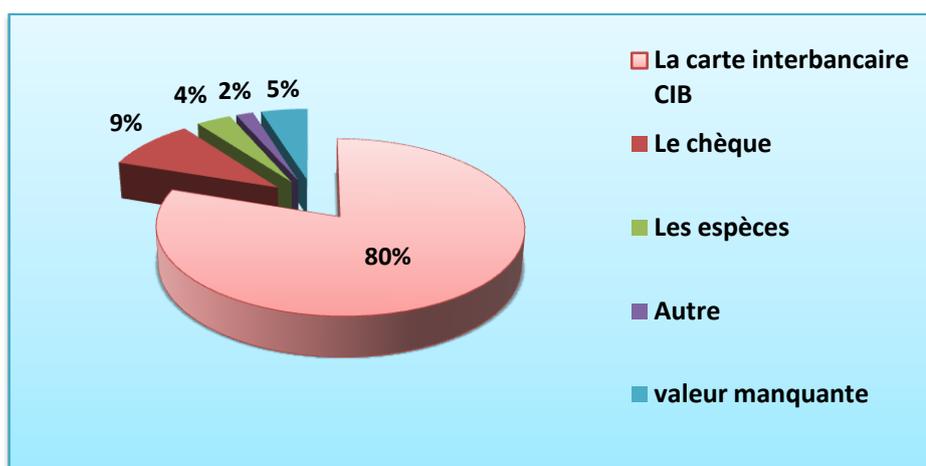
Tableau n°29 : Le moyen de paiement le plus utilisé pendant le confinement

moyen de paiement pendant le confinement		Effectif	Pourcentage
<b>Valide</b>	La carte interbancaire CIB	134	80,2%
	Le chèque	16	9,6%
	Les espèces	6	3,6%
	Autre	3	1,8%
	<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>95,2%</b>
<b>Manquant</b>	<b>Système</b>	<b>8</b>	<b>4,8%</b>
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°35 : Le moyen de paiement le plus utilisé pendant le confinement



Source : Elaboré par nos soins à partir du Tableau n°

**Commentaire :** L'utilisation de la carte interbancaire CIB a finalement pu avoir un succès suite à la propagation du virus Covid-19, le pourcentage des réponses compte les 80% pour l'utilisation de la carte CIB contre 9% seulement pour le chèque.

**Q16 :** Votre avis sur :

a) Le paiement en utilisant votre carte CIB vous semble utile pendant le confinement ?

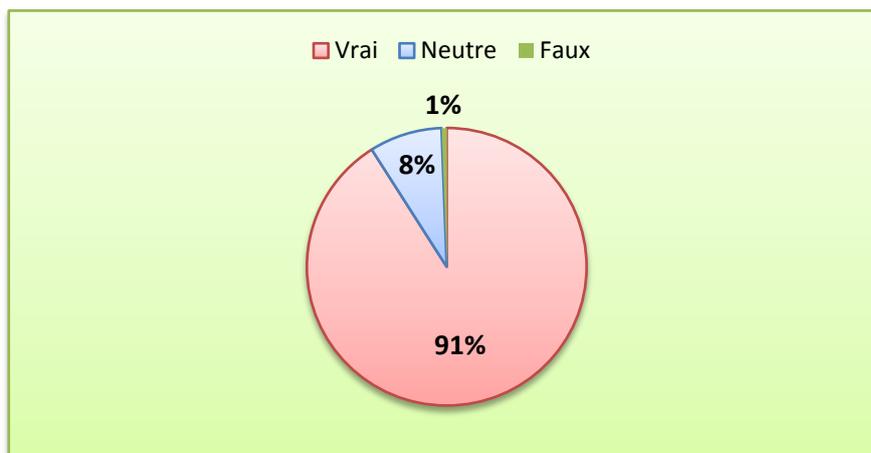
**Tableau n°30 :** L'avis des algériens sur le paiement en ligne pendant le confinement

Avis des algériens sur le paiement en ligne pendant le confinement	Effectifs	Pourcentage
Vrai	152	91%
Neutre	14	8,4%
Faux	1	0,6%
Total	167	100,0

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

Figure n°36 : L'avis des algériens sur le paiement en ligne pendant le confinement



Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Commentaire :** la majorité des algériens ont constaté que le paiement en ligne leurs servie à faire leurs achats sans être obligé de se déplacer pendant le confinement.

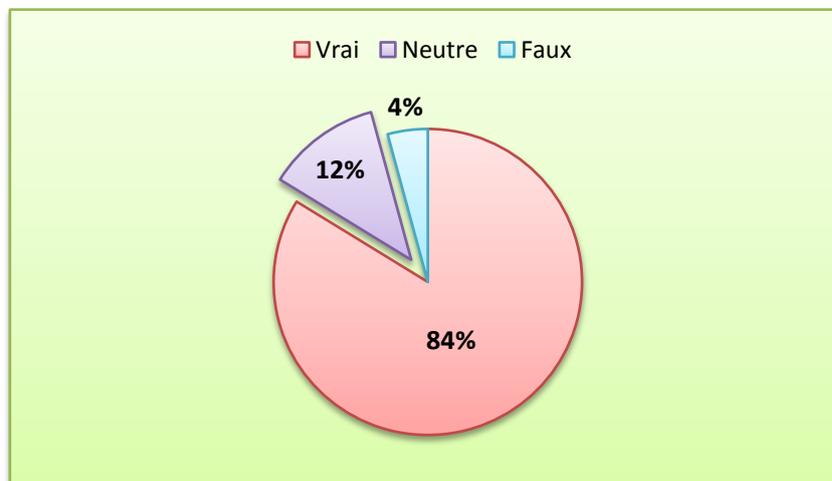
b) Votre fréquence d'utilisation de la carte CIB a augmenté pendant le confinement ?

Tableau n° 31: Fréquence d'utilisation de la carte CIB pendant le confinement

Fréquence d'utilisation de la carte CIB pendant le confinement	Effectifs	Pourcentage
Vrai	140	83,8%
Neutre	20	12%
Faux	7	4,2%
Total	167	100%

Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

Figure n°37 : Fréquence d'utilisation de la carte CIB pendant le confinement



Source : Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

### Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement

**Commentaire :** Le tableau ci-dessus montre que même la fréquence d'utilisation de la carte interbancaire CIB a augmenté pendant le confinement 84% des personnes ont répondu par vrai.

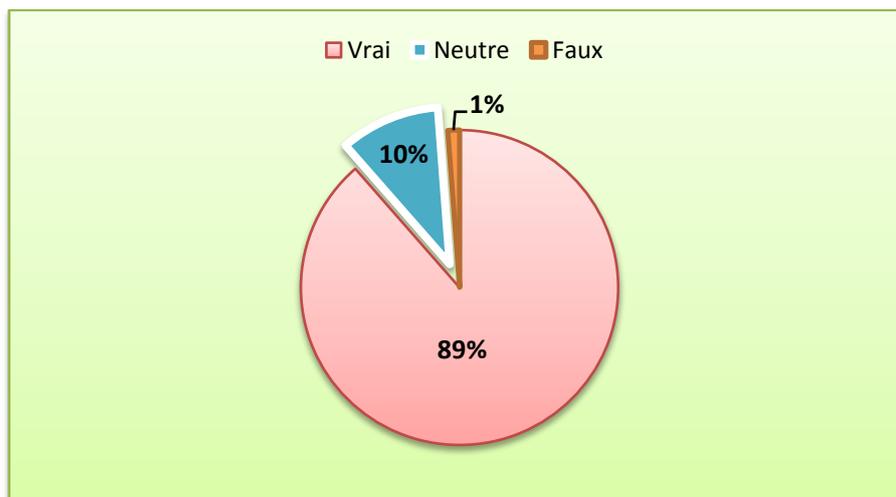
#### c) La carte interbancaire CIB facilite votre retrait d'argent auprès des DAB/GAB surtout pendant la période de confinement ?

**Tableau n°32 :** Utilité des DAB/GAB pendant le confinement

Utilité des DAB/GAB pendant le confinement	Effectifs	Pourcentage
Vrai	148	88,6%
Neutre	17	10,2%
Faux	2	1,2%
Total	167	100%

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Figure n°38 :** Utilité des DAB/GAB pendant le confinement



**Source :** Elaboré par nos soins à partir des données du questionnaire

**Commentaire :** La majorité des réponses confirme que les automates semblent utiles surtout pendant la période de confinement.

### **Section 3 : Résultats et recommandations**

#### **❖ Résultats :**

Référence faite à l'étude réalisée, nous pouvons affirmer que l'objectif du travail de recherche est atteint, en effet le sondage nous a permis d'avoir une idée sur la perception des clients de la BNA concernant l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme moyen de paiement et de retrait avant et pendant le confinement.

Le présent mémoire a pu atteindre les résultats suivants :

- La fiche signalétique de notre questionnaire affiche les résultats suivants :
  - La majorité des réponses représentent le sexe masculin.
  - La catégorie d'âge la plus dominante est entre 35 - 45 ans.
  - La catégorie socioprofessionnelle des enquêtés montre que les employés sont les plus représentatifs.
  - Le revenu des personnes interrogées est compris entre 60.000 -120.000 DA.
- Les analyses descriptives du questionnaire nous indiquent :

#### **Pour la section 2 :**

Les analyses descriptives pour cette section nous éclairci les résultats obtenus afin de pouvoir commenter la culture bancaire des clients :

- 88% des enquêtés possède un compte bancaire chez la BNA, un pourcentage très satisfaisant pour cette dernière ;
- Le motif qui pousse les clients domicilié chez la Banque National d'Algérie est le fait qu'elle est une banque Etatique en premier lieu et puisque elle est mieux réputée en terme d'ancienneté et de sécurité en second lieu, ce qui prouve que le client algérien a une aversion au risque et considère l'Etat comme une source de confiance ;
- Le moyen le plus sûr pour le client algérien est bien le chèque avec un petit écart par rapport au pourcentage de la carte bancaire ;
- La plus part des clients connaissent la carte interbancaire CIB à travers les médias ;
- Pour ceux qu'ils possèdent la carte CIB, ils l'ont obtenu suite à leurs demandes ;
- Concernant les automates les plus utilisé par les algériens, on remarque bien que les DAB occupent la première place, tandis que les TPE sont très peu, voir rarement utilisé par les algériens ;
- Le coût de transaction par carte CIB ne constitue pas un obstacle pour les clients car la majorité pense que le coût est raisonnable ;

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

- L'avis des clients concernant la qualité, l'accessibilité et l'implantation des DAB/GAB est très satisfaisant pour eux.

#### **Pour la section 3 :**

L'analyse de cette section va nous servir à commenter les résultats obtenus concernant l'utilisation de la carte interbancaire CIB avant la propagation du virus Covid-19 :

- Le moyen de paiement le plus utilisé avant la période de confinement est le chèque, ce qui est expliqué par le fait que la population interrogée fait plus de confiance au chèque que la carte bancaire. Dans le cas où elle est utilisée, la majorité d'entre eux effectuent des demandes de solde voir jamais pour les autres. Pour cela, la fréquence d'utilisation de la carte est très faible ;
- Concernant le paiement en ligne, le téléchargement téléphonique semble l'opération la plus demandée par les enquêtés, n'empêche que il existe un nombre important d'eux qui n'ont jamais effectués un paiement en ligne avec leurs cartes.

#### **Pour la section 4 :**

Le but de cette section est d'analyser l'utilisation de la carte interbancaire CIB pendant le confinement et de comparer et voir l'impact du confinement sur l'utilisation de la carte CIB par les algériens :

- Le moyen de paiement le plus utilisé pendant la période de confinement est la carte interbancaire avec un pourcentage de réponse très élevé. Par conséquent, la fréquence d'utilisation de la CIB a augmenté ainsi le paiement en ligne, qui a été très utile pour les algériens suite à leur mise en quarantaine depuis presque 5 mois.
- Pour le retrait d'argent et toute opération bancaire, les DAB/GAB ont facilité les transactions pour les algériens grâce à leurs disponibilités 24h/24 et 7j/7.

#### **Recommandations :**

##### **Les actions requises pour l'Etat :**

Afin de développer les moyens de paiement moderne, l'Etat algérien doit agir sur quelques problèmes qui empêchent l'utilisation de ces dispositifs, à savoir :

- Présence d'un encadrement réglementaire juridique et légal en présence de textes de loi clairs qui régissent le commerce électronique (E-commerce) ;
- Institution de nouvelles lois qui seront en mesure de régulariser tout litige et infraction procuré suite à une utilisation frauduleuse des cartes de paiement ;

### **Chapitre III: Position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement**

---

- procéder périodiquement à des mises à jour des textes réglementaires concernant la monétique en Algérie pour pouvoir accompagner l'évolution rapide de la technologie;
- imposer des taxes considérable aux commerçant pour les incités à utiliser les TPE afin de lutter contre le marché informel et toute forme de fraude fiscale ;
- Moderniser et généraliser les paiements en ligne ainsi l'utilisation de la carte CIB comme moyen de paiement et de retrait au niveau des établissements étatique sur tout le territoire national.

#### ▪ **Les actions requises pour la banque :**

- Procéder à des publicités par voie d'affichage afin de faire connaitre aux clients les nouveaux produits de la monétique on les expliquant les avantages procurés par ces derniers ;
- Développer la relation banque-client en favorisant la communication à travers des supports électroniques tels que les plateformes, les applications mobile, pages officielles sur les réseaux sociaux...etc.
- Assurer la rapidité des réparations en cas des problèmes techniques au niveau des DAB/GAB ;
- Garantir la sécurité et la confidentialité des transactions par carte afin de mettre le client on position de confiance envers ces moyens de paiement.

**Conclusion :**

L'enquête menée auprès des clients de la BNA nous a permis de mieux cerner la position du client algérien envers l'utilisation de la carte interbancaire CIB avant et pendant la période de confinement.

L'étude montre aussi que la culture du cash semble être un élément principal qui bloque le développement de la monétique en Algérie. Néanmoins, les mentalités vont peut être changé dans le future proche vu les avantages de la carte CIB qui ont été perçus et mises en valeur en particulier pendant la période d'épidémie.

# **Conclusion générale**

## Conclusion générale

---

### **Conclusion générale :**

A travers ce travail, nous avons essayé dans un premier chapitre de présenter une vision globale sur la monétique et illustrer son impact sur le développement et la digitalisation du secteur bancaire. Ensuite, dans le deuxième chapitre nous avons donné un aperçu sur l'environnement monétique en Algérie en exposant le projet de modernisation du système et les instruments de paiement, ainsi les différents acteurs de la monétique. Dans le troisième chapitre, nous avons procédé à une enquête auprès de 167 personnes afin de comprendre la position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement.

A l'issue de cette étude, nous avons noté à quel point la manifestation des nouvelles technologies de l'information et de communication ont complètement changé les relations économiques sur le plan national et international. En particulier l'activité bancaire, où cette dernière devient de plus en plus automatique et digital grâce à de nouveaux systèmes de paiement qui affecte on premier lieu la relation banque – client et par la suite la rentabilité de l'établissement.

C'est dans ce contexte que des projets de modernisation et de développement des systèmes et moyens de paiement ont été lancés en Algérie, ces projets induisent pour les banques un certain nombre de modifications de leurs activités dans le but est d'améliorer leurs prestation de services et de se rapprocher de leurs clients pour leur offrir les produits les plus adaptés à leurs demandes et à la tendance de l'économie actuelle.

La monétique en Algérie ne cesse de se développer notamment par la diffusion de nouveaux outils et services bancaires. Toutefois, les banques n'ont pas pu s'adapter rapidement à ce projet de monétique. En effet, malgré les efforts déployés par l'Etat et les banques pour assurer l'infrastructure nécessaire pour s'adapter rapidement à ce projet de monétique, ce dernier accuse toujours un retard préoccupant comparant au autres pays du grand Maghreb.

## Conclusion générale

---

A l'origine de ce retard, un ensemble d'handicaps liés soit au vide juridique qui reste à combler, soit au manque de culture bancaire chez le peuple algérien.

Durant notre travail de recherche, nous avons essayé d'étudier la position des clients des banques vis-à-vis l'utilisation de la carte interbancaire avant et pendant la période de confinement, en apportant quelques explications sur les raisons de la sous-utilisation de la carte interbancaire.

Nos investigations ont abouti au constat que la carte interbancaire reste toujours sous utilisée avant la période de confinement comparativement aux autres instruments de paiement où le cash et le chèque sont privilégiés. Cela est essentiellement dû au manque de confiance à cette carte. De plus, son utilisation se limite à la seule fonction de retrait auprès des DAB/GAB et non de paiement sur les TPE.

Néanmoins, la période de confinement semble être la période transitoire qui va changer complètement l'avis du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB d'après l'analyse du questionnaire. Nous tenons à rappeler que notre principale problématique est la suivante : **« Quel sont les principales causes qui freinent le développement de la monétique en Algérie? Et Que pouvons-nous dire sur l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme moyen de paiement et de retrait pendant la propagation du virus Covid-19? »**

Notre étude a pour but de promouvoir l'utilisation de la carte interbancaire comme moyen de retrait et de paiement moderne et pratique, d'identifier les différents obstacles et freins liés à ce dernier, d'analyser le comportement des clients pendant la période de confinement envers l'utilisation de la carte CIB et pour qu'à la fin suggérer des recommandations que nous estimons être utiles pour le développement de la monétique et plus particulièrement la carte interbancaire en Algérie.

En effet, nous sommes parvenues à tester la validité de l'ensemble des hypothèses posées :

## Conclusion générale

---

- ❖ La première hypothèse qui suppose que le manque de confiance aux cartes CIB peut freiner le développement de la monétique en Algérie est confirmé.
- ❖ La deuxième hypothèse s'avère être validé car la culture du cash peut avoir un impact négatif sur le développement des moyens de paiement en Algérie.
- ❖ La troisième hypothèse qui énonce que la période de confinement avait probablement changé la vision des clients de la BNA vis-à-vis l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme un moyen de paiement et de retrait moderne est ainsi validée.

Des imprévus et des obstacles sont survenus au cours de notre étude, mais ceci ne nous a en aucun cas empêchés d'honorer notre engagement. Faute de temps, nous n'avons pas pu élargir l'échantillon sur les autres établissements. Notre recherche aurait pu être plus consistante si les données ont été précises.

A la fin de ce travail de recherche, nous espérons avoir pu aborder notre sujet de manière appropriée en décrivant la situation réelle dans notre pays et pu également apporter une valeur ajoutée dans le domaine de la modernisation des systèmes de paiement «**Monétique**» bien que ce soit encore un sujet qui demande encore d'autres investigations qui laisse la porte ouverte pour de plus amples travaux de recherche.

# **Bibliographie**

## Table des matières :

Remerciement	
Dédicace	
Liste des abréviations	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Résumé	
Introduction générale	
Chapitre I : La monétique et le développement du secteur bancaire	
Section 1 : Manifestation des technologies et apparition de la monétique.....	7
Sous-section 1 : Les technologies de l'information et de communication dans le secteur bancaire.....	7
1. L'introduction des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le milieu bancaire.....	7
2. Les caractéristiques des TIC.....	8
3. Les avantages des TIC.....	8
Sous-section 2 : La monétique, notions de base.....	9
1. Définition et évolution de la monétique.....	9
2. Champs d'application de la monétique.....	9
3. Les composants essentiels de la monétique.....	10
4. Objectifs de la monétique.....	11
Sous-section 3 : L'apport de la monétique au système bancaire.....	11
1. La position des banques centrales.....	11
2. La position des banques émettrices.....	12
Section 2 : La carte bancaire, produit essentiel de la monétique.....	13
Sous-section 1: Présentation de la carte bancaire.....	13
1. Définition et évolution de la carte bancaire.....	13
2. Description du support carte .....	15
3. Les différents types de cartes.....	16
Sous-section 2: fonctionnement de la carte bancaire.....	18
1. Les principales conditions de fonctionnement.....	18
2. Les mécanismes de fonctionnement .....	19
3. Composition d'un système de paiement par carte .....	23
Sous-section 3: Opportunités et faiblesses du paiement par carte bancaire.....	25
1. Opportunités du paiement par carte bancaire.....	25
2. Les faiblesses du paiement par carte bancaire.....	28
Section 3: L'impact du développement monétique sur la digitalisation bancaire.....	32
Sous-section 1 : l'innovation dans le milieu bancaire.....	32
1. Définition de l'innovation.....	33
2. La spécificité de l'innovation dans le secteur bancaire.....	34
3. La typologie des innovations en milieu bancaire.....	35
Sous-section 2 : Le développement des services bancaires.....	37
1. Définition et caractéristiques d'un service.....	37
2. Les différents services bancaires.....	38
Sous-section 3 : La digitalisation du secteur bancaire.....	40
1. Présentation du contour numérique/digital.....	40
2. Evolution de la numérisation/digitalisation.....	41
3. L'impact du numérique sur la banque et le client.....	42
4. L'impact du numérique sur le métier de la banque.....	46
Chapitre II: L'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien.	
Section 1: l'environnement monétique en Algérie.....	51
Sous-section 1 : l'influence des TIC sur l'environnement monétique en Algérie.....	51
1. Les TIC en Algérie.....	51
2. Degrés de pénétration des TIC en Algérie.....	51

Sous –section 2: Introduction et évolution de la monétique dans le secteur bancaire algérien.....	52
1. Apparition et évolution de la monétique en Algérie.....	52.
2. La situation monétique en Algérie.....	53
3. Les conditions du développement monétiques en Algérie.....	54
Sous –section3 : Les contraintes majeurs qui freinent le développement de la monétique en Algérie.....	55
1. Les contraintes de développement d'ordre générale.....	55
2. Les contraintes de développement selon la SATIM.....	55
Section 2 : Modernisation du système et les instruments de paiement en Algérie.....	56
Sous –section 1: Généralités sur le système de paiement algérien.....	56
1. Le système de paiement, notion de base.....	60
2. La réforme du système de paiement algérien.....	60
3. Les composantes du système de paiement algérien.....	60
Sous –section 2 : projet de modernisation des instruments de paiement de masse en Algérie.....	64
1. Les objectifs des grands acteurs du projet de modernisation.....	65
2. Les phases d'aboutissement du projet de modernisation.....	66
3. La stratégie de développement des instruments de paiement de masse.....	67
Sous –section 3: la mise on œuvre des moyens de paiement moderne en Algérie.....	68
1. Les différents moyens de paiement existant en Algérie.....	68
2. La carte interbancaire CIB, nouvelle donne pour les algériens.....	73
Section 3 : L'opérateur monétique en Algérie .....	75
Sous –section 1: la société d'automatisation et des transactions interbancaire et de la monétique en Algérie SATIM.....	75
1. La création de la SATIM.....	76
2. Les actionnaires de la SATIM.....	76
3. Les missions de la SATIM.....	77
4. Les activités de la SATIM.....	77
Sous –section 2: Le réseau monétique interbancaire algérien RMI.....	78
1. La naissance du RMI.....	78
2. Les conditions d'adhésion au RMI.....	78.
3. Rôle du RMI.....	79
4. Les objectifs du RMI.....	80
Sous –section 3 : L'introduction du groupement d'intérêt économique monétique « GIE- monétique »... ..	80
1. Présentation du groupement d'intérêt économique monétique « GIE-monétique ».....	..80
2. Les membres adhérents au GIE-monétique.....	.. 80
3. Les organes statutaires du GIE-Monétique .....	81
4. Les fonctions du GIE.....	81
Chapitre III : la position du client algérien envers l'utilisation de la carte CIB avant et pendant la période de confinement	
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil BNA agence de Tiaret .....	86
Sous –section 1: Présentation de la Banque National d'Algérie : agence de Tiaret.....	86
1. Généralités sur la Banque national d'Algérie BNA.....	86
Sous–section 2 : Généralités sur le service d'accueil « pôle relation clientèle» de l'agence Tiaret.....	93
1. Les missions du service .....	94
2. Les activités du chargé de clientèle .....	94
3. Rôle du pôle relation clientèle .....	94
Sous –section 3 : La carte interbancaire CIB au sein de la BNA : agence 540 Tiaret.....	94
1. Présentation des Types de cartes bancaires proposées par la BNA.....	95
2. Gamme de cartes interbancaire CIB proposées par l'agence BNA Tiaret.....	96
3. Traitement de la carte interbancaire CIB au niveau de l'agence 540.....	98

Section 2 : présentation de l'enquête et interprétation des résultats.....	99
Sous –section 1 : Déroulement de l'enquête.....	99
1. Conception du questionnaire.....	99
2. Choix de la méthode d'enquête.....	99
3. Structure du questionnaire.....	99
Sous –section 2 : Analyse des résultats.....	100
1. Fiche signalétique .....	100
2. Analyse des résultats du questionnaire .....	104
Section 3 : Résultats et recommandations.....	119
Conclusion générale .....	123

# **Bibliographie**

## **Bibliographie**

### **Ouvrages :**

Alphonse Christian IVINZA LEPAPA, Monétique et Transaction électronique, Avril, 2018

BEGUIN, (J.M) et BERNARD (A) : **L'essentiel des techniques bancaires**, Éditions Groupe Claude GEGAS, « banque stratégie », n°165, Novembre 1999

BERNARD Michel, « Banque et nouvelles technologies », Edition Horizons bancaire, numéro 316, février 2003

BOULEY .F, « *Moyen de paiement et monétique* », Ed EYROLLES, Paris, 1990

Claude, (D) et d'autre : les moyens de paiement : des espèces à la monnaie électronique, Edition d'organisation, paris, 2013.

LUC-BERNET, (R) : Principe de technique bancaire, Edition DUNOD, Paris, 2008.

PIEDELVIERE, (S) : **instrument de crédit et de paiement**, Edition DALLOZ, paris, 2016.

PLIHON, (D) : la monnaie et ses mécanismes, Edition LA DECOUVERTE, Paris, 2003.

RAMBURE, (D) : **les systèmes de paiement**, Edition Economica, paris, 2005, P.12

### **Travaux universitaires :**

AOUCHETA Fatma Zohra, TILIOUINE Thilelli : la monétique comme élément de modernisation du secteur bancaire, master en science économiques option banque et marché financier, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2016.

AOURAGH, (N) et HALIM (S) : **la gestion des moyens de paiements au sein des banques algériennes**, Master en sciences économique option Monnaie finance et banque, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2013.

BENZIANE Wassila et BERKATI Meriem : les moyens de paiement et la monétique en Algérie, master en science économique option monnaie, banque et environnement international, université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2015.

BOUACHOUR, (L) : L'impact de la nouvelle solution de « l'e-paiement » sur la satisfaction du client, Master en sciences commerciales option management et entrepreneuriat, Ecole de hautes études commerciales d'Alger, 2017.

DEBIANE FARIZA : les moyens de paiement électroniques en Algérie, master académique en sciences de gestion option management bancaire, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2018

DELLALOU, (M) : la réhabilitation du chèque en Algérie, Master en sciences commerciales option finance monnaie et banque, Ecole supérieure de commerce, 2017.

DRIF Tassadit et GAOUA Lila : les pratiques de l'e-paiement en Algérie, état des lieux et perspective, master en science commerciales option commercialisation des services, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2017.

FATOUHI Lamia et GOUCEM Lydia : le système de paiement par carte bancaire en Algérie, master en sciences économiques option économie monétaire et bancaire, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2018.

Fosto Djuidje Danielle ropheka : Elaboration d'une cartographie des risques liés à l'activité monétique dans les institutions financière, licence en mathématique et informatique appliquées à la finance, université des Montagnes, 2017.

LADLI Abderrezak : les moyens de paiement électronique, master en science de gestion option management bancaire, université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2018.

Lazreg Mohamed : développement de la monétique en Algérie, doctorat en science de gestion et commercial option gestion, université de Abou Bakr Belkaid tlemcen, 2015.

M.MohamedLazreg : la monétique en Algérie en 2007 réalité et perspective, magister en science commercial option management, université d'Oran es-sénia, 2008.

MOALI Mokrane :le système de paiement par carte bancaire en Algérie, master en science économique option monnaie, banque et environnement international, université Abderrahmane Mira de Béjaia ,2013.

Sara boukra: La modernisation du système de paiement « monétique » en Algérie, master en science commerciale et financière option finance monnaie et banque, école supérieur de commerce de kolea ex-Alger, 2018.

### **Articles et magazines :**

BRI «Glossaire CSPR des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement », p. 43, Mars 2003.

Charlotte Béziade& Serge Assayag Cabinet Weave: L'impact du numérique sur les métiers de la banque, étude thématique, Mars 2014.

FAVRE-BONTE Véronique, GARDET Elodie et THEVENARD-PUTHOD Catherine, **Peut-on parler d'innovation dans le milieu bancaire ?** Université de Savoie- Laboratoire IREGE BP 80439 - 74944 Annecy-le-Vieux.

HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009.

Journal officiel de l'union européenne,2011.

LAZREG Mohammed et GOUDIH Djamel torqui : Test analyses about the use of the electronic card of payment and interbank withdrawal in Algeria, Journal of Economic & Financial Research  
ISSN : 2352 – 9822 Sixth Issue/ Oum El Bouaghi University – December 2016.

Me MERBOUHI Samir- Université d'Alger 3 : Le paiement électronique en Algérie: Delits économiques et financiers N°:16 –vol 01-2017

MOKHEFI Amine : Projet de modernisation des Instruments de Paiement de Masse En Algérie, Université Mostaganem REVUE NOUVELLE ECONOMIE/ N°: 01 – 2009.  
SATIM Magazine, 2005, P.8

Senoucikouider et Bensahlatani toufik :système de paiement, liquidité et transparence des transaction bancaire et commercial,مجلة دفاتر اقتصادية, université de Tlemcen, p34

T. Gonard et M. Louazel, « Comprendre les processus d'innovation technique à l'aide du concept de réseau : un programme de recherche »

United States Government Accountability Office, *Credit and Debit Cards: Federal Use*. New York: Nova Science Publishers, 2009.

## **Rapports:**

Rapport annuel 2017 [www.arpt.dz](http://www.arpt.dz)

La Banque d'Algérie, « *la modernisation de l'infrastructure du système bancaire* », rapport 2005, P 114.

La Banque d'Algérie, « *modernisation de l'infrastructure de système bancaire* », rapport 2005, P 115.

## **Guides :**

Guide des banques et des Etablissements financiers en Algérie, Alger 2012, page 23

Guide des banques et des établissements financier en Algérie, édition, 2012, kpmj.dz

## **Site web ;**

[www.arpt.dz](http://www.arpt.dz)

<http://www.stratégie-aims.com/Montréal/gonard-1.pdf>

[www.indg.fr/MOE/monetique.html](http://www.indg.fr/MOE/monetique.html)

<http://www.satim-dz.com/carte-cib.html>,

<https://giemonétique.dz/acteurs>

<https://giemonétique.dz/activités>

<https://giemonétique.dz/qui-sommes-nous/gie-monétique>

<https://www.lafinancepourtous.com/pratique/banque/moyens-de-paiement/la-carte-bancaire/avantage-et-inconvenients-des-cartes/>

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/français/Mon%C3%A9tique/52201>.

<https://wwwsatim.dz/la-satim/nos-missions.html>,

[http://www.cmm.qc.ca/fileadmin/user.../cap\\_innovation.pdf](http://www.cmm.qc.ca/fileadmin/user.../cap_innovation.pdf)

<http://www.mf.gov.dz/article/301/R%C3%A9alisations/281/La-modernisation-des-syst-de-paiement>

## **Documents administratifs :**

Document interne de la SATIM.

Document interne de la BNA

# **Annexes**

## Annexe 1.1 :

Auteurs (date)	Services étudiés	Critères de classification utilisés	Types d'innovation identifiés	Limites
Belleflamme et al (1986)	Services en général	Objet de l'innovation	- Introduction d'un nouveau service - Innovation dans le processus de production - Innovation dans le processus de servuction - Combinaison des trois	Ne s'intéresse pas au degré d'innovation. Reste vague sur le processus de production et de servuction.
Arnaud (1987) <i>in</i> Flipo (2001)	-	Le degré de nouveauté	-Adaptation d'un existant -Nouveau pour l'entreprise mais déjà présent sur le marché -Existant mais adapté pour un nouveau type de client -Totaleme nt nouveau	On fait peu de différence entre les types 1 et 3. l'objet de l'innovation n'est pas précisé.
Gallouj et Gallouj (1997)	Assurance	Plusieurs critères cumulés	-Innovations de produits/services (IPS) : absolue, relative ou sur-mesure -Innovations architecturales : association ou dissociation -Innovations de modification de produit/service -Innovations de process, d'organisation, de méthodes et de gestion (IPO)	-Critère de classification peu clair (mélange des notions de degré d'innovation et de nature de l'innovation). - La catégorie des IPO paraît un peu fourre-tout et imprécise
Sundbo et Gallouj (1998)	-	Modalités de l'innovation	- Innovation sur mesure - Innovation ad hoc (co-production avec le client) - Innovation de recombinaison (d'association ou de dissociation) - Innovation incrémentielle ou par adjonction - Innovation de formalisation	Typologie qui porte davantage sur le mode d'obtention de l'innovation (le processus) que sur le résultat

Djellal et Gallouj (2001)	Services en général	Typologie schumpétérienne sur la nature de l'innovation	- Innovation produit-services - Innovation process - Innovation organisationnelle - Innovation de relation externe (relations particulières avec les partenaires de l'entreprise (clients, fournisseurs, concurrents...))	Ignore le degré d'innovation. Ne précise pas sur quel élément du process l'innovation porte (manque de précision)
Dumont (2001)	Plusieurs types de services	Les risques marketing (fort / faible) et technologique (fort / faible)	- Innovation incrémentale - Innovation radicale - Innovation totale : quasi-monopole pendant un certain temps	Intéressant du point de vue du caractère stratégique de l'innovation, mais reste flou quant au type possible d'innovation
Hamdouch et Samuelides (2001)	Services liés aux NTIC (ex : télécommunications)	Objet de l'innovation	-Service-fonction (ex. nouvel organigramme) -Service-outil (nouveau logiciel) -Service-produit -Service-relation (services de conseil, assistance)	Trop axé sur l'impact des NTIC sur les innovations service
Djellal et Gallouj (2005)	Hôpital	Objet de l'innovation	-Trajectoire de transformation logistique et matérielle -Trajectoire des flux physiques et d'information -Trajectoire méthodologique -Trajectoire de service « pur » -Trajectoire 'relationnelle'	Les catégories semblent parfois proches (cf. type 1 et 2) puisque la logistique incluse normalement aussi la gestion des flux d'information.
De Vries (2006) d'après Gallouj et Weinstein (1997)	Secteurs multiples : assurance, sécurité sociale, conseil ...	Plusieurs critères : l'élément du système qui évolue (Compétences Clients CC, Compétences fournisseur PC, Technologie du fournisseur PT, Technologie clients CT, Caractéristiques du service O) et modalité de l'innovation	- Innovation radicale (CC, CT, PC, PT et O sont différentes) •Innovation incrémentale (le système change à la marge) •Innovation ad hoc (co-construction avec le client) •Innovation architecturale (seule l'architecture du système change)	Typologie intéressante conceptuellement mais un peu délicate à utiliser (caractère peu opérationnel). Les innovations ad hoc sont inexistantes en banque de détail.

**Annexe 3.1 :**

 **BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**  
البنك الوطني الجزائري 

Annexe à la circulaire n° 2150 du 23/10/2018.

**CONTRAT  
CARTE(S) EPARGNE**

N° Central ..... DRE .....

Date ..... AGENCE .....

..... CODE : .....

**Titulaire du compte**

Je soussigné(e) M. Mme, Melle, Mlle, ..... et prénom(s) .....

Tout de naissance ..... Lieu de naissance .....

Adresse du domicile .....

Carte d'Etat ..... Ville ..... Tel. ....

Compte n° XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Date d'ouverture .....

Je déclare en la banque la délivrance d'une carte épargne internationale et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte épargne et y adhère sans réserve.

à mon nom  au nom du porteur et après dérogé

**Titulaire de la carte**

M. Mme, Melle (s), Mlle ..... et prénom(s) .....

Date et lieu de naissance ..... à ..... Wilaya .....

Profession .....

Adresse du domicile .....

Carte d'Etat ..... Ville ..... Tel. ....

N° de la carte : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(1) Carte à mention simple

Le titulaire de la carte reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte épargne internationale et y adhère sans réserve.

Le titulaire de la carte déclare avoir reçu de la Banque en ce jour, la carte au nom de son titulaire et reconnaît que celle-ci est réservée au seul titulaire qui ne peut en faire l'usage que dans les limites de son plafond de crédit et sans préjudice de son droit de remboursement.

**Annexe 3.2 :**

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

N° Contrat : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

LIBÉ : \_\_\_\_\_ AGENCE : \_\_\_\_\_

CCAN : \_\_\_\_\_

**Titulaire du compte**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Cod. postal : \_\_\_\_\_

Carte n° : \_\_\_\_\_

Sexe :  Masculin  Féminin

Année de naissance : \_\_\_\_\_

Date d'expiration : \_\_\_\_\_

Nombre de cartes « Affaires » : \_\_\_\_\_

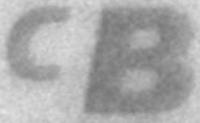
Je soussigné(e) reconnais la validité de ce contrat interbancaire de retrait et de paiement « Affaires » et m'engage à respecter les conditions générales de fonctionnement de ce type « Affaires » et à utiliser ces cartes et services uniquement aux fins et aux endroits désignés en annexe au présent contrat « Affaires ».

**Signature**

Le titulaire	Le titulaire du compte

**Annexe 3.3 :**

 **BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**  
البنك الوطني الجزائري



**Carte Epargne Junior « Moustakbaly »**

**Tuteur légal**

Nom et prénom de mon tuteur légal : \_\_\_\_\_ et prénom : \_\_\_\_\_  
N° de carte d'identité : \_\_\_\_\_  
Date de naissance : \_\_\_\_\_ Lieu de naissance : \_\_\_\_\_  
Profession : \_\_\_\_\_  
Adresse de domicile : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Tel : \_\_\_\_\_

Je suis en qualité de tuteur légal en nom et pour le compte de  
Nom de mineur : \_\_\_\_\_ et prénom de mineur : \_\_\_\_\_  
N° de naissance : \_\_\_\_\_ Lieu de naissance : \_\_\_\_\_

Carte n° : XXXXXXXXXXXX  
Date d'expiration : \_\_\_\_\_

Je soussigné de la banque la référence ci-dessus dans toutes circonstances et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte épargne et y adhère sans réserve.

à mon nom  au nom du porteur de fonds désigné

**Titulaire de la carte**

Nom et prénom de mon tuteur : \_\_\_\_\_ et prénom : \_\_\_\_\_  
Date et lieu de naissance : \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_  
Profession : \_\_\_\_\_  
Adresse de domicile : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Tel : \_\_\_\_\_

Carte n° : XXXXXXXXXXXX

Je soussigné de mon tuteur légal  
Je soussigné de la carte reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte épargne et y adhère sans réserve.

Je soussigné de la carte reconnais avoir pris de la Banque d'Algérie, la carte au numéro ci-dessus mentionné, en vertu de laquelle je suis autorisé à effectuer des opérations bancaires.

## **Annexe 3.4 :**

### **Questionnaire**

Dans le cadre de réalisation d'un mémoire de fin d'étude sur le développement des systèmes et les moyens de paiement « monétique » en Algérie, on s'adresse aux clients de la BNA, afin d'évaluer l'utilisation de la carte interbancaire CIB comme moyen de paiement et de retrait avant et pendant la période de confinement, je vous remercie de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.

#### **Informations générales sur le client**

#### **Question 1 :**

Etes- vous ?

- Une femme
- Un homme

#### **Question 2 :**

Quel âge avez-vous ?

- Moins de 25 ans
- 25 – 35 ans
- 35 – 45 ans
- 45 – 55 ans
- 55 ans et plus

#### **Question 3 :**

Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle ?

- Employé
- Professions libérales
- Etudiant
- Retraité
- Sans emploi

#### **Question 4 :**

Quelle est votre tranche de salaire ?

- 20 000 DA
- Entre 20 000 et 60 000 DA
- Entre 60 000 et 120 000 DA
- + de 120 000 DA

## La culture bancaire chez les clients de la BNA

### **Question 5 :**

Avez- vous un compte bancaire chez la BNA?

- Oui
- Non
- Neutre

### **Question 6 :**

Pourquoi préférez-vous être domicilié chez la BNA ?

- Le fait qu'elle est une banque Etatique
- Mieux réputé on terme d'ancienneté et de sécurité
- Recommander par un ami ou un proche
- La plus affiché sur les médias et les réseaux sociaux
- Offre des services et produits plus adaptés aux besoins du client

### **Question 7 :**

Quel moyen de paiement vous inspire plus de confiance ?

- La carte bancaire
- Le chèque
- Les espèces
- Autre

### **Question 8 :**

Connaissez- vous la carte interbancaire CIB ?

- Oui
- Non
- Neutre

### **Question 9:**

Si OUI, dans quelle circonstance ?

- Médias
- Séminaire
- Publicité par voie d'affichage

**Question 10 :**

Possédez-vous une carte interbancaire CIB ?

- Oui
- Non
- Neutre

**Question 11 :**

Comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire CIB?

- A votre demande
- Proposer par votre banque
- Je n'ai pas de carte

**Question 12 :**

Quels sont les automates que vous utilisez ?

- Distributeur automatique de billet DAB
- Guichet automatique de banque GAB
- Terminal de paiement électronique TPE

**Question 13 :**

Trouvez-vous le coût de transaction par carte :

- Raisonnable
- Moyen
- Elevé

**Question 14 :**

La qualité des automates GAB/DAB pour vous est :

- Très satisfaisante
- Assez satisfaisante
- Non concerné
- Moyennement satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

**L'utilisation de la carte interbancaire CIB avant le  
confinement**

**Question 15 :**

- La carte interbancaire CIB
- Le chèque
- Les espèces
- Autre

**Question 16 :**

Avez-vous déjà utilisé votre carte interbancaire CIB pour la

- Demande de solde
- Jamais
- Je n'ai pas de carte

**Question 17 :**

Quelle est la fréquence d'utilisation (par mois) de votre carte CIB pour le retrait d'argent avant la propagation du virus Covid-19 ?

- 1 à 2 fois
- 2 à 5 fois
- 5 à 10 fois
- + 10 fois
- Jamais
- Je n'ai pas de carte

**Question 18 :**

Avez-vous déjà utilisé le paiement en ligne pour un ;

- Rechargement téléphonique
- Règlement d'une facture
- Achat d'un billet d'avion
- Réservation hôtel
- Jamais
- Je n'ai pas de carte

**L'utilisation de la carte CIB pendant la période de  
confinement**

**Question 19 :**

Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus pendant cette période de confinement ?

- La carte interbancaire CIB
- Le chèque
- Les espèces
- Autre

**Question 20 :**

Le paiement en ligne en utilisant votre carte CIB vous semble utile pendant le confinement

- Vrai
- Neutre
- Faux

**Question 21 :**

Votre fréquence d'utilisation de la carte CIB a augmenté pendant le confinement

- vrai
- Neutre
- Faux

**Question 22 :**

La carte interbancaire CIB facilite votre retrait d'argent auprès des DAB/GAB surtout dans la période d'épidémie

- vrai
- Neutre
- Faux