

Université d'Oran Es-sénia

**Faculté des Sciences Economiques, des Sciences
de Gestion et des Sciences Commerciales**



Mémoire de Magister En Sciences Commerciales

Option : Management

Thème :

**LA MONETIQUE EN ALGERIE
EN 2007 :
REALITE ET PERSPECTIVES**

Présenté et soutenu par :

M. Mohammed LAZREG

Sous la direction de :

**M. Abdelkrim MIRAOUI
Professeur**

Jury de soutenance composé de:

Président : M. Abdelaziz SALEM, Professeur, Université d'Oran

Rapporteur : M. Abdelkrim MIRAOUI, Professeur, Université d'Oran

Examineur : M. Baghdâd KORBALI, Maître de conférences, Université d'Oran

Année universitaire 2008-2009

INTRODUCTION GENERALE

1. INTERET DU SUJET :

Durant les deux dernières décennies, la sphère financière internationale s'est radicalement métamorphosée sous le double effet des mutations profondes liées à un mouvement global de libéralisation des services financiers et du développement rapide de l'innovation technologique.

Cette mouvance a fait de la compétitivité du secteur financier une priorité essentielle des programmes de développement économique des pays et de leurs réformes structurelles, compte tenu de l'effet de la sphère financière sur l'activité réelle à travers une amélioration de la productivité.

Aussi, cette globalisation du monde financier a-t-elle favorisé la concurrence entre les institutions bancaires qui ont doublé l'effort pour inventer et imaginer les instruments financiers les plus variés et les plus compétitifs.

Ces différents instruments ont bouleversé tous les comportements sociaux et ont permis de traiter en un temps court et au moindre coût d'importants volumes d'opérations ainsi que de communiquer plus rapidement et à plus grande échelle.

Dans ce cadre, une œuvre de modernisation du système s'est inscrite dans le développement de la monétique qui a été également au centre des intérêts des autorités au regard de l'importance qu'elle requiert dans la facilitation des transactions commerciales et le développement de la bancarisation de l'économie, avec une grande célérité et sécurité des services.

L'impact de la technologie nouvelle dans la métamorphose de la relation banque-client notamment par la généralisation des nouveaux outils, distributeurs automatiques de billets et d'autres services, ont favorisé des transformations internes du système bancaire algérien. En effet, les banques ont été amenées à réorganiser leurs réseaux d'agences dans le sens de rapprocher davantage leurs services de leurs clientèles.

En effet les banques ont tenté de moderniser ces derniers en introduisant de nouvelles perspectives telle que la monétique. Répondant ainsi à l'augmentation

rapide du volume des transactions d'une part et se déchargeant de la coûteuse gratuité des moyens de paiement classiques, d'autre part.

La monétique caractérise les grandes mutations que traversent actuellement le monde bancaire et financier. Ces mutations interpellent particulièrement les pays du Maghreb, qui évoluent à des rythmes différents. Bien qu'ils soient tous conscients de l'importance que revêt le développement de la monétique pour limiter la production de la monnaie scripturale, désencombrer leurs agences et redéployer leurs activités et leurs personnels pour d'autres segments de services, encourager la consommation et surtout améliorer la sécurité des transactions et des personnes.

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

Sur ce plan, l'Algérie accuse un retard assez significatif comparativement aux pays voisins, en matière d'introduction et de maîtrise des nouvelles technologies de paiement.

Partant de cela, elle s'est engagée dans une vaste réforme de son système bancaire. Et c'est dans ce contexte de réformes que s'inscrit le programme de modernisation des moyens de paiement.

Actuellement dans la phase de passage à l'économie de marché, les banques en Algérie se doivent d'adapter les nouveaux produits aux besoins de la demande.

En dépit du fait que la monétique en Algérie ait connu un démarrage acceptable, les banques manifestent ces dernier temps une motivation, dans l'optique d'une mise à niveau de ce nouveau service. Cette motivation s'est concrétisée par le lancement du projet de paiement et de retrait en même temps par carte interbancaire régi par la SATIM, filiale des banques. La CNEP-Banque est l'une des banques qui a introduit la monétique au niveau de son réseau qui contient 206 agences en avril 2008.

Malheureusement, à fin avril 2008, les détenteurs de la carte interbancaire (CIB) utilisent toujours le chèque pour le retrait de l'espèce au niveau de l'agence au lieu de la carte interbancaire.

2. PROBLEMATIQUE :

Compte tenu de ce qui a été présenté précédemment, la problématique de ce présent mémoire d'étude se définit comme suit :

« Pourquoi les détenteurs de la monétique retirent-ils des espèces aux guichets bancaires ? »

Les hypothèses sur lesquelles repose la présente étude afin de répondre à notre problématique, sont les suivantes :

- L'absence de culture bancaire peut empêcher le développement de la monétique en Algérie.
- Le paiement de commissions au niveau des distributeurs automatiques de billets laisse les détenteurs de la carte interbancaire (CIB) retirer des espèces.
- le placement de l'appareil à l'extérieur de l'agence indispose le client bancaire lors de l'utilisation de la carte interbancaire (CIB).
- Le client bancaire ne fait pas confiance au DAB (montant, erreur,...) au regard de sa présence au guichet bancaire.
- Le plafond fixé par la banque peut transformer la carte interbancaire en un instrument contraignant de retrait chez les porteurs de la (CIB)
- Manque de publicité.

C'est dans ce contexte que vient s'inscrire notre présente recherche qui vise à analyser les causes qui empêchent le développement de la carte interbancaire (CIB) comme un outil efficace de retrait et de paiement.

3. OBJECTIF :

Le présent thème de recherche tire son importance du fait de la tendance constatée en ces deux dernières décennies pour la réforme des systèmes de paiement à travers plusieurs pays dans le monde en particulier au niveau du

Maghreb sans qu'il y ait pour cela une documentation suffisante à consulter dans ce sens.

De ce fait, le mémoire de magister en question s'inscrit dans la liste des initiatives prises pour l'étude des systèmes de paiement en général et de la monétique en particulier afin de soutenir son lancement par les pouvoirs publics (SATIM).

4. LIMITES ET CONTRAINTES RENCONTREES :

Néanmoins notre étude a été entravée par les difficultés suivantes :

- Manque de documentation et d'ouvrages traitant de notre thème ;
- Manque de statistique au niveau des Banques de l'ouest du pays sauf au niveau de la capitale Alger (SATIM, CNEP-Banque Direction Générale Alger).

5. METHODOLOGIE :

Notre travail, basé sur la méthode descriptive et analytique, a été structuré dans son ensemble en deux parties.

La première étant théorique, porte sur l'évolution de la monnaie, les notions générales sur la monétique, les conditions de développement de la monétique, l'architecture du système carte.

La deuxième est empirique et nous permet d'évaluer la situation de la monétique dans la CNEP-Banque à travers une étude de terrain de type qualitatif et quantitatif auprès des clients détenteurs de la carte interbancaire (CIB).

Le choix de l'échantillon sera établi par la méthode des quotas.

6. STRUCTURE :

Le présent thème de recherche a été abordé en deux parties distinctes :

La première partie est structurée en 4 chapitres. Le premier chapitre qui revêt l'aspect introductif, initialise les notions de base relatives à l'évolution de la monnaie métallique à la monnaie électronique.

Le second fait intervenir les notions de base relatives à tout système de paiement ainsi qu'à la réforme.

Le troisième chapitre sera consacré aux notions générales de la monétique.

Le quatrième chapitre sera consacré aux conditions de développement de la monétique et plus précisément à l'interbancaire.

La deuxième partie et empirique (Chapitre 5 et 6) nous permet d'évaluer la situation de la carte interbancaire (CIB) en Algérie à travers la CNEP-Banque ainsi que chez nos voisins marocains et tunisiens et à la fin de répondre à notre problématique à travers les résultats du questionnaire distribué aux porteurs de la carte interbancaire (CIB) au niveau des 11 agences de la wilaya d'Oran.

CHAPITRE 1 :

De la monnaie métallique à la monnaie électronique

Le domaine de la monnaie et des moyens de paiement, alimenté par les progrès technologiques, est en constante évolution.

L'histoire du paiement est constituée de plusieurs étapes : du troc aux premières pièces de monnaie, des marchands du Moyen Age aux grandes banques d'aujourd'hui.

L'histoire de la banque, de l'industrie, celle des billets de banque, des chèques, des cartes bancaires est celle de la « *confiance* » sans laquelle rien n'aurait été fait.

La monnaie est toujours disponible. Depuis toujours, les hommes ont ramassé des biens et les ont échangés. Pour cela, ils ont eu besoin de les compter et de les évaluer. Ils ont donc créé des unités de valeur, durables et admises par tous, aussi nécessaires pour adresser des offrandes aux dieux que pour régler les différends entre les citoyens, payer les charges de l'Etat ou faire du commerce. Pour présenter ces unités de compte, il convenait de trouver quelque chose qui ne s'altère pas et en qui tout le monde puisse faire confiance. Un poids d'or ou d'argent avait ces qualités. Puis l'Etat a garanti leur pureté en les frappant de sa marque : *la monnaie était inventée*.

Depuis, celle-ci n'a cessé de se transformer par voie de *dématérialisation*, « le lien entre le moyen de paiement lui-même et sa valeur reposant de plus en plus sur la confiance placée dans un système global qui en assure la garantie »¹.

Dans le présent chapitre, nous présenterons un bref historique sur l'origine de la monnaie et des moyens de paiement. Nous verrons comment grâce aux innovations technologiques, nous sommes passés d'une économie de troc à une économie fortement automatisée.

¹ BOULEY F. « Moyens de paiement et monétique », Ed. EYROLLES, Paris, 1990, page21.

SECTION 1 : HISTORIQUE SUR L'EVOLUTION DE LA MONNAIE

Cet historique va débiter par la recherche d'une définition de la monnaie.

1. DEFINITION :

La monnaie a été définie de manière différente par les auteurs suivants :

M. MOURGUES : « la monnaie est une institution caractérisant l'économie d'échange ». ¹

H. GUITTOU : « la monnaie est le bien qui brise le troc ». ²

A. CHAINEAU : « la monnaie est un instrument technique de la rupture du troc ». ³

R. RENAUD : « la monnaie est un ensemble de moyens de paiement utilisables pour effectuer tous les règlements sur l'étendue d'un territoire ». ⁴

F. RENVERSEZ : « la monnaie est une créance sur les banques qui veut dire une créance des agents non bancaires sur le système bancaire ». ⁵

En économie, le mot monnaie désigne tous les moyens de paiement dont les agents économiques disposent.

C'est un bien économique, car il a une utilité et il doit être produit (on ne le trouve pas dans la nature) par un agent économique spécifique. C'est aussi un actif qui permet à son détenteur d'acquérir un bien ou un service.

2. HISTORIQUE DE LA MONNAIE :

L'histoire de la monnaie est celle d'une dématérialisation progressive⁶. À l'origine, la monnaie métallique possédait une valeur liée à sa substance (or ou argent). Elle a été remplacée par une monnaie de papier, qui a d'abord été rattachée au métal précieux d'où elle tirait sa valeur (billets convertibles) et qui en est devenue indépendante (billets inconvertibles ou papier-monnaie).

¹ M. MOURGUES, LA MONNAIE, 3 éditions, Economica, 1993, page 13.

² H. GUITTON : Economie politique, Edition Dalloz, 1965, page 10.

³ A. CHAINEAU, Mécanismes et politiques monétaires, Edition Dalloz, 1973, page 8.

⁴ R. RENAUD, les institutions financières françaises, 2 édition, Revue banque, 1982, page 12.

⁵ F. RENVERSEZ, les éléments d'analyse monétaire, Edition Dalloz, 1995, page 20.

⁶ D. PLIHON, la monnaie et ses mécanismes, Edition la découverte, 2001, page 6.

Parallèlement, la monnaie est devenue, très tôt, un mécanisme d'État. Ce dernier s'est arrogé le pouvoir absolu et exclusif d'émettre et de retirer les monnaies, comme d'en régler le cours.

2.1. Apparition de la monnaie métallique :

La monnaie métallique, fondée sur l'usage des métaux précieux, a constitué la base de tous les systèmes monétaires avant l'ère contemporaine. Son évolution souligne l'importance de cette monnaie au fil des ans et son rôle particulier dans le développement des échanges.

C'est en Asie mineure (Anatolie) que l'on s'accorde à faire naître la monnaie au début du 7^{ème} siècle avant notre ère. A cette époque, les pièces sont encore de forme irrégulière.

Néanmoins le métal comme « monnaie » d'échange était présent sous diverses formes : lingots d'argent, de bronze, de fer, barre de cuivre, hache, anneaux, etc... , et ce dès 1100 avant J.-C. en Chine.

Pour leur part, les Romains installèrent leur premier atelier monétaire sur le Capitole, près du temple de Junon, qualifiée de *moneta " avertisseuse "*, depuis que les oies devenues célèbres ont donné l'alerte aux défenseurs. Et c'est là que les premiers deniers d'argent furent frappés.

Au début, les pièces étaient en cuivre et en bronze. Mais le stock de pièces d'or romaines était si important qu'il constituait la principale monnaie d'échange. On peut donc parler ici d'un *monométallisme or* jusqu'à la fin du 6^{ème} siècle.

Cependant, l'afflux d'argent et d'or du Nouveau monde, le développement du commerce, la métallurgie sommaire de l'époque font renaître, vers la première moitié du 7^{ème} siècle, un retour au *bimétallisme or/argent*.

D'autre part, le denier d'argent va devenir la base monétaire. Simultanément, l'or cessa de circuler et on arrêta de le frapper.

Cette disparition progressive de l'or, entre le 8^{ème} et le 13^{ème} siècle, tient probablement au fait que l'Occident est en pleine période de crise (invasions arabes, ruptures avec Byzance), ce qui se traduit par l'abandon des échanges

internationaux et un retour vers l'économie rurale et les paiements en nature (bétail, céréales, etc...).

À l'orée du 13^{ème} siècle, l'Occident « s'anime et devient conquérant ». Le premier indice de ce « décollage » fut la reprise du monnayage de l'or. C'est désormais cette soif du métal précieux qui servit de moteur à l'expansion européenne, jusqu'au 19^{ème} siècle.

Mais, dès lors, les souverains allaient se trouver aux prises avec le difficile problème du rapport des valeurs entre les deux métaux monnayables : l'or et l'argent. C'est la grande question des « mutations », qui, aux 13^{ème} et 14^{ème} siècles, fut le prétexte des premières interrogations théoriques sur la monnaie.

Trois éléments pouvaient, en effet, entrer en jeu pour fixer la valeur de la monnaie : la taille (quantité de pièces d'un certain type frappées dans un lingot d'un marc, soit 245 g), l'aloï (titre, proportion d'argent ou d'or entrant dans l'alliage dont on faisait le lingot d'un marc), le cours (valeur, exprimée en monnaie de compte, de chaque espèce en circulation).

Dans ces conditions, les princes, selon les cas, recoururent soit à la dévaluation, soit au renforcement. La première se faisait en diminuant le poids d'or ou d'argent fin contenu dans l'unité monétaire, donc en réduisant l'aloï ; ou bien en créant des pièces nouvelles du même aloï que les anciennes, mais d'un poids diminué permettant ainsi d'en tailler davantage dans un même lingot ; ou bien encore en faisant varier uniquement le cours légal des espèces.

Quant au renforcement ou réévaluation, il consistait à baisser le cours, en monnaie de compte, des pièces en circulation, ce qui entraînait une déflation, jusqu'à l'émission massive de nouvelles pièces fortes.

La monnaie métallique présentait de nombreux avantages pour ses détenteurs : elle leur permettait de monétiser leurs richesses en métaux précieux et d'accroître ainsi leur pouvoir d'achat, mais aussi, d'avoir une autonomie de gestion de leurs encaisses. En revanche, elle se heurtait à d'importants inconvénients : le poids élevé des pièces ne permettait pas les paiements à distance, de plus, le réglage de l'offre de monnaie était assez difficile. C'est ainsi qu'il était devenu nécessaire de créer de nouveaux moyens de paiement.

2.2. Apparition des billets de banque :

L'origine du billet de banque est généralement attribuée aux orfèvres. A Londres, ces derniers recevaient des dépôts dans des sacs étiquetés au nom du déposant en contrepartie d'un reçu intransmissible appelé : "*promissory notes*". Plus tard, vers 1630, les orfèvres, se rendant compte que les déposants ne se présentaient jamais ensemble pour retirer leurs dépôts, s'octroyèrent le droit d'utiliser ces derniers à leur guise. En revanche, ils étaient obligés de restituer à la première demande de l'or monnayé pour la contre valeur du dépôt initial.

En 1660, les "*promissory notes*" commencèrent à circuler parmi les gens fortunés. Mais ce n'est qu'en 1704 que cette pratique fut légalisée.

C'est alors que les premiers billets de banque sont délivrés, plus faciles à transporter que les pièces. Les billets n'étaient, à l'origine, qu'un simple certificat représentatif d'un dépôt en monnaie métallique. Au début, ils étaient nominatifs car ils portaient le nom du premier porteur, mais vers la fin du 18^{ème} siècle, ce nom fut remplacé par celui du Caissier Principal.

Depuis, les banques en émettent un nombre d'une valeur supérieure à celle du métal détenu ; le billet de banque se transforme en véritable monnaie fiduciaire.

Très vite, en effet, on s'était aperçu qu'une banque respectable, bénéficiant de la garantie de l'autorité politique, pouvait émettre une valeur en billets supérieure à celle de son encaisse métallique, et donc faire fructifier largement ses dépôts.

Deux formes de monnaies coexistent désormais : billets et monnaies métalliques. Notons que les monnaies métalliques et fiduciaires ont généralement cours légal, c'est-à-dire qu'il y a obligation de les accepter en paiement de tout achat ou en règlement de toute dette.

La monnaie fiduciaire a également très souvent un cours forcé, c'est-à-dire que les institutions émettrices ne sont pas tenues de les rembourser en métal.

La particularité majeure du billet de banque est qu'il représente une somme d'argent déterminée et circule sans intermédiaire entre les agents économiques. Il est considéré comme le moyen de règlement par excellence et doit être protégé de toute contrefaçon par une sévère répression.

Le billet de banque s'est donc complètement installé dans les mœurs et a permis à une nouvelle forme de monnaie de voir le jour : **la monnaie scripturale**. Les opérations bancaires, paiements, virements,... s'effectuent par de simples jeux d'écritures.

Selon la banque de France « par opposition à la monnaie fiduciaire constituée par les billets et les pièces, les moyens de paiements scripturaux sont des dispositifs permettant le transfert des fonds tenus en compte par des établissements de crédit ou des institutions assimilées suite à la remise d'un ordre de paiement ».¹

Le chèque, le virement, l'avis de prélèvement ou la carte bancaire sont les principaux moyens de paiement scripturaux utilisés dans la plupart des pays.

En effet, apparaît dès lors une nouvelle étape dans la voie de la dématérialisation² : le développement des opérations bancaires a multiplié l'usage des titres comme instruments de paiement, par des techniques de plus en plus raffinées.

Dès l'Antiquité, en Égypte, à Athènes, à Rome surtout, les banquiers assurent le service de caisse à leurs clients. Au Moyen Âge la pratique des paiements en foire confère une grande importance aux contrats de transport d'argent ; la *lettera di pagamento* du 12^{ème} siècle donne naissance à la lettre de change moderne par l'apparition de l'endossement.

Le plus souvent, la lettre de change n'est pas payable immédiatement, elle devient un instrument de crédit en même temps qu'un instrument de paiement. L'acquéreur de marchandises, débiteur d'un prix payable par traite, a le temps de les revendre avant que la traite lui soit présentée. Quant au vendeur, sans attendre le jour de l'échéance, il peut obtenir immédiatement des fonds en endossant à son banquier, par l'opération d'escompte, les traites de son portefeuille commercial.

En revanche, c'est en Angleterre que l'usage du chèque se développe, et ce, à partir du 17^{ème} siècle, tout particulièrement après l'octroi du privilège d'émission des

¹ www.banque de France.fr

² Au sens juridique, la "dématérialisation" est le processus par lequel le papier et sa manipulation sont supprimés. La définition de la dématérialisation [des moyens de paiements et des titres] est d'une banale simplicité : "Il s'agit du processus par lequel la manipulation de papier est supprimée". (Jasor et Mabile, Les Echos, 23 mai 1997).

billets de banque à la Banque d'Angleterre en 1742, lorsque les banques privées, ne pouvant plus délivrer de billets en échange des dépôts de leurs clients, conseillent à ceux-ci de tirer sur elles des traites qu'elles sont prêtes à honorer à vue.

Depuis, le chèque s'octroie une grande partie des paiements. Le rôle économique du chèque diffère toutefois de celui de la lettre de change en ce que le chèque est obligatoirement payable à vue et ne comporte aucune idée de crédit. Il permet d'effectuer des paiements à l'aide de fonds disponibles chez un banquier.

Comme instrument de monnaie scripturale, il offre l'intérêt supplémentaire de favoriser les règlements par compensation. La plupart du temps, celui qui reçoit un chèque en paiement ne le touche pas ; il en fait porter le montant au crédit de son compte sur lequel il tire lui-même des chèques lorsqu'il a des paiements à effectuer.

De ce fait, la monnaie scripturale, qui circule sous la forme de chèques, de virements, (et plus tard, de carte bancaire), tire sa valeur de la possibilité d'être convertie à tout moment en monnaie fiduciaire.

C'est ainsi que les banques ont vu leur rôle s'intensifier dans le domaine de la finance indirecte à travers la collecte de dépôts à terme, et autres instruments négociables, les virements ; ...

SECTION 2 : EXPLOSION DES TECHNOLOGIES ET APPARITION DE LA MONETIQUE

Cette section traitera de la thématique suivante : le passage de l'invention à l'innovation, la notion de la télé compensation, et enfin de l'apport de la monétique au système bancaire.

1. DE L'INVENTION A L'INNOVATION :

Il y a dans l'histoire des périodes où le cours des événements s'accélère de manière impressionnante. Survient alors une foule de bouleversements qu'aucun de nous n'aurait pu imaginer quelques années plus tôt.

Le 19^{ème} siècle est le début d'une de ces périodes. Connu comme étant celui des révolutions industrielles et des innovations technologiques, on y voit la fin du bimétallisme et l'avènement de l'étalon-or conséquence du développement plus rapide de la monnaie scripturale par rapport à la monnaie fiduciaire¹.

Le besoin incessant d'information en temps réel, le traitement d'immenses quantités de données... imposent une révolution en matière de communication et d'informatisation. La technologie prend alors de plus en plus d'ampleur et enregistre des innovations impressionnantes : téléphone, cartes perforées, micro-ordinateur,...

La banque est une industrie de l'information. Cette réalité a été amplifiée par l'internationalisation des opérations et l'explosion des marchés financiers. Rien d'étonnant à ce que l'informatique ait fait irruption très tôt dans ce secteur et continue à y jouer un rôle considérable. De ce fait, les banques sont devenues les premières clientes de l'industrie informatique.

Les moyens de paiement ne sont pas restés en marge de cet ébranlement technologique et culturel. La nécessité d'automatisation croissante des traitements, mais également leur dématérialisation ont provoqué bon nombre de changements.

A côté des espèces, effets de commerce, chèques, qui occupaient la première place dans les paiements, apparurent de nouveaux moyens dont l'avis de prélèvement.

¹ C. Dragon & autres, « Les moyens de paiement », Edition Banque, 1997, page 25.

L'évolution de ces moyens de paiement surgit suite à un besoin d'assouplissement de la gestion traditionnelle de ces moyens et à une recherche de simplification d'utilisation non seulement pour les banques mais également pour les particuliers.

En effet, les banques modernes recherchent de plus en plus la gestion la plus optimale qui leur permettrait d'augmenter leur marge bénéficiaire grâce à la réalisation d'économies d'échelle, tout en réduisant leur risque. Elles sont particulièrement sensibles à un certain nombre de critères :

- La simplicité et la rapidité de mise en œuvre des transactions qui est évidente pour les paiements en espèces, mais qui l'est moins pour les paiements par chèque ;
- La baisse des coûts de traitement particulièrement pour les coûts d'émission ;
- La maîtrise des dates et des délais qui permettrait d'atteindre le critère précédent surtout lorsque le retard est pénalisé par un coût supplémentaire ;
- Le risque sur le stockage spécialement pour les espèces.

Les particuliers eux, considèrent d'autres critères tout aussi importants :

- La simplicité d'acceptation ainsi que la facilité d'utilisation,
- Le respect des délais,
- La garantie de paiement.

2. LA MONETIQUE : UNE NOUVELLE DONNE

Afin de faire face à ces nombreux critères, une nouvelle donne pour la monnaie se met en place : les paiements et les transferts d'argent sont désormais capables d'être effectués à n'importe quel moment, en temps réel et dans des conditions de coût et de risque de plus en plus minimales.

On parle dorénavant de télé-compensation, de distributeur automatique de billets, de terminal électronique de paiement, de paiement on-line, ... de monétique. Le libre service bancaire s'installe.

La monnaie est devenue une information pure et circule sous différentes formes, véhiculées par des moyens de télécommunications.

La suprématie de la monnaie électronique sur la monnaie scripturale est établie et n'est plus contestée. Elle n'a été possible que grâce aux objectifs divers qu'elle poursuit. En effet, la monétique permet, entre autres :

- D'éviter la manipulation de l'argent liquide ;
- Faciliter la gestion grâce à l'automatisation ;
- Sécuriser les installations ;
- Faciliter l'utilisation ;
- Fidéliser la clientèle.

Ainsi, la monétique est considérée désormais comme un marché très important, et qui a permis à de nouvelles sociétés de voir le jour en saisissant des opportunités encore timides à l'époque.

Dans ce domaine, trois grandes catégories de sociétés peuvent être distinguées : les sociétés de service et de traitement informatique (Sligos), les industriels chargés de la fabrication des cartes et les industriels de matériels de lecture et de traitement des cartes.

La monétique, utilisée dans le secteur bancaire, puise son origine des développements des :

- Infrastructures de télécommunication ;
- Systèmes de traitement des informations ;
- Technologies d'automatisation.

Pour cela, la monétique peut être désignée « *comme étant la réalisation d'opérations bancaires par le biais d'outils combinant les techniques d'automatisme, d'informatique et de télécommunication* »¹.

¹Ali CHAÏB, « La monétique, une fonction d'avenir », CNEP News, n° 13, avril 2003

3. L'APPORT DE LA MONETIQUE AU SYSTEME BANCAIRE :

L'apport de la monétique au système bancaire implique l'intervention des banques émettrices ainsi que de la banque centrale.

3.1. La position des Banques Centrales :

La monnaie électronique est, à côté des moyens traditionnels de paiement, une nouvelle forme de monnaie qu'il convient de bien analyser et de cerner ses caractéristiques afin de connaître les possibles implications qu'elle peut engendrer sur les sphères économique et monétaire.

La monnaie électronique est une dématérialisation de la monnaie. Son support est, dans la majorité des cas, une carte, en faisant référence au porte-monnaie électronique (PME) qui permet d'effectuer des paiements à partir d'une réserve de fonds préalablement constituée sur le microprocesseur de la carte (notion de prépaiement).

La carte bancaire est quant à elle assimilable à de la monnaie scripturale puisqu'elle n'est qu'un support permettant la mobilisation de fonds déposés sur des comptes gérés par les banques. « L'utilisation de l'informatique ou de l'électronique n'affecte jamais que la manière dont les ordres de paiement sont donnés ou transmis ». Ce sont les dépôts à vue qui constituent le moyen de règlement.

En général, la monnaie électronique peut également être assimilée à une forme de monnaie scripturale puisque « l'encours non utilisé, chargé dans la carte est inscrit au bilan de l'émetteur comme un engagement de nature financière qu'il est toujours tenu d'honorer sans préavis et dont la disponibilité doit être totale à l'égard des bénéficiaires »¹. Il s'agit donc là d'un encours de nature monétaire comparable aux monnaies, aux billets et aux dépôts à vue inclus dans l'agrégat M1.

Et bien qu'actuellement, la monnaie électronique soit loin d'être un phénomène très répandu dans le monde, son développement est susceptible d'avoir des implications significatives pour la politique monétaire dans l'avenir.

¹ M. CASTAGNE, N. GOURC, D. LESSART, « La monnaie électronique : problèmes et perspectives », Mémoire de maîtrise de Sciences Economiques, Université de Toulouse I, 1999. Page 25

D'autres inquiétudes méritent l'attention des autorités monétaires: l'efficacité du fonctionnement des systèmes de paiement et la confiance des agents économiques dans cet instrument de paiement, la protection des consommateurs et des commerçants et la stabilité des marchés financiers.

Pour palier à ces différentes préoccupations et afin de garantir l'efficacité de la politique monétaire, les Banques Centrales estiment que les conditions minimales à remplir sont :

- L'élaboration d'un cadre juridique solide et transparent à même de garantir la sécurité des agents économiques ;

La solution la plus évidente serait de réserver l'émission de monnaie électronique aux seuls établissements de crédit. Toutefois, au stade actuel de développement de la monnaie électronique, il est peut être souhaitable que les Banques Centrales 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.

3.2. La position des banques émettrices :

Pour mieux comprendre l'ampleur que risque de prendre la monétique, il faut analyser la perception que le public s'en fait. Pour l'instant, ces nouveaux instruments de paiement sont très mal connus des agents économiques, et pour que ceux-ci arrivent à se vulgariser, il faut que les diverses parties concernées (porteur de la carte, commerçant, banque) y trouvent un avantage qu'elles relativiseront en fonction des coûts et inconvénients et qui amène à poser les problèmes de rentabilité de tels projets.

Mais avant tout, la monnaie suppose la confiance du public. Celle-ci est double :

- Les agents doivent avoir confiance dans le support ;
- Mais également, avoir confiance dans l'émetteur.

Aussi, ce dernier se trouve confronté à trois types de contraintes :

- Contraintes **économiques** : introduire un substitut électronique aux billets et aux pièces n'est possible 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 rechercher les solutions les moins coûteuses, non seulement pour le public mais également pour lui même;
- Contraintes **opérationnelles** : comme vouloir assurer l'anonymat des opérations et permettre un remboursement en cas de perte ou de vol du PME, semble difficilement possible dans des conditions économiques satisfaisantes ;
- Contraintes **sécuritaires** : l'aspect sécuritaire étant l'une des conditions majeure de réussite de la monétique. Toutes les mesures de prévention et de sécurisation doivent être prises en vue d'éradiquer toute forme de fraude.

Après s'être progressivement déployée dans la sphère économique des pays développés, la monétique commence à s'insérer dans les pays émergents et constitue à présent un passage obligé à travers lequel, les banques bénéficieront d'avantages considérables pouvant être regroupés en 03 catégories :

- **Avantages commerciaux :**
 - Amélioration de l'image de marque de la banque ;
 - Fidélisation de la clientèle ;
 - Support au marketing et à l'action commerciale ;
 - Augmentation du nombre de clients porteurs de cartes ;
 - Réduction des délais de règlement et de compensation.
- **Avantages économiques :**
 - Réduction des coûts de manipulation des espèces ;
 - Automatisation des opérations bancaires impliquant une réduction des coûts ;
 - Réduction des risques d'impayés du fait de la sécurisation des systèmes électronique ;
 - Réduction des encaisses immobilisées.

- **Avantages financiers :**

- Gonflement des dépôts ;
- Contribution à la bancarisation ;
- Développement de l'intermédiation ;
- Disponibilité d'une trésorerie gratuite.

Malheureusement, en Algérie, la situation monétaire révèle une forte utilisation de monnaie fiduciaire et un nombre réduit d'agences bancaires reflétant, par conséquent, la faible bancarisation de l'économie. L'instauration d'une politique de développement des moyens de paiement est considérée comme une nécessité absolue.

De ce fait, les banques se doivent dorénavant de 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 et la fiabilité des opérations. Chose désormais possible grâce aux divers avantages qu'offre la monétique.

SECTION 3 : DEVELOPPEMENT DES SYSTEMES BANCAIRES

Tout au long de cette section, nous verrons éventuellement la création des premières banques à travers l'histoire ainsi que le développement du système bancaire algérien.

1. CREATION DES PREMIERES BANQUES :

Étymologiquement, le mot banque vient de l'italien «*banca*» qui désignait la table de changeur des marchands Lombards¹ qui exerçaient leur activité de change et de prêt sur gages dès le 11^{ème} siècle. Les premiers banquiers apparurent donc au moyen âge en Italie².

A l'origine, la principale activité des «*banquiers* » était une activité de change. Cette activité se déroulait principalement sur les places commerciales.

Plus tard, les «*banquiers* » acceptèrent en dépôt du métal précieux contre remise d'un billet à ordre. Très rapidement ils s'aperçurent que la quantité de métal réclamée par les propriétaires ne correspondait qu'à une fraction de celle mise en dépôt. Il était donc possible d'en prêter une partie pour une certaine durée.

C'est à partir du 17^{ème} siècle que les premières grandes banques apparaissent : la banque d'Amsterdam et la banque d'Angleterre. Mais il faut attendre 1850 et les grands développements de la révolution industrielle pour voir la création d'organismes bancaires prendre réellement de l'ampleur en Europe.

L'ouverture de nombreux guichets de banque sur l'ensemble du territoire des principaux pays donne naissance à de grands établissements de crédit disposant d'importantes ressources pour financer le commerce et l'industrie.

Selon la définition du Petit Larousse, « *Une Banque est un établissement privé ou public qui facilite les paiements des particuliers et des entreprises, avance et reçoit des fonds et crée des moyens de paiement »*.

¹ Nom donné, dans la France médiévale, aux usuriers et aux prêteurs sur gage parce que beaucoup d'entre eux étaient originaires de Lombardie.

² J.C.Vigouroux, « *Découvrir la banque »*, Edition Danod 1991, page 13.

La place des banques dans l'économie a progressé de manière fulgurante au cours de ces dernières années. Le métier de banquier s'est profondément transformé en évoluant dans un paysage bancaire concurrentiel.

2. DEVELOPPEMENT DU SYSTEME BANCAIRE ALGERIEN :

De son côté, le système bancaire algérien est passé par de profondes mutations. Héritier d'un système bancaire colonial, les institutions financières en Algérie ont été créées à partir d'un amalgame d'établissements bancaires étrangers.

Dès lors, on assiste, après l'indépendance, à une réelle volonté d'autonomie du secteur bancaire, qui se composait exclusivement de filiales de banques étrangères. Cette volonté d'indépendance s'est matérialisée par la création, le 12 décembre 1962, d'un Institut d'Emission.

Suivirent ensuite plusieurs plans de développements et de réformes économiques. La réforme de 1970 accordait aux banques la gestion et le contrôle des opérations financières des entreprises publiques.

La loi bancaire du 19 août 1986 avait pour objectif principal la définition d'un cadre juridique commun à tous les établissements de crédit. La législation qui était en vigueur, devait nécessairement être revue : la multiplicité et l'hétérogénéité des textes juridiques existants constituaient un frein réel au développement du système bancaire.

Plus tard et face aux besoins de nouvelles réformes économiques, la loi sur la monnaie et le crédit du 14 avril 1990 fut promulguée. Cette loi vise plusieurs objectifs parmi lesquels ¹:

- mettre un terme définitif à toute ingérence administrative dans le secteur financier ;
- réhabiliter le rôle de la Banque Centrale d'Algérie dans la gestion de la monnaie et du crédit ;
- rétablir la valeur du dinar algérien ;
- aboutir à une meilleure bancarisation de la monnaie ;
- l'encouragement des investissements extérieurs utiles ;

¹ A. BENHALIMA, « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, 1999, page 83.

- assainir la situation financière des entreprises du secteur public ;
- déspecialiser les banques et clarifier les missions dévolues aux banques et aux établissements financiers ;
- diversifier les sources de financement des agents économiques, notamment les entreprises par la création d'un marché financier.

La constatation que l'on peut établir est que le système bancaire algérien est majoritairement constitué de banques publiques traduisant « la nature oligopolistique du système bancaire et son éloignement des logiques de compétition et de concurrence que la politique économique actuelle cherche à instaurer¹ ».

D'un autre côté, le développement des institutions et les progrès en matière d'intermédiation bancaire ont entraîné l'évolution et la diversité des instruments de paiement. Les nouvelles technologies de transmission de données et les progrès en informatique sont à la base de l'amélioration extraordinaire des procédures de paiement et de recouvrement dans les pays développés.

C'est dans ce contexte que l'Algérie engage un projet de développement et de modernisation de son système de paiement sur la base des principes et standards internationaux, visant à :

- Adapter les systèmes de paiement, de compensation et de règlement interbancaire aux besoins des usagers (particuliers, entreprises et administrations) et aux exigences d'une économie moderne, notamment par la prise en compte des nouveaux instruments électroniques ;
- Réduire les délais de règlement, notamment des échanges hors place ;
- Rationaliser et améliorer les procédures et mécanismes de recouvrement des chèques et autres instruments de paiement sur support papier ;
- Promouvoir l'utilisation des paiements scripturaux en remplacement des paiements en espèces par l'amélioration de la qualité et la réduction des délais de traitement et de règlement ;
- Se conformer aux normes internationales en matière de gestion des risques de liquidité, de crédit et de protection contre les risques systémiques.

¹ A. BENHALIMA, « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, 1999, page 95.

A travers ces objectifs, il en ressort cinq grands axes prioritaires dans le processus de modernisation :

- Le développement et la modernisation du réseau de télécommunications bancaires;
- L'utilisation optimale de ce réseau pour les besoins, notamment de la gestion des moyens de paiement et des transactions bancaires ;
- La mise à niveau des systèmes d'information des banques et leur intégration, en perspective de la mise en place d'une télétransmission élargie ;
- Le lancement des travaux, y compris les aspects de normalisation, en vue de rationaliser la gestion des moyens de paiement sur support papier, les automatiser au maximum et réduire les délais de traitement au profit des usagers ;
- La conception de la mise en place en relation avec la Banque d'Algérie d'un système de télé-compensation ¹».

Ce processus n'est pas uniquement dicté par des impératifs d'économies d'échelle, mais aussi, et surtout, par une réelle volonté d'amélioration des relations avec la clientèle.

En ce sens, la Banque d'Algérie se charge de mettre en place, en collaboration avec les banques commerciales, une structure commune de prestation de services.

Quant au système de paiement de masse, relevant des banques commerciales, l'intervention de la Banque d'Algérie est limitée à l'élaboration de l'architecture d'ensemble de ce système et des recommandations de sa mise en œuvre. C'est alors aux banques de se doter des moyens techniques et informatiques nécessaires au fonctionnement de ce nouveau système, mais également pour être prêt à la mise en place de la télé-compensation, doublée d'une dématérialisation des moyens de paiement.

¹ BNA/Finance, « La problématique de la modernisation des moyens de paiement en Algérie », n° 4, avril/juin 2003, pp. 18-20.

C'est dans ce contexte qu'est créée la Société des Services Interbancaires (SIB) dont le rôle est d'assister les banques dans leurs projets de mise à niveau notamment, en matière de :

- Mise en place optimale du réseau de télécommunication ;
- Mise à niveau des systèmes d'information ;
- Incorporation des supports informatiques ;
- Automatisation des procédures de traitement des moyens de paiement ;
- Participation à la structuration et à la mise en place du système de télé-compensation bancaire piloté par la Banque d'Algérie...

Ce processus n'est encore qu'à ses débuts mais marque l'intense volonté de modernisation de la communauté bancaire algérienne, à l'instar de ses voisins maghrébins déjà beaucoup plus affirmés en la matière.

Le chapitre suivant sera consacré à l'étude des moyens des paiements ainsi qu'aux réformes présentées par les organisations internationales concernant les facteurs de succès du système de paiement en Algérie.

CHAPITRE 2 :
Systeme de paiement,
Présentation et réforme

Les systèmes de paiement ne sont plus simplement, de nos jours, un complément à la collecte de dépôts et à l'octroi de crédits, les activités traditionnelles des banques.

Vu la complexité des paiements, l'infrastructure poussée et les exigences élevées de la concurrence à l'égard des banques, l'organisation et la gestion des systèmes de paiement sont devenues une activité à part entière et les paiements sont en quelque sorte devenus une « industrie » avec une infrastructure, des matières premières, des prix de revient et des tarifs.

Conscients de ces changements structurels, les organes procèdent au lancement de la réforme des systèmes de paiement nationaux et la réussite de cette réforme est devenue un défi pour les états.

Par conséquent, les systèmes de paiements gagnent de plus en plus d'importance au niveau international et attirent l'attention des institutions internationales comme la Banque Mondiale et le Fonds Monétaire International qui ont pris le relais de conseillers en ce sens.

En vue de présenter une vue d'ensemble sur les systèmes de paiement ainsi que sur leur réforme, le présent chapitre est décomposé en trois sections : la première introduira dans son intégralité la terminologie du système de paiement, ses composantes la seconde abordera le fonctionnement des moyens de paiement tandis que la troisième abordera la réforme des systèmes de paiements, ses principes et les facteurs clef de succès du point de vue de la Banque Mondiale.

SECTION 1 : PRESENTATION GENERALE DU SYSTEME DE PAIEMENT

Cette section va cerner les points suivants : d'abord la définition du système de paiement, ensuite les composantes d'un système de paiement et enfin l'architecture d'une opération de paiement.

1. DEFINITION :

Le système de paiement trouve sa définition dans plusieurs textes juridiques qui l'ont traité de points de vue différents, dès lors le fait de se contenter d'une seule définition ne peut cerner efficacement la notion exacte du système de paiement, raison pour laquelle une palette de définitions est employée ci-après :

Selon la Banque des Règlements Internationaux (BRI), un système de paiement se définit comme :

« Un ensemble de Règles, de Procédures, Instruments (RPII) servant à assurer les transferts de fonds entre parties s'acquittant d'une obligation contractuelle »¹.

Les systèmes de paiement et de titres sont définis en droit français à l'article L330-1 du Code monétaire et financier comme suit :

« un système de règlements interbancaires ou de règlement et de livraison d'instruments financiers s'entend, d'une procédure nationale ou internationale organisant les relations entre deux parties au moins, ayant la qualité d'établissement de crédit, d'institution ou d'entreprise mentionnés à l'article L. 518-1, d'entreprise d'investissement ou d'adhérant à une chambre de compensation ou d'établissement non résidant ayant un statut comparable, permettant l'exécution à titre habituel, par compensation ou non, de paiements ainsi que, pour ce qui concerne les systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers, la livraison de titres entre lesdits participants »².

2. LES COMPOSANTES D'UN SYSTEME DE PAIEMENT :

¹ www.unitar.org/isd/dt/ddt2-doctrine1.html

² www.banque-france.fr/fr/sys_mone_fin/caract/caract.htm

Le système de paiement (parfois dit système de paiement « national ») désigne ici la matrice complète des dispositifs et processus institutionnels et d'infrastructure, qui servent à émettre et à transférer des créances monétaires sous forme d'obligations de banques commerciales et de la banque centrale.

Ainsi, les principales composantes d'un système de paiement national sont les suivantes :

Instruments de paiement servant à initier le transfert de fonds entre les comptes des payeurs et des bénéficiaires auprès des établissements financiers ;

Réseaux pour l'exécution et la compensation des instruments de paiement, le traitement et la diffusion des informations sur les paiements ainsi que pour le transfert de fonds entre établissements payeurs et receveurs ;

Etablissement proposant des comptes, instruments et services de paiement aux particuliers et aux entreprises, et organismes gérant les réseaux de services pour l'exécution, la compensation et le règlement des opérations de paiement pour ces établissements financiers ;

Conventions, réglementations et contrats de marché concernant la production, la tarification, la fourniture et l'acquisition des divers instruments et services de paiement ;

Les lois, normes et procédures établies par les législations, tribunaux, instances de réglementations et organismes de paiement qui définissent et régissent le processus de transfert des paiements et le fonctionnement des marchés des services de paiement.

Ces composantes peuvent être classées en dispositifs institutionnels et infrastructurels :

Les dispositifs de l'infrastructure recourent un éventuel d'instruments de paiement et divers types d'infrastructures pour l'exécution, la compensation et le règlement des paiements ; cela englobe tous les différents systèmes de paiement qui existent dans un pays.

Les dispositifs institutionnels sont constitués par l'organisation du marché des services de paiement, ainsi que par les établissements financiers et les autres organismes offrant de tels services. Ils incluent également un cadre juridique et réglementaire, qui régit l'organisation et le fonctionnement du marché, ainsi que des mécanismes de consultations et de coordination entre les principales parties prenantes ; le cadre institutionnel associe les infrastructures et les parties concernées dans le fonctionnement du système de paiement national.

3. L'ARCHITECTURE D'UNE OPERATION DE PAIEMENT :

Il est clair qu'on ne peut présenter le mode de fonctionnement typique des systèmes de paiement, car le circuit du paiement ne peut être identique dans tous les pays, ceux là adoptent des solutions de paiement différentes en fonction de plusieurs facteurs.

Par conséquent, le présent point abordera le mode de fonctionnement des systèmes de paiement du point de vue de la nature de la monnaie utilisée nécessitant ainsi la présentation en premier lieu des types de moyens de paiement susceptibles d'être utilisés avant d'aborder par la suite le circuit d'une opération de paiement.

3.1. Le circuit d'une opération de règlement :

Il existe différents instruments de paiement dont chacun possède un processus de règlement plus ou moins complexe.

3.1.1. Le modèle simple de règlement :

Les deux formes de moyens de paiement servant souvent à effectuer des paiements sont la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale.

3.1.1.1. La monnaie fiduciaire : la monnaie fiduciaire¹ est formée de deux ensembles :

- Les pièces métalliques, pour les valeurs les plus faibles (les pièces de monnaie sont aussi appelées monnaie divisionnaire) ;

¹ Claude Dragon & autres, Les moyens de paiement : des espèces à la monnaie électronique, ed banque, 1998, page 83.

- Les billets de banque, pour les valeurs de quelques dizaines à quelques centaines de dinars.

Toutes les monnaies ayant cours à un instant donné sont connues de l'ensemble de la population des utilisateurs ; en cas de toute difficulté, ce sont les banques qui sont chargées de l'examen, par leurs propres agents, ou mieux par les services spécialisés de la Banque d'Algérie.

La Banque d'Algérie est le seul institut d'émission de monnaie fiduciaire ; elle est responsable de la gestion de la masse monétaire de l'Algérie et, en particulier, de la masse représentée par la monnaie fiduciaire. En pratique, les billets de banque sont confectionnés dans des ateliers gérés par la Banque d'Algérie et stockés par elle.

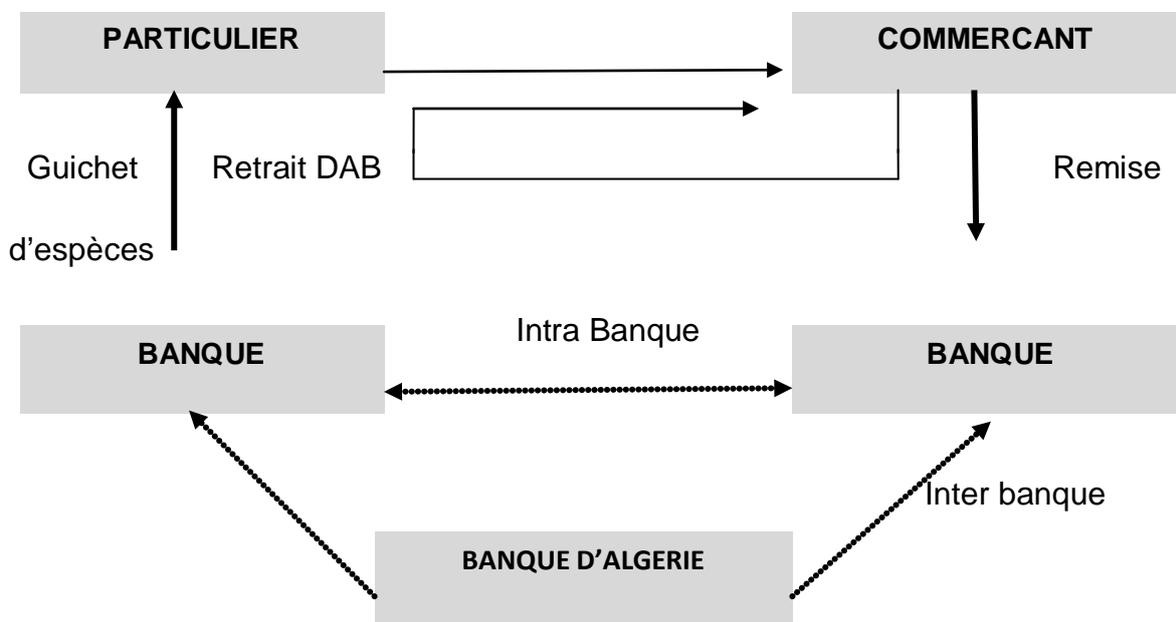
La monnaie fiduciaire est couramment nommée par les vocables suivants : monnaie ou menue monnaie, espèces, argent liquide, voire « cash ».

La monnaie fiduciaire est principalement utilisée dans les règlements opérés entre deux personnes physiques, sans écriture comptable, en raison de sa souplesse d'utilisation. On peut, pour chaque acteur, considérer deux types de mouvement :

- L'approvisionnement en monnaie (entrée), qui peut s'opérer :
 - Sur place, par cession de biens ou services ; c'est principalement le cas des commerçants détaillants. Ces commerçants, petits ou grands, doivent remettre en banque les quantités de monnaie fiduciaire qu'ils n'ont pas utilisées pour effectuer le rendu de monnaie ;
 - Auprès des banques : c'est le cas quasi général des particuliers pour le plus grand nombre, mais aussi le cas des commerçants qui doivent rendre la monnaie d'une majorité de paiements en espèces.
 - Les retraits se font aux guichets ou aux distributeurs automatiques de billets (DAB).
- L'utilisation (sortie) principalement par les particuliers :
 - Pour acquisition de biens auprès des commerçants ;
 - Pour rétribution de services, acquittement de droits, de factures,...

- Et, dans une moindre mesure, pour des opérations entre particuliers, des dons,...

Graphe n°1 : Règlement par la monnaie fiduciaire



Source : Claude Dragon & autres « Les moyens de paiement : des espèces à la monnaie électronique », Edition Banque, 1998, page 84.

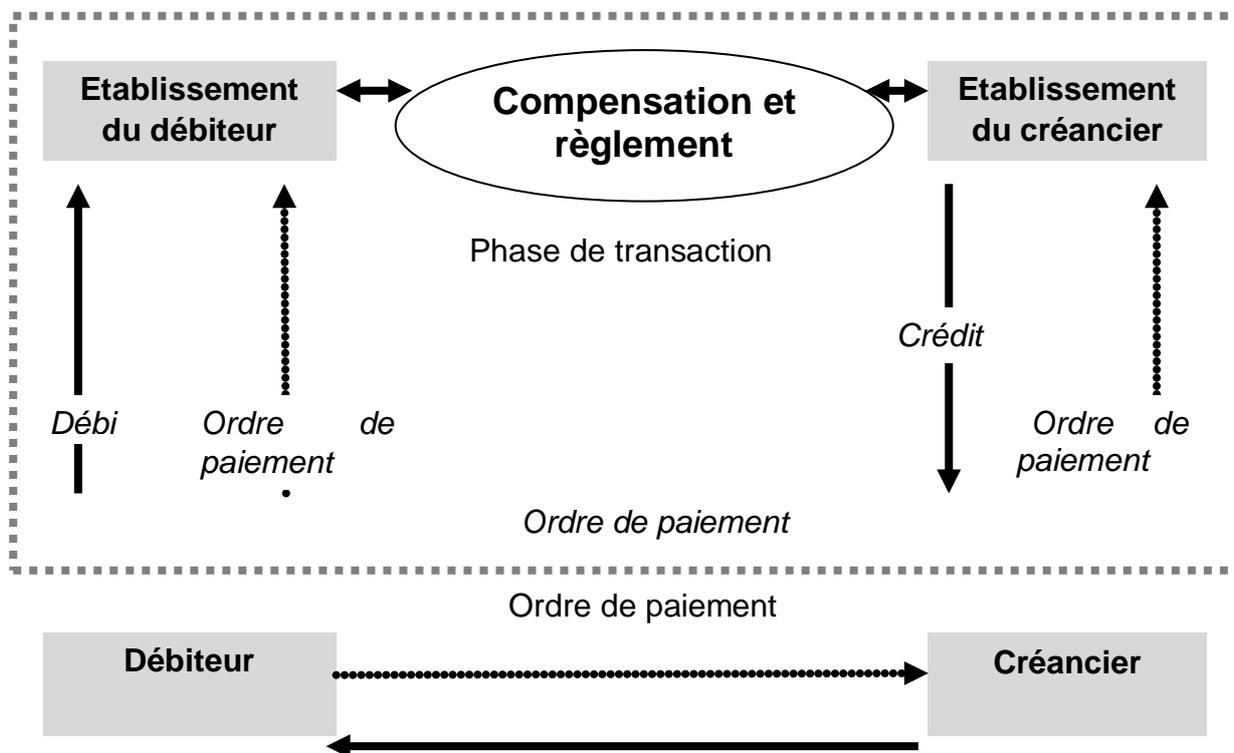
3.1.1.2. La monnaie scripturale : elle correspond aux avoirs qui se trouvent dans les comptes courants à vue ; elle est donc mobilisable en monnaie fiduciaire à tout moment et vice versa.

Cet instrument de paiement est par sa nature sans existence que dans les comptes et circule par conséquent via des jeux d'écritures comptables.

La monnaie scripturale étant un moyen de paiement qui entraîne de jour en jour une diminution du poids de la monnaie fiduciaire, celle-ci est considérée comme le « Concurrent » des billets de banques.

Son mode d'utilisation consiste en son transfert d'un compte à un autre compte via les moyens de paiement.

Graphe n°2 : Circuit simplifié des opérations scripturales



Source : Banque centrale européenne www.ecb.int

Par conséquent, lorsque la monnaie scripturale est employée par le règlement des transactions financières, le processus de paiement devient plus complexe puisqu'il fait intervenir le système de paiement interbancaire incorporant un ensemble particulier d'instruments de paiement, de normes techniques pour la transmission des messages de paiement et d'un ensemble d'intervenants.

3.1.2. Le modèle complexe de règlement :

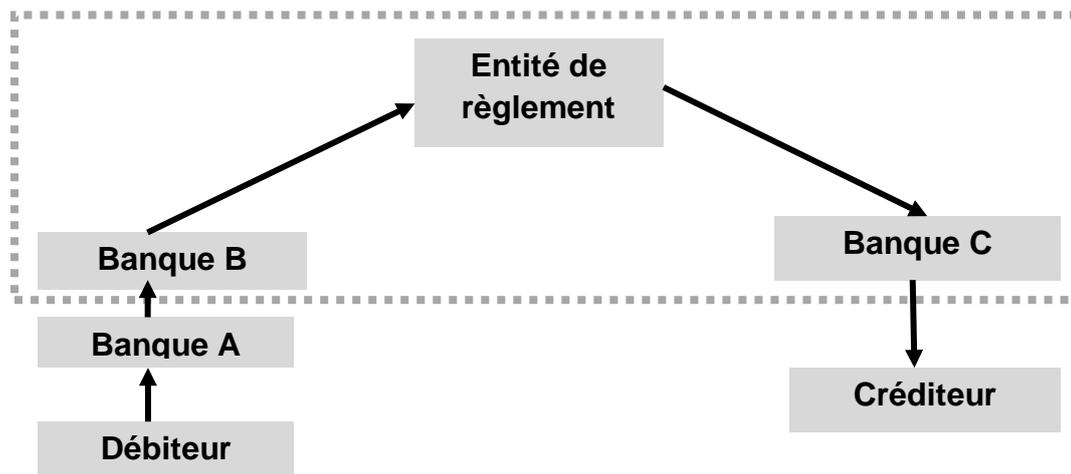
Dans la pratique, le processus de paiement est plus complexe que ceux décrits jusqu'ici : pour les cartes bancaires par exemple, l'infrastructure financière fait appel à plus d'intervenants, en l'occurrence, des banques, des systèmes de compensation et des opérateurs de cartes.

Les établissements qui font partie de l'opération de paiement ayant des comptes ouverts chez l'entité de règlement (les adhérents directs au système de paiement) sont généralement des banques. De leur côté, ces dernières fournissent des comptes et des services de paiement à leur propre clientèle que ce soit d'autres

banques, des établissements financiers non bancaires, des personnes morales non financières ou des personnes physiques.

Par conséquent, le processus de paiement inclut plus d'un seul intermédiaire pour effectuer une opération de paiement ainsi illustré dans le schéma :

Graphe n°3 : Système de paiement complexe



Source : Banque centrale européenne www.ecb.int

Dans cet exemple plus concret, le processus de règlement est plus compliqué. Il s'agit d'une opération de paiement entre le client de la banque A (qui n'est pas un participant direct au système de paiement) et celui de la banque C qui est un adhérent direct au système de paiement.

L'opération de paiement nécessite toute une chaîne d'opération de débit et de crédit ; car il va valoir débiter le compte du client débiteur chez la banque A, le compte de cette dernière chez la banque B et le compte de celle-ci chez l'entité de règlement et ce, avant de créditer le compte de la banque C chez l'entité de règlement pour que celle-là puisse finalement créditer le compte de son client.

On remarque que la chaîne de paiement est une combinaison de plusieurs opérations de règlement à plusieurs niveaux. Dans quelques juridictions, à moins qu'autrement contracté entre le débiteur et le créancier, l'engagement fondamental de paiement s'éteint lorsque le débiteur procède à l'envoi effectif de la créance via le système de paiement.

SECTION 2 : LES MOYENS DE PAIEMENTS

Les instruments de paiement ont pour effet d'huiler les rouages de notre économie. En effet, les instruments ou moyens¹ de paiement facilitent les échanges de biens et de services en répondant à des besoins précis. Mais ils constituent pour ainsi dire un processus industriel à part entière car chaque instrument a son histoire sociale et technologique qui oriente son exploitation dans des domaines particuliers.

De nos jours, les banques fournissent une gamme de moyens adaptées à l'automatisation du traitement des transactions et à la dématérialisation progressive des supports monétaires.²

Les moyens utilisés varient d'un pays à un autre. En général on recense les moyens suivants :

- Les chèques.
- Les virements.
- Les avis de prélèvement.
- Les titres interbancaires de paiement (TIP).
- Les effets de commerce.
- Les cartes bancaires.

Des instruments de paiements plus modernes se basant sur les cartes à puces ou à microprocesseur, le portes-monnaies électroniques ou virtuels, la valeur étant stockée sous forme électronique, on a affaire à une monnaie dématérialisée.

1. LE CHEQUE :

Dans l'économie moderne, l'ensemble des paiements ne peut plus être effectué au moyen d'espèces monétaires. Pour éviter de lourdes et importantes manipulations de monnaie fiduciaire, il existe certains instruments de paiement. Il en résulte une circulation importante de la monnaie scripturale. En conséquence, le paiement de nombreuses créances nécessite l'intervention d'un établissement

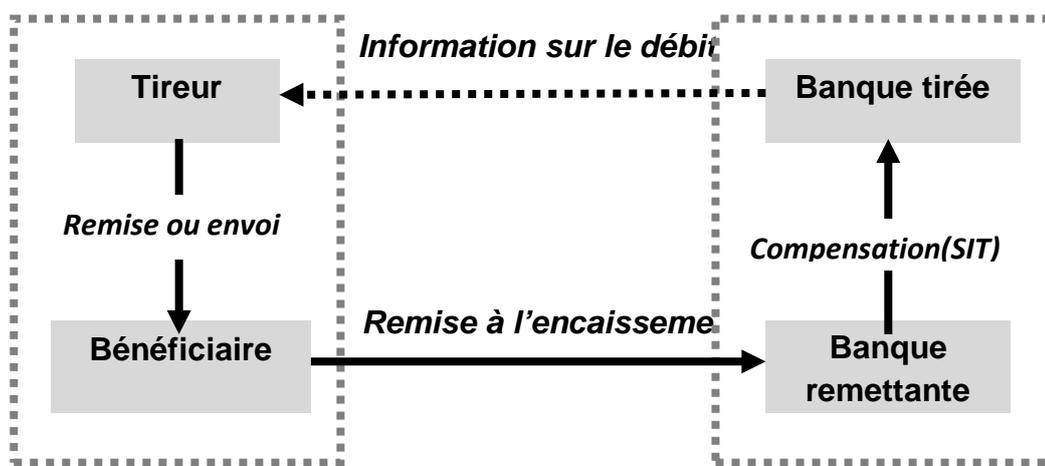
¹ M.Zollinger souligne une distinction à établir entre instrument et moyens de paiement. La monnaie scripturale est un moyen de paiement qui nécessite des instruments, à l'opposé de la monnaie fiduciaire.

² Mostafa Hashem Sherif, Ahmes Serhrouchni, La monnaie électronique : système de paiement sécurisé, Edition Eyrolles 2000, page 27

bancaire ou assimilé. Le paiement fait alors intervenir au moins trois personnes, et assez souvent quatre, au lieu de deux.

Le chèque se définit comme un titre par lequel une personne, dite tireur, donne l'ordre à une banque (ou un établissement de crédit assimilé), dite tirée, de payer à vue une somme d'argent au profit d'une troisième personne dite porteur¹ (voir schéma n° 4).

Graphe n°4 : Circuit simplifié du chèque



Source : Régis Bouyala, *Le mode de paiement*, Edition Revue Banque, 2005, page 23.

Il constitue un élément de paiement, quand le montant est à payer à un bénéficiaire et un instrument de paiement lorsque la somme est demandée au banquier par son titulaire.

La remise en paiement d'un chèque n'entraîne pas novation, c'est la raison pour laquelle que la provision doit exister au moment même de l'émission du chèque sous peine de sanction sévère.

Le chèque demeure un moyen de paiement et de retrait purement national². Il reste pour chaque pays un instrument tourné vers l'usage domestique en raison de particularité de plusieurs natures :

¹ Stéphane Piedelièvre, *Instrument de crédit et de paiement*, Edition Dalloz, 2001, page 219.

² Régis Bouyala, *Le mode de paiement*, édition Revue Banque, 2005, page 24.

- Les habitudes de retrait et de paiement ;
- Au plan juridique, chaque pays a sa propre législation (ex. législation sur les chèques impayés) ;
- Les normes (le format du chèque) et les techniques de traitement sont différentes selon le pays.

Sur l'utilisation du chèque, les données statistiques font apparaître les caractéristiques suivantes¹ :

- L'importance prépondérante des chèques, tirés sur les comptes des salariés, en nombre (près de 90%) par rapport aux autres moyens de paiement scripturaux ;
- La concentration de l'utilisation des chèques dans le nord du pays ;
- Le montant élevé des chèques qui indique une utilisation importante par les entreprises et les administrations ;
- **Le nombre important d'impayés (dont 3.10 % pour les seuls chèques traités en compensation interbancaire en 2005 selon les données de la Banque d'Algérie : 138390 chèques impayés pour un total de 4 399 354 chèques présentés en compensation) avec comme cause principale le défaut de provision.**

D'autres points caractéristiques et plus qualitatifs nous semblent utiles à signaler :

1.1. La grande diversité des chèques :

- Neuf type de chèques différents cohabitent en Algérie : chèques ordinaires, de banque, certifiés, visés, guichets, Banque d'Algérie, Trésor, de paiement CCP, de virement CCP.
- **La gratuité pour l'utilisateur, a conduit à une explosion du volume de chèques à traiter au cours du temps, les volumes annuels seraient de 32 000 000 de chèques bancaires et de 150 000 000 de chèques postaux². La profession bancaire a dû s'organiser en conséquence pour traiter ces énorme volumes de documents papier, notamment en mettant en place début 2005 un système d'échanges d'image chèque et permettant un**

¹ Rapport Interne, Satim, 2005.

² Source : Satim, 2005

échange automatisé sur le Système interbancaire de télécompensation (SIT).

Ce nombre important d'appellations et de statuts différents ne peut qu'entraîner la confusion dans l'esprit de la population. Il est de plus symptomatique d'une grande complexité dans les procédures d'acceptation, de contrôle et d'encaissement des chèques.

1.2. L'utilisation du chèque pour le retrait d'espèces :

Il apparaît également que la grande majorité des chèques sont des chèques de retraits et que les chèques remis par des tiers sont encaissés immédiatement par le bénéficiaire et non déposés sur son compte.

Cela indique un « détournement » du moyen de paiement scriptural toujours au profit de la monnaie fiduciaire : la population utilise le chèque non comme un moyen de paiement mais essentiellement comme un formulaire de retrait d'espèce.

Cette situation est triplement préjudiciable à la banque :¹

- Retrait unique des encaissements du salaire pour vider le compte :
- Utilisation des ressources humaines dans les opérations de guichets de distribution d'espèces à très faible valeur ajoutée ;
- Déficit d'image de la banque liée à une forte attente au guichet.

1.3. L'absence de visibilité sur les délais d'encaissement des chèques :

Les délais d'encaissement d'un chèque peuvent varier d'une semaine à deux semaines. Cette incertitude aussi bien pour le tireur que pour le bénéficiaire décrédibilise grandement le chèque.

1.4. L'attribution de chéquiers et la facturation de l'encaissement des chèques :

La mise à disposition des chéquiers est également très longue : les agences bancaires attendent d'avoir une volumétrie suffisante pour lancer une commande de personnalisation de chéquier.

¹ Entretien avec responsable de l'agence BDL.

1.5. Les réticences des commerçants :

Les différents facteurs décrits ci-dessus entraînent une forte réticence de la part des commerçants à accepter les chèques dans la mesure où ils sont les acteurs les plus pénalisés par les dysfonctionnements du système.

Cette réticence est également liée à une culture du « cash » et un refus de la traçabilité des transactions (clientèle non bancarisée).

1.6. Les caractéristiques physiques et techniques des chèques : les chèques sont définis par l'instruction N° 05-95 de la Banque d'Algérie :

- les supports et formats du chèque
- le gramme et qualité du papier
- les caractéristiques d'impression
- le contenu des zones
- les mentions obligatoires
- l'identification bancaire du client
- la procédure de marquage de type OCRB.

Les chèques délivrés à la clientèle sont normalisés et sont pré inscrits avec les informations suivantes :

- la dénomination du chèque
- l'ordre de payer une somme déterminée
- le nom du tiré
- l'indication du lieu de paiement
- le cadre réservé à la date et au lieu de création du chèque
- le cadre réservé à la signature de l'émetteur du chèque (tireur)
- le numéro du chèque de cinq caractères
- le code postal composé de cinq caractères
- le code de la banque composé de trois caractères
- le code de l'agence composé de cinq caractères
- le numéro de compte individuel du client composé de dix caractères,
- la clé de contrôle du numéro de compte composée de deux caractères

- le cadre réservé au montant en chiffre du chèque sur un maximum de 15 caractères.

Tous les chèques échangés, en intra bancaire comme en interbancaire, font l'objet d'une numérisation : les données bancaires et de gestion du chèque sont enregistrées sous forme d'un enregistrement numérisé. Pour les chèques interbancaires, cet enregistrement numérisé est échangé dans le système de compensation électronique.

Les chèques d'un montant inférieur à 50.000 DZD sont réglés par la banque du tiré sur la seule présentation de cet enregistrement numérisé.

Tous les chèques sont scannés ; pour les chèques d'un montant supérieur à 50 000,00 DZD, l'image scannée est transmise par la banque du client remettant (donneur d'ordre) à la banque du tiré via le Réseau d'Echange des images des valeurs mis en place par la profession bancaire. Ils sont réglés par la banque du tiré.

Il est de la responsabilité de la banque de remettant de mettre à disposition de la banque du tiré les images scannées des chèques dans le délai défini par la norme présente. Il est de la responsabilité de la banque du tiré de disposer d'équipements actifs lui permettant de recevoir ces images scannées selon les normes techniques définies.

Les chèques d'un montant supérieur à 200 000 DZD sont circulants : les valeurs papier sont échangées par acheminement urgent entre la banque du tireur et la banque du tiré. Ils sont réglés : sur la base des informations contenues dans l'enregistrement numérisé échangé dans le système de compensation électronique, après une éventuelle vérification de la valeur papier. Il appartient à la banque du tiré de définir dans ses procédures internes si elle vérifie l'ensemble des valeurs.

Il est de la responsabilité de la banque du remettant de mettre à la disposition de la banque du tiré les chèques circulants dans le délai défini par la norme présente.

Il est de la responsabilité de la banque du tiré d'organiser la réception des valeurs remises.

Enfin, tous les chèques sont acheminés à la banque du tiré qui en assure la conservation en respect de la réglementation en vigueur. Les chèques non circulants (d'un montant inférieur à 50.000 DZD) sont transmis par acheminement non urgent et peuvent être reçus par la banque du tiré après règlement.

Tous les chèques échangés en interbancaire comme en intra-bancaire font l'objet d'une numérisation. La date d'émission du chèque n'est pas numérisée les chèques non circulants sont :

- les chèques d'un montant inférieur à M1=50.000 DA et sont réglés par la banque du tiré sur la base de l'enregistrement numérisé.
- Les chèques d'un montant compris entre 50.000 DA et 200.000 DA (M2) et sont réglés sur la base de l'enregistrement numérisé et après réception et vérification de l'image scannarisée du chèque.

Les chèques circulants sont :

- Les chèques d'un montant supérieur à 200.000 DA (M3) sont réglés sur la base de l'enregistrement numérisé et après réception et vérification de la vignette papier.

2. LE VIREMENT :

Le virement est une opération de paiement par laquelle des fonds sont transférés électroniquement d'un compte à un autre. Il s'opère par un jeu d'écriture. Le compte donneur d'ordre sera débité et celui du bénéficiaire sera crédité. Il fait intervenir un ou deux banques¹. Il évite l'emploi de la monnaie ; les risques de perte ou de vol sont écartés.

La banque reçoit de son client au guichet ou par lettre un ordre écrit énumérant la somme à virer, les noms des bénéficiaires et de l'établissement bancaire au sein duquel il y a le compte à créditer. L'ordre de virement comporte généralement une seule opération, mais il peut avoir un caractère répétitif auquel cas il est dit « permanent ».

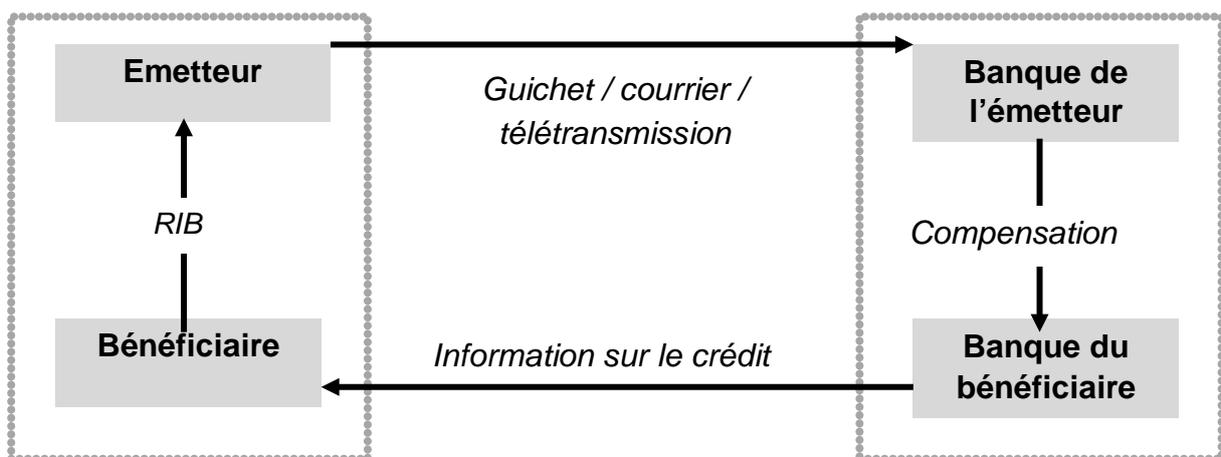
¹ Stéphane Piedelièvre, Instrument de crédit et de paiement, Edition Dalloz, 2001, page 299.

A la différence du chèque qui nécessite une provision, la provision du virement ne doit pas nécessairement exister au moment où le client signe son ordre de virement ; le défaut de provision n'entraîne pas davantage de sanction. L'ordre demeure simplement en suspens jusqu'à ce que le compte soit alimenté ; le client est bien entendu avisé du contretemps.

Enfin, nous distinguons deux modes d'exécution selon qu'il s'agisse de virement direct ou indirect. Le premier intéresse les comptes tenus dans le même établissement et s'exécute par une simple écriture comptable. Le second concerne deux comptes tenus dans des établissements différents : son exécution se fait par compensation.

Le virement est, en Algérie, une opération généralement payante pour l'émetteur et toujours gratuite pour le bénéficiaire.

Graphe n°5 : Circuit simplifié du virement



Source : Régis Bouyala, *Le mode de paiement*, Edition Revue Banque, 2005, page 45.

A la différence du chèque, le virement est un instrument de paiement très répandu pour effectuer des règlements internationaux à distance.

Il bénéficie, en effet, d'une forte normalisation au plan international :

- Sur les aspects juridiques- normalisation sous l'égide de groupes de travail spécialisés de l'ONU ;
- Sur les aspects techniques, grâce à l'œuvre normalisatrice de Swift.

Chez nous en Algérie, l'utilisation du virement est encore faible (**10% du total des moyens de paiement scripturaux**) et encore essentiellement les virements de salaires des administrations et grandes entreprises.¹

Ces échanges sont effectués selon deux circuits principaux :

- Le système interbancaire de télécompensation (SIT), pour les virements de petit montant qui représentent la quasi-totalité des volumes ;
- Le Virement RTGS, pour les virements de gros montant.

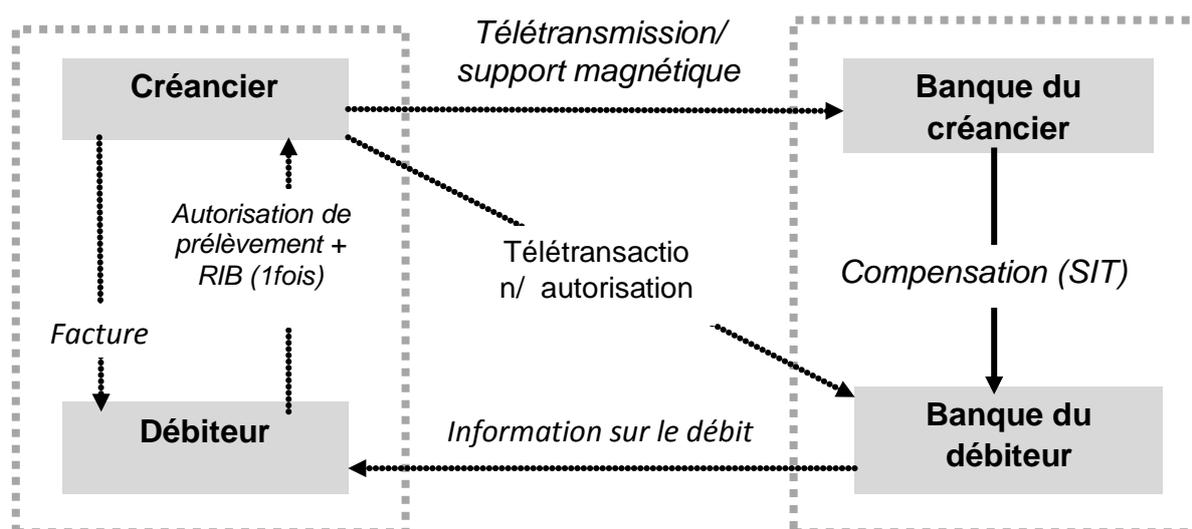
3. LES AVIS DE PRELEVEMENT:

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement automatisé, adapté aux règlements répétitifs, exemple : paiement des factures d'électricité, dispensant le débiteur de l'envoi d'un titre de paiement lors de chaque règlement.

Il s'agit d'un double mandat permanent, mais révocable, donné par le débiteur :

- D'une part à son créancier pour l'autoriser à émettre des avis de prélèvement payables sur son compte ;
- D'autre part à sa banque pour l'autoriser à débiter son compte.

Graphes n°6 : Circuit simplifié de l'avis de prélèvement



Source : Régis Bouyala, *Le mode de paiement*, Edition Revue Banque, 2005, page 55.

¹ MédiaBANK n° 66, page 33.

L'autorisation est donnée une fois pour toutes et, ensuite pour chaque échéance, le processus est le suivant :

- Le créancier envoie à son débiteur une facture indiquant le montant et la date du prélèvement quelques jours avant l'échéance ; cependant, pour certains créances dont les montants de chaque échéance sont connus d'avance (ex. impôt) le créancier envoie un seul relevé annuel indiquant pour chaque échéance le montant et la date du prélèvement qui sera effectué ;
- Parallèlement, le créancier confectionne un fichier de l'ensemble des prélèvements à effectuer auprès de l'ensemble de ses débiteurs pour l'échéance concernée, fichier qu'il adresse (généralement par télétransmission) à son banquier qui l'introduira dans le SIT pour aller toucher les banquiers des débiteurs.

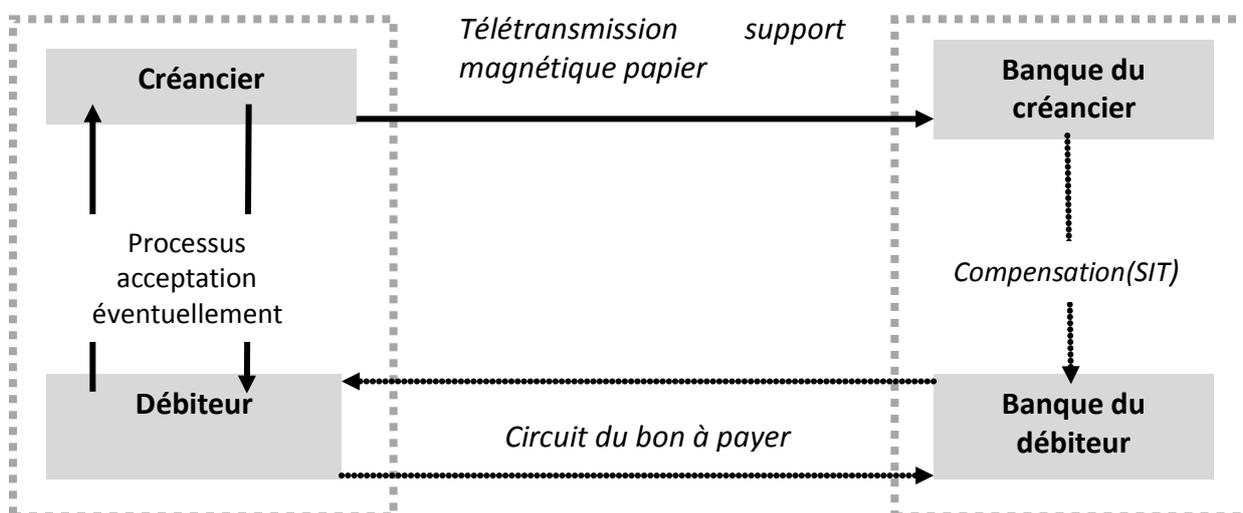
Le mandat donné par le débiteur est révocable.

Chez nous en Algérie ce mode de paiement reste faible par rapport aux autres moyens de paiement.

4. L'EFFET DE COMMERCE :

C'est un moyen de paiement à distance destiné aux relations professionnelles. Selon le cas, le débiteur ou le créancier initie les échanges ; lorsque il s'agit du débiteur, l'effet de commerce est appelé « billet à ordre ». Dans l'autre cas, l'effet est appelé « lettre de change » ou « traite ».

Grphe n°7 : Circuit de la lettre de change



D'une manière ou d'une autre, le créancier remet les documents qu'il détient à sa banque, celle-ci envoie l'effet de commerce à la banque du débiteur. Le billet à l'ordre s'apparente au chèque tiré par le titulaire du compte chèque, avec une exigence de paiement et la possibilité d'escompte pour le bénéficiaire.

Ils sont utilisés par les entreprises privées et dans une moindre mesure par certaines entreprises publiques principalement sous la forme de lettre de change et l'obligation cautionnée.

5. LA CARTE BANCAIRE :

Il existe plusieurs types de cartes bancaires selon l'étendue de leurs fonctionnalités. Une carte peut n'être délivrée que pour les retraits et ne constitue pas alors un instrument de paiement. Les cartes de paiement diffèrent ensuite selon le périmètre géographique d'utilisation (cartes nationales ou internationales), la modalité de débit du compte (débit immédiat à chaque achat ou débit différé à une date fixe du mois), l'importance du retrait hebdomadaire, notamment à l'étranger, qui peut être opéré, cartes « gold » selon les appellations données par les émetteurs).

Si on fait abstraction des cartes de simples retraits, les cartes bancaires mettent en relation quatre agents : Le porteur de la carte, la banque émettrice, le commerçant et sa propre banque¹.

Le contrat porteur lie la banque émettrice et son client. La banque s'engage à assurer les services de paiements et de retraits effectués par le client. Ce dernier s'engage à provisionner son compte pour les différents achats et est responsable de la conservation de la carte qui reste propriété de la banque.

¹ Thoumya L., le commerce électronique, www.juriscom.net.

SECTION 3 : REFORME DES SYSTEMES DE PAIEMENT

On va essayer à travers cette section d'analyser les points essentiels de la réforme du système de paiement à savoir : les motivations, les principes, les étapes, les facteurs et en dernier lieu le rôle de la banque centrale dans le développement des systèmes de paiement.

1. LES MOTIVATIONS A LA REFORME DU SYSTEME DE PAIEMENT :

D'une manière générale, les réformes du système de paiement national sont motivées par les facteurs suivants ¹:

- Une décision de politique générale de se conformer aux normes internationales en vigueur pour les systèmes de paiement, à la suite parfois de l'adhésion du pays à des accords commerciaux et financiers à l'échelon régional ou mondial ;
- De nouveaux développements et un accroissement des besoins des utilisateurs dans les secteurs financier et non financier, nécessitant l'élaboration de nouveaux instruments et services de paiement d'un bon rapport coût-efficacité;
- Une évolution des responsabilités de la banque centrale et des besoins de paiement.

Les tendances récentes du développement des systèmes de paiement ont souvent inclus des initiatives destinées à :

- Elargir la gamme des instruments et services de paiement ;
- Mieux maîtriser les risques juridique, opérationnel, financier et systémique liés aux infrastructures de paiement ;
- Renforcer l'interopérabilité et la capacité de résistance des infrastructures bancaires, de paiement et de titres ;
- Créer un régime de surveillance et de réglementation plus approprié pour le système de paiement ;
- Se doter de marchés plus efficaces et mieux organisés pour la fourniture et la tarification des services de paiement ;

¹ Charlie Garrigues, séminaire sur les Principes fondamentaux des systèmes de paiement, Banque Mondiale, novembre 2002, page 5.

- Améliorer le rapport coût-efficacité, notamment en termes de coûts d'exploitation et d'utilisation des liquidités, et l'accès des établissements financiers aux actifs de règlement.

2. LES PRINCIPES DE LA REFORME :

La réforme des systèmes de paiement couvre de nombreuses disciplines :

- Les standards, règles et principes internationaux, le cadre juridique;
- La modernisation des instruments de paiement ;
- La modernisation des systèmes d'échange, de compensation et de règlement ;
- La modernisation de l'organisation, des procédures et des systèmes d'information des participants et des partenaires (client, banques, banque centrale, opérateurs techniques).

Afin de cerner tous ces aspects, dix principes fondamentaux ont été édictés par la banque mondiale assurant la réussite de la réforme des systèmes de paiement¹ :

- 1) Cadre juridique clair, connu, complet et appliqué ;
- 2) Bonne connaissance des risques financiers encourus ;
- 3) Bonne gestion et maîtrise des risques financiers par les participants ;
- 4) Règlement final au minimum dans la même journée ;
- 5) Protection des systèmes en vue d'un règlement sûr et rapide au moins en fin de journée ;
- 6) Qualité absolue des actifs utilisés pour le règlement ;
- 7) Maîtrise des risques opérationnels ;
- 8) Systèmes efficaces et pratiques pour les utilisateurs ;
- 9) Accès au système, clair, ouvert et juste ;
- 10) Bonne gouvernance des instances responsables.

Ces principes directeurs ne constituent pas un « cadre de référence » détaillé pour le développement des systèmes de paiement. Il n'existe pas, en effet, de solution unique capable de satisfaire tous les besoins spécifiques de chaque pays. Aussi ces principes sont-ils davantage axés sur les composantes essentielles d'un

¹ Charlie Garrigues, séminaire sur les Principes fondamentaux des systèmes de paiement, Banque Mondiale, novembre 2002, page 7.

système national qui doivent être prises en compte au moment d'engager un processus de réformes, à plus forte raison s'il s'agit de réformes structurelles importantes.

Principe 1 :

Le système doit avoir des bases juridiques bien définies, solides, cohérentes, connues et effectivement mises en pratique de manière efficace dans toutes les juridictions concernées.

Or, l'existant dévoile l'application de multiples lois, règlements, conventions et contrats qui se chevauchent et laissent parfois des vides juridiques.

Principe 2 :

Le système doit être doté de règles procédures permettant aux participants de bien comprendre l'incidence du fonctionnement du système sur chacun des risques financiers découlant de leur participation.

Cependant, la réalité révèle l'existence de règles ou conventions non mises à jour et incomplètes et l'absence de concertation entre la banque centrale et les participants

Dans un tel contexte, les problèmes rencontrés se caractérisent par :

- Le non identification des risques, de leur impact financier et de leur conséquence (entre banques et à l'égard des clients) ;
- Le manque de règles de partage ou de couverture des risques en cas de difficultés.

Principe 3 :

Pour la gestion des risques de crédit et de liquidité, le système doit disposer de procédures clairement définies précisant les responsabilités respectives de l'opérateur du système et des participants et fournissant des incitations appropriées à gérer et à contenir des risques.

Or, on repère dans la pratique l'absence de contrôle efficace (en temps réel) et de pénalités ou leur non application en cas de comportement risqué.

Cet état de fait, révèle plusieurs anomalies :

- Couverture systématiques de soldes débiteurs par la banque centrale ;
- L'absence de système de fonds de garantie ou l'assurance pour couvrir la défaillance d'un participant ;
- Liquidités et sûretés insuffisantes des collatéraux « gagés » ;
- Soldes débiteurs en fin de journée non couverts, importants et fréquents.

Principe 4 :

Le système doit assurer un règlement définitif, rapide à la date de valeur, de préférence en cours de journée et au minimum, à la fin de celle-ci.

Les systèmes en règlement brut « systèmes de règlement en temps réel » observent en général ce principe, toutefois pour les systèmes cela est souvent plus difficile.

Par conséquent, les contraintes rencontrées se résument essentiellement en ce qui suit :

- La désynchronisation des soldes dans le système de paiement et le système comptable de la banque centrale ;
- Le non centralisation des comptes de règlement en un système unique ;
- Traitement de fin de journée trop long et états remis le lendemain ;
- Erreurs et difficultés de réconciliation (traçabilité des opérations) ;
- Confusion entre finalité de règlement des soldes de compensation et possibilité de rejet d'une opération individuelle (chèque, fermeture de compte,...).

Principe 5 :

Un système comportant une compensation multilatérale devrait permettre, pour le moins, l'exécution en temps requis des règlements journaliers dans le cas où le participant présentant l'obligation de règlement la plus élevée serait dans l'incapacité de s'exécuter.

Néanmoins, les systèmes nets ne sont pas toujours protégés et protégeables, chose due à l'absence de vision des mouvements intra journaliers et des cumuls intermédiaires.

Ainsi, les principaux problèmes rencontrés en cette matière s'articulent sur les points suivants :

- Notion juridique imprécise de solde multilatéral ;
- Absence de statistiques fiables pour calculer les risques et les travaux de protection nécessaires (limites et fonds de garantie) ;
- Difficulté et compréhension du suivi des limites en temps réel et d'une compensation nette en fin de journée ;
- Remise des mouvements de compensation en une fois ;
- Absence d'accord entre les participants pour couvrir le solde débiteur d'un partenaire défaillant (partage des pertes ou des risques, fonds de garantie...).

Principe 6 :

Les actifs utilisés pour le règlement devraient prendre la forme d'une créance sur la banque centrale ; s'il s'agit d'autres actifs, le risque de crédit qui lui est associé, devrait être fiable ou nul ;

L'existant révèle qu'il y a plus en plus de systèmes de règlement, notamment en temps réel, se règlent à travers les comptes tenus en banque centrale.

En ce sens, les principaux problèmes rencontrés consistent en ce qui suit :

- La désynchronisation des soldes du système avec ceux de la comptabilité générale de la banque centrale ;
- Systèmes de gestion des liquidités intra journalières et qualité des collatéraux faisant peser un risque à la banque centrale en fin de journée en cas de crédit inter journalier.

Principe 7 :

Le système devrait garantir un haut niveau de sécurité et de fiabilité opérationnelle et prévoir des procédures de secours permettant d'exécuter les opérations journalières en temps requis.

On assiste en pratique à des systèmes de règlement fournis par des fournisseurs internationaux avec des cahiers des charges qui prennent en compte les procédures de secours et de continuité de fonctionnement.

Sauf qu'il existe aussi des contraintes freinant la sécurité des systèmes de règlement :

- L'existence de sites de secours trop proches ou insuffisants (banque centrale et participants) ;
- Environnement risqué (énergie, télécommunication, politique,...) ;
- Procédures de secours non testées régulièrement.

Principe 8 :

Le système devrait fournir un moyen d'effectuer des paiements à la fois pratiques pour l'utilisateur et efficaces pour l'économie.

L'une des questions importantes soulevées dans ce domaine consiste en la définition des bases sur lesquelles sont mesurées l'efficacité et la commodité du système.

Une palette de contraintes est enregistrée en cette matière, notamment :

- Des procédures lourdes et inefficaces ;
- Des instruments de paiements obsolètes (papier) ;
- Des délais et erreurs décourageant l'utilisation du système ;
- Une tarification trop lourde ou inéquitable entre participants selon leur taille ;
- Manque d'information et de concertation avec les utilisateurs ;
- Niveau d'utilisation du système insuffisant par rapport aux besoins estimés.

Principe 9 :

Le système devrait établir et publier des critères de participation, des objectifs équitables et non discriminatoires.

En ce sens, les principales lacunes existantes sur le plan pratique s'articulent sur ce qui suit :

- L'existence, parfois, de discrimination dans la définition des participants directs et ceux indirects ;
- Le conteste du rôle d'arbitre de la banque centrale (volonté d'ouverture à tous les « petits » établissements financiers reconnus en bonne santé) ;
- Règles imprécises d'admission de nouveaux entrants et de leur tarification ;
- Conditions de sortie non explicitées (ou non appliquées) ;
- Conflit d'intérêt au sein de la banque centrale : régulateur, opérateur du système, surveillant du système.

Principe 10 :

Les procédures de gouvernance du système devraient répondre aux principes d'efficacité, de responsabilité et de transparence.

Or, les principaux problèmes qui contraignent ce principe sont caractérisés par :

- Des statuts et des règlements imposés ;
- Peu de transparence en termes de coûts, la qualité de fonctionnement, l'équilibre des comptes (charges/facturation) et la négociation du budget ;
- Nomination des instances dirigeantes peu démocratiques ;
- Décisions insuffisamment concertées et parfois non diffusées.

3. LES ETAPES DE LA REFORME :

Sur la base des principes précités, la mise en place d'un système de paiement doit suivre un nombre d'étapes ordonnées telles édictées par la Banque Mondiale ¹:

- 1) Prise de conscience et décision de lancement d'une réforme ;
- 2) Diagnostic approfondi ;
- 3) Etude stratégique et vision à long terme ;
- 4) Etude des besoins des utilisateurs et schéma conceptuel ;
- 5) Plan projet et priorités (budgets, planning, financement) ;
- 6) Choix et/ou développement puis installation des systèmes ;
- 7) Evaluation et planification des adaptations.

¹ Charlie Garrigus, Approche globale d'une réforme des infrastructures de paiement, Banque Mondiale, janvier 2003, page 15.

Cependant, la réalité montre que le développement d'un système de paiement national ne suit pas toujours un processus harmonieux et efficient. Les problèmes les plus fréquents sont :

- Une vision et des objectifs limités, en raison d'une conception étroite de ce qui constitue un système de paiement national ;
- Un manque de connaissance des nouveaux besoins de paiement et capacités du système ;
- Un niveau de soutien et un engagement insuffisants de la part des parties concernées, à cause d'une consultation inadéquate ;
- De faibles moyens ;
- Des obstacles juridiques, réglementaires ou liés aux politiques publiques ou au marché ;
- Prédominance des espèces et des instruments papiers, services et réseau de télécommunication de mauvaise qualité.

4. LES FACTEURS DE SUCCES DE LA REFORME DU SYSTEME DE PAIEMENT :

Planifier et réaliser le développement des systèmes de paiement est une entreprise difficile, en raison de la complexité de la tâche et de la diversité des approches en matière de réforme. En général, les pays qui soutiennent des initiatives pour leurs propres systèmes de paiement examinent ceux des autres pays et recherchent auprès du Comité sur les systèmes de paiement et de règlement (CSPR), du Fonds Monétaire International (FMI) et de la Banque Mondiale informations, conseils et assistance pour s'assurer les meilleures chances de succès.

Les projets de réforme d'un système de paiement national visent à en améliorer globalement la sécurité et l'efficacité. Leur succès et le schéma de développement du système de paiement national qui en résulte dépendent de facteurs environnementaux, économiques, financiers et des politiques officielles :

- Les facteurs démographiques, géographiques et sociaux figurant parmi les principaux facteurs environnementaux qui influent sur la demande potentielle, façonnent les projets de développement du système de paiement.
- Les grands facteurs économiques regroupent différents facteurs de marché, tels que main d'œuvre qualifiée et infrastructures, notamment en matière de télécommunications. Leur évolution exerce une incidence sur celle des futurs besoins et capacités des services de paiement d'un pays.
- Les principaux facteurs financiers concernant la répartition des coûts, des risques et des bénéfices liés aux nouveaux instruments et services de paiement entre prestataires et utilisateurs, qui influent sur leur décision de s'investir dans le développement de ces services.
- Les plus importants liés aux politiques publiques sont associés au cadre juridique et réglementaire du système de paiement national ainsi qu'au comportement et aux performances des participants sur les divers marchés des services de paiement.

La planification et la mise en œuvre de réforme doivent prendre en considération les aspects pertinents de ces facteurs, afin d'assurer la réussite et le bon déroulement du processus.

5. ROLE DE LA BANQUE CENTRALE :

Le développement d'un système de paiement national doit servir à la fois la stabilité financière et la politique monétaire de la banque centrale. Cette dernière se voit ainsi le pivot de toute intention de réforme de systèmes de paiement et joue pour cela des rôles importants :

- La banque centrale devrait définir clairement ses objectifs pour le système de paiement et faire connaître publiquement son rôle ainsi que ses grandes orientations en matière de systèmes de paiement. Cela permettra aux concepteurs, aux opérateurs de systèmes de paiement et aux participants d'organiser leur activité dans un environnement prévisible et dans le respect de ces objectifs et orientations.
- Elle devrait s'assurer que les systèmes qu'elle exploite et ceux qu'elle n'exploite pas se conforment aux principes fondamentaux et ont les moyens d'effectuer cette surveillance.

- La banque centrale, en œuvrant pour la sécurité et l'efficacité des systèmes de paiement par le biais des principes fondamentaux, devrait coopérer avec les autres banques centrales et avec toute autre autorité nationale ou étrangère concernée.

Le fonctionnement sûr et efficient des systèmes de paiement peut intéresser plusieurs instances. Outre les banques centrales, en qualité d'opérateurs et de responsables de la surveillance, il convient de citer les pouvoirs législatifs, les ministres des finances, les autorités de contrôle et les organismes en charge de la concurrence. Une coopération ne peut que promouvoir la réalisation de tous les objectifs officiels dans ces domaines.

- Elle peut aussi formuler des recommandations sur les politiques à suivre vis-à-vis du système de paiement et d'autres aspects du système financier, et elle agit comme un catalyseur efficace pour les initiatives, la promotion et les contributions se rapportant aux réformes dans ce domaine.

Après avoir présenté le système de paiement avec toute sa configuration ainsi que l'objet et les moyens mis en place pour la réforme, il apparaît indispensable de traiter de la notion de la carte bancaire comme un atout monétique.

CHAPITRE N° 3 :
La carte bancaire,
l'atout monétique

Nous vivons actuellement une période d'intenses innovations technologiques. La monétique ne doit pas rester en marge de ce bouillonnement de nouveautés, qui modifie en profondeur l'environnement dans lequel on évolue.

Ce chapitre traitera exclusivement des produits de la monétique et plus particulièrement de la carte bancaire qui en constitue le produit star. En effet, cette dernière se distingue des autres instruments de paiement par sa vocation universelle, sa simplicité d'utilisation et surtout l'allégement des coûts de traitements.

La carte peut constituer l'essentiel de la partie visible par le consommateur du phénomène monétique. Ainsi, quelque soient les fonctions qu'elle assume « retrait, paiement, crédit... », elle est la manifestation du processus monétique tant qu'elle représente des transactions bancaires, des transferts de fonds ou de mise à disposition de liquidités.

Le premier point de ce chapitre sera consacré à l'exploration de l'univers des cartes. Nous essayerons, dans un premier temps, de retracer les différentes étapes de son évolution, de décrire ses caractéristiques et ses moyens d'authentification. Dans le second point, nous aborderons les deux principaux types de fonctions que la carte assume, à savoir le retrait et le paiement. Enfin, nous tenterons de connaître les raisons qui ont conduit à la migration de la carte à piste vers la carte à puce.

SECTION 1 : PRESENTATION DE LA CARTE BANCAIRE

A travers cette section, nous allons parcourir l'environnement interne du système de paiement à savoir l'historicité, la définition, les caractéristiques, les différents types de cartes, la description des supports et en dernier lieu on citera les canaux d'acceptations (DAB, TPE).

1. ÉVOLUTION DE LA CARTE BANCAIRE :

De création relativement récente, la carte n'a cessé d'évoluer depuis¹. La première est née aux Etats-Unis dans les années **1920** (Western Union en **1914**), mais n'a connu de véritable essor qu'à partir des années 50 avec la création de la Diner's Club en **1951**, puis American Express en **1958**.

L'immense succès qu'elles ont connu, est principalement lié au développement du crédit à la consommation. Elles permettaient, le plus souvent, d'obtenir, sous certaines conditions, des ristournes ou des cadeaux afin de mobiliser le client. De nombreuses cartes de ce type subsistent dans le petit commerce de luxe, les associations de commerçants, les activités culturelles,...

En France, les cartes de paiement ne font leur apparition qu'en **1967**, à travers la Carte Bleue créée par le Crédit Lyonnais, la Société Générale, la BNP, le CCF et le CIC.

Cette carte était à l'origine destinée à une clientèle haut de gamme. Son émission était née d'une réaction et d'une réflexion interbancaire :

- Réaction face à l'arrivée sur le marché français des moyens de paiement, de cartes accréditives étrangères : Diner's en **1954** et American Express en **1961**
- Réflexion sur la nécessité de développer un moyen de paiement dont les traitements seraient automatisables afin de freiner la prolifération des chèques résultant de la progression spectaculaire de la bancarisation.

Cependant, les commerçants n'étaient pas encore prêts à accepter ce nouveau moyen de paiement, certes garanti mais payant, tant qu'il ne sera pas suffisamment diffusé auprès de leurs clients, puisque le réseau d'acceptation de la carte restait à construire en intégralité.

¹ Claude Dragon & autres, les moyens de paiement, Edition Banque, 1997, page 147.

Les particuliers, de leur côté, hésitaient à l'acquiescer car il est, non seulement, payant mais encore peu accepté par les commerçants.

En **1971**, apparaissent les premiers distributeurs de billets permettant ainsi d'étoffer le réseau de distribution des cartes, ce qui a entraîné leur nette progression.

L'année **1973** est marquée par le début de l'internationalisation. C'est ainsi qu'une association internationale, composée de banques prestigieuses telles que la Bank of America ou Barclay's Bank et les banques du Gie Carte bleue (Crédit lyonnais, Société Générale, BNP, CCF, CIC), est lancée dans le but d'assurer l'acceptation internationale des cartes émises par les membres : Ibanco (qui prendra le nom de Visa International en **1977**).

En **1974**, **Roland Moreno** invente la carte à mémoire. Peu de temps après, en **1977**, Michel Ugon de Bull CP8 dépose le brevet de la carte à microprocesseur, ce qui signifie que la carte peut faire des traitements et fonctionner comme un micro-ordinateur avec des protections renforcées. Mais ce n'est qu'en **1979** que la première carte à puce est fabriquée par un atelier de Bull.

En **1980**, les terminaux de paiement électroniques font leur apparition. Cependant face à une réglementation limitative, les banques décidèrent de s'unir entre elles et d'étendre ainsi leur domaine d'activité. C'est ainsi qu'est signé, en **1984**, le protocole créant l'interbancaire (31 juillet 1984) qui permet aux clients une utilisation optimale de leurs cartes. Il leur est désormais possible de retirer des espèces dans des distributeurs de billets autres que ceux de leur banque.

En **1992**, la carte à puce est généralisée sur toutes les cartes bancaires et adopte le standard EMV en 2002.

2005 : la carte bancaire CB se dote d'un nouveau réseau, le e-RSB, dimensionné pour accompagner la croissance des paiements et des retraits.

2008-2010 : marque la création d'un espace unique européen des paiements. Toutes les cartes de paiement pourront être utilisées partout dans les mêmes conditions (techniques et juridiques) que dans leur pays d'émission.

2. DIFINITION DE LA MONETIQUE :

La monétique est : « l'ensemble des techniques électroniques, informatiques, magnétiques et télématiques permettant d'effectuer des transactions des transferts de fonds (carte bancaire, virement électronique,... ».¹

La monétique est l'ensemble des dispositifs utilisant notamment l'informatique dans les opérations bancaires (carte de retrait et de paiement, Terminaux de Paiement Electronique «TPE», Terminaux de Points de Vente «TPV», etc.. ».²

Au sens propre du terme la monétique est lié au système de paiement électronique qui intègre le triptyque :

- Carte à puce ou à piste magnétique ;
- Terminal de Paiement Electronique (TPE) / Distributeur (ou Guichet) Automatique de Billets (DAB/GAB) ;
- Etablissement bancaire.

Parmi les composants du système monétique la monnaie électronique qui est définie, selon la banque centrale européenne, comme : « une réserve de pouvoir d'achat enregistré sur un support technique pouvant être réalisé largement aux fins de paiement, qui n'implique pas nécessairement l'utilisation du compte bancaire dans la transaction, mais sert d'instrument pré chargé au porteur ».

3. CARACTERISTIQUE DE LA MONETIQUE :

La monétique et les technologies qui lui sont aujourd'hui associées sont très largement répandues dans les utilisations de la vie quotidienne grâce aux caractéristiques suivantes :

- Les instruments de paiement monétique réduisant les risques de perte ou de vol par la dématérialisation partielle ou totale de la monnaie. Ainsi la perte de la carte ne signifie pas la perte des fonds puisqu'elle ne représente aucune valeur en elle-même.
- La monnaie électronique est adaptée aux paiements à distance et ne nécessite ni d'être échangée physiquement contre des pièces et des billets, ni

¹ Mostafa Hashen Sherif et Ahmed Serhrouchi, La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé, Edition Eyrolles, 2000, page 405.

² Dictionnaire de la Banque, 2001, page26

l'intervention de tiers dans la finalité du paiement (cas de cartes prépayées ou PME « Porte Monnaie Electronique »).

- La monnaie électronique conserve l'anonymat. Elle assure la discrétion que n'assure pas la monnaie scripturale.
- Les nouveaux moyens de paiement (carte, PME) ont leurs propres procédés de sécurisation soit pour le paiement de proximité ou à distance. A l'inverse de l'argent liquide qui utilise seulement une sécurité physique, la monnaie électronique utilise la cryptographie pour authentifier les transactions et la confidentialité et l'intégrité des données.
- La monnaie électronique ne connaît pas de territorialité ou de frontière (Union Européenne).

4. DIFFERENTS TYPES DE CARTES :

De par leurs domaines d'utilisation, les cartes peuvent être subdivisées en trois groupes distincts¹ :

4.1. Les cartes privatives :

Ce sont des cartes émises à l'initiative des grandes chaînes de magasins ou de prestataires de services en vue de fidéliser la clientèle et éventuellement de lui offrir des facilités de crédit, chose qui sera alors gérée par des établissements de crédit. Cette dernière fonction permet donc de différencier la carte privative de la carte bancaire en la classant comme un moyen de paiement indirect utilisant un relais financier. Par ailleurs, les cartes privatives se distinguent des autres moyens de paiement bancaires par le fait qu'elles n'aient pas vocation basique à usage universel, puisque l'aspect fidélisation est l'une des motivations premières pour le lancement de telles cartes.

En effet, à l'inverse des cartes bancaires, « ouvertes » à l'universalité grâce à l'interbancaire et aux réseaux internationaux, cette catégorie de cartes est définie comme appartenant à des systèmes « fermés » dans la mesure où leurs émetteurs contrôlent l'ensemble du système « émission/acceptation ».

¹ J.P.Toernig, F.Brion, les moyens de paiement, édition que sais-je, 1999, page 36.

4.2. Les cartes accréditives :

Elles peuvent être définies comme étant des cartes internationales à débit différé, émises par des établissements contrôlant la chaîne complète « émission/réseau d'affiliés/accepteurs » sont destinées à une clientèle haut de gamme, voyageant le plus souvent pour affaires et loisirs d'où le nom de « carte T et E » (Travel and Entertainment : voyages et loisirs).

Le coût des cartes (pour l'utilisateur) ainsi que les commissions prélevées sont assez élevées car les émetteurs de ces cartes proposent des services qui vont bien au delà des simples actes de retrait ou de paiement, ils offrent des assurances, des réservations assurées des chambres d'hôtels, des locations de véhicules sans caution.... Les principaux émetteurs des cartes accréditives dans le monde sont Américain Express, Diner's Club et JCB (Japan Crédit Bureau).

4.3. Les cartes bancaires :

Cette expression a vocation de s'appliquer à toute carte émise par un établissement bancaire, elles sont délivrées dans des conditions fixées au préalable par le réseau bancaire auquel appartient l'établissement. Le titulaire, dit porteur, ayant notamment signé avec l'émetteur un contrat dont le contenu reprend pour l'essentiel un contrat type établi par le dit réseau.

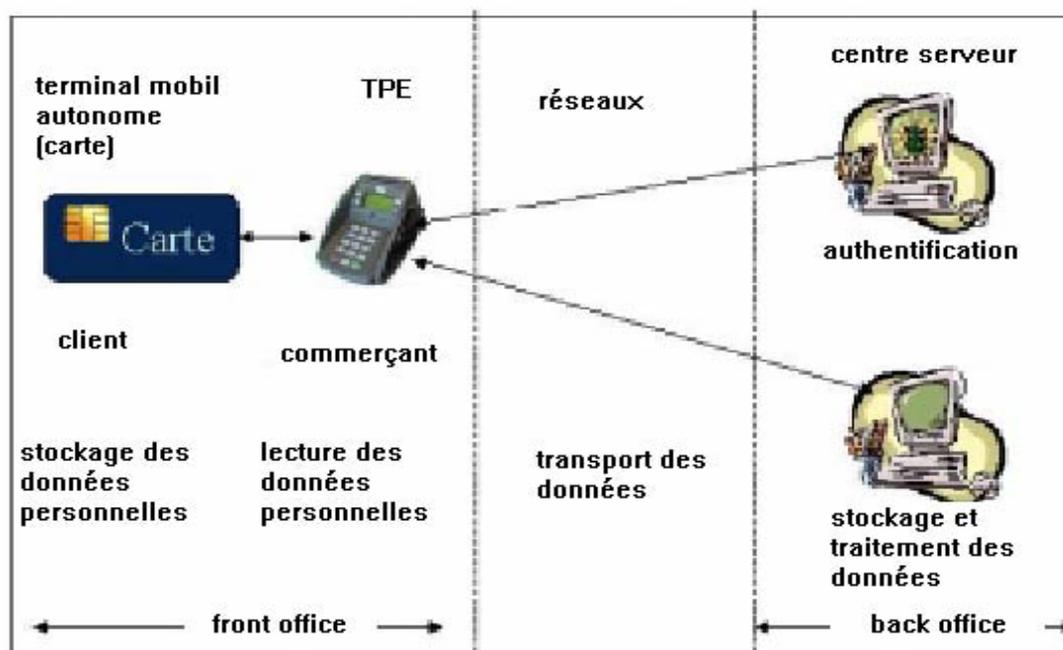
Les cartes bancaires offrent essentiellement deux services : le premier étant le retrait des espèces auprès des guichets automatiques et/ou distributeurs automatiques, le second se traduit par la possibilité de règlement des paiements chez les commerçants affiliés au réseau de la banque.

5. DESCRIPTION DU SUPPORT :

Schématiquement, la monétique est un processus permettant de relier un porteur de carte à un centre d'information où sont stockées les données.

Lors d'une transaction, les données contenues dans la carte sont lues par un lecteur (Terminal de Paiement Electronique ou Guichet Automatique de Banque). Après une éventuelle validation par la connexion à un serveur d'authentification, il y a transmission en temps réel ou différé à un centre serveur de traitement via un réseau de télécommunication (**voir schéma n°8**).

Graphe n°8 : Processus monétique



Source : [.cartes-bancaires.](#)

La carte bancaire se compose physiquement d'un rectangle de plastique (le PVC) de format normalisé par le système ISO (International Organization for Standardization). L'expression courante « au format carte » signifie qu'une carte de téléphone ou de commerçant, est aux dimensions définies par la norme ISO 7810 : largeur 85.6 mm, hauteur 53,98 mm, épaisseur 0.76 mm.¹

Dans une carte peuvent être insérés :

- Une **piste magnétique** utilisable pour les retraits ;
- Une **puce** et ses connecteurs pour les paiements.

Chaque carte est personnalisée par deux types d'identification :

- L'identification de l'émetteur et du réseau ;
- L'identification du porteur : embossage, signature, enregistrements électroniques sur piste ou sur puce.

¹ Claude Dragon et autres, les moyens de paiements, des espèces à la monnaie électronique, édition banque éditeur, paris, 1997, page 150.

Sur la **partie visible au recto**, on trouve :

- Les contacts du microprocesseur ;
- Les impressions du logo de la banque, du réseau international et de la catégorie de la carte ;
- L'embossage (le relief du plastique) du numéro de la carte et du nom du porteur et de la date limite de validité¹.
- Un hologramme déposé pour accroître la sécurité.

Le verso de la carte comporte l'adresse de restitution en cas de perte, ainsi d'une zone destinée à recevoir un spécimen de la signature du porteur.

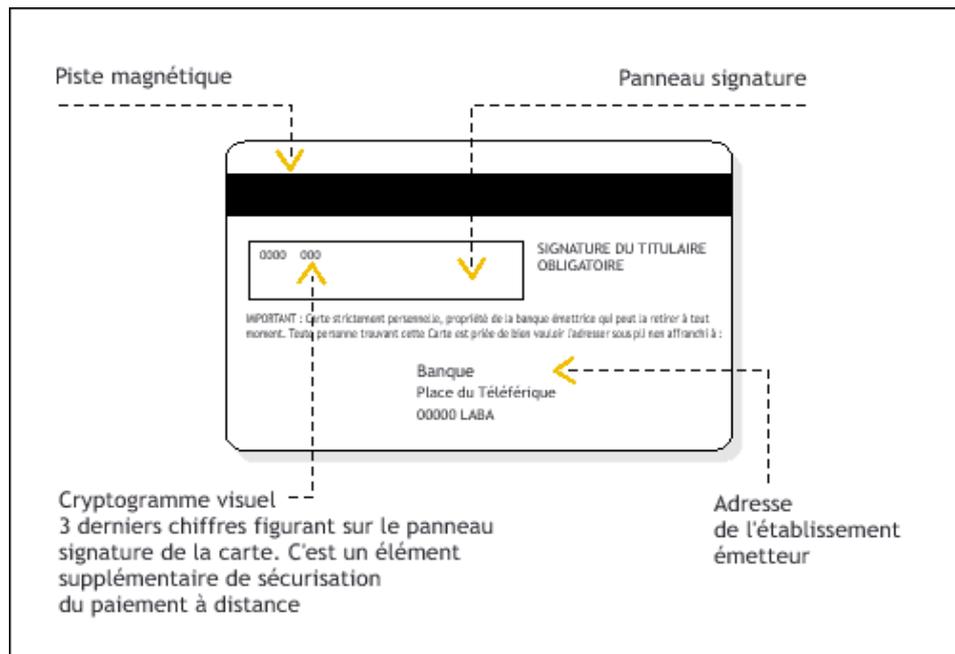
Deux parties lisibles électroniquement (puce et piste) contiennent l'identifiant, les fonctions autorisées et les zones de travail.

La normalisation des cartes bancaires résulte des règles définies au niveau national et international. Au niveau international, elles sont éditées par ISO (International Standardization Organisation) et par les réseaux internationaux de cartes (VISA et MASTERCARD) afin de s'assurer de la compatibilité entre les différents niveaux, notamment sur le plan des caractéristiques physiques d'enregistrement. Au niveau national, on peut citer l'instruction de la banque d'Algérie n° 05-04 du 02 Août 2004 portant sur la normalisation de la carte bancaire.

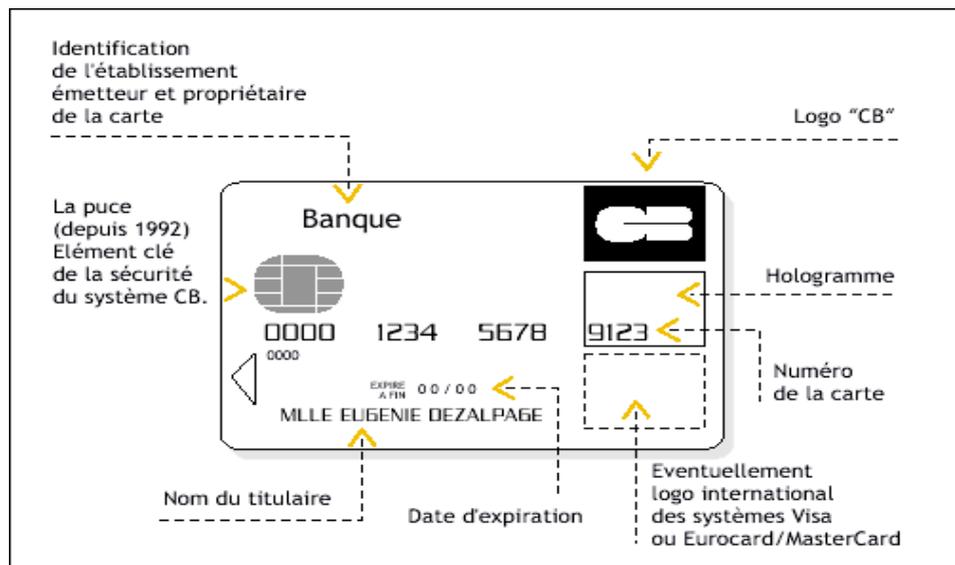
Les schémas suivants illustrent les données contenues dans les cartes bancaires.

¹ Mostafa Hashem Sherif, Ahmes Serhrouchni, La monnaie électronique : système de paiement sécurisé, Edition Eyrolles 2000, page 405

Grphe n°9: Verso d'une carte bancaire.



Grphe n°10 : Recto d'une carte bancaire.



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

Les techniques de sécurisation du support utilisé ont évolué avec le temps et coexistent encore souvent sur la plupart des cartes. On peut distinguer alors trois étapes :

- L'embossage : procédé de mise en relief d'information sur une carte permettant d'obtenir une empreinte sur support papier (« facturette » et « fer à repasser »).¹
- Les pistes magnétiques : elles sont apparues sur les cartes à partir des années 1970, pour permettre d'utiliser la carte dans l'environnement des distributeurs automatiques qui faisaient leur apparition sur le marché. Les éléments d'identifications et d'authentications sont encodés dans les pistes. Le code confidentiel (véritable signature électronique) permet à la machine d'authentifier le porteur de la carte comme étant son titulaire légitime.²
- La puce : inventée en 1974, par l'ingénieur français Roland Moreno, la puce est un dispositif portable comportant un microprocesseur, une mémoire et un système de communication (logiciel d'exploitation).

MODELE DE LA CARTE DE RETRAIT ET DE PAIEMENT -CNEP-Banque-



En ce qui concerne la carte interbancaire (CIB), cette dernière obéit aux standards nationaux (instructions Banque d'Algérie N° 05-04 du 02/08/2004) et internationaux (EMV : Europay Mastercard Visa).

Elle se présente comme suit³ :

¹ SATIM, magazine de la monétique, 2005, page 16.

² Claude GRAGON & autres, les moyens de paiements, des espèces à la monnaie électronique, édition Banque, Paris, 1997, page 155.

³ Document interne CNEP-Banque, 2007

Au recto :

- Fonds tramé de la mention (carte de paiement interbancaire).
- Sigle de la CNEP-Banque en caractère arabe et latin (en haut à gauche).
- Sigle de l'interbancaire (en haut à droite).
- Puce.
- Numéro de la carte.
- Date d'expiration (MM / AA).
- Nom et prénom du client porteur.

Au verso :

- Bande magnétique où sont encodées les informations propres au porteur de la carte.
- Panneau de signature sur lequel le porteur appose sa signature.
- Cryptogramme visuel.
- Adresse de la CNEP-Banque

Il existe deux (02) types de cartes :

- La carte « **Classique** », offrant des services de paiement et de retrait interbancaire. Elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par chaque banque (le salaire par exemple).
- La carte « **Gold** », proposée également à la clientèle selon les critères arrêtés ; outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus importants. le design est identique, la couleur est différente : la carte « **gold** » est dorée et la carte « **classique** » est de couleur bleu dégradé (voir tableau n°1).

Tableau n°1 : Caractéristiques de la carte CIB classique et CIB gold

Carte CIB classique	Carte CIB gold
<ul style="list-style-type: none"> • Une carte de couleur bleue • Visuel unique sauf logo de la banque émettrice • Carte destinée à une clientèle à revenu moyen • Carte à piste magnétique • Carte à puce 	<ul style="list-style-type: none"> • Une carte de couleur dorée • Fond de carte unique sauf logo de la banque émettrice • Carte destinée à une clientèle à revenu important • En cas de vol ou de perte, cette carte peut être remplacée en 48 heures.

6. CANAUX D'ACCEPTATION :

Les canaux d'acceptation des cartes peuvent être variés selon la fonction allouée à ces cartes : retrait d'espèces, commerce de proximité, vente à distance...

Deux grands canaux peuvent être distingués :

6.1. Les DAB/GAB :

Le DAB/GAB a connu ses débuts en juillet 1967 par la Barclays Bank en Angleterre qui dispensait des billets de 10 livres. Une année après cette révolution, l'installation des premiers DAB s'étendait à la France, à la Suède et à la Suisse. En 1969 les Etats-Unis et le Japon adoptèrent les premiers DAB.

La seconde génération des distributeurs est apparue en 1972 lorsque Lloyds Bank installa ses premiers « points-cash » développé par IBM¹.

Aujourd'hui la technologie a permis des innovations révolutionnaires dans l'évolution de l'interface des machines et des clients. Celles-ci allant du DAB traditionnel au distributeur automatique de billets équipés d'un système de reconnaissances des visages. Pour ce faire, ils utilisent les nouvelles technologies. Lorsque l'utilisateur insère sa carte à puce, une caméra intégrée dans le DAB prend automatiquement une photographie du visage et compare ses caractéristiques avec l'image stockée dans la puce de la carte. Elle conserve l'image de l'utilisateur seulement si un accès frauduleux a été tenté. Ainsi ils contrôlent s'ils sont autorisés à

¹ Michel Badoc, le E-marketing de la banque et de la société d'assurance, éd.L'Organisation 2000, page 136.

retirer de l'argent. L'identification faciale remplace donc l'entrée du code secret traditionnel.

Ils fonctionnaient « off-line », de manière autonome et n'assumaient qu'une fonction de retrait d'espèces. Ils eurent un succès notable essentiellement en dehors des heures d'ouverture des banques.

Toutefois, les banques se sont vite rendues compte du coût élevé de ces appareils, d'autant plus qu'ils fonctionnaient off-line entraînant ainsi des risques élevés de fraude et des restrictions d'utilisation.

Les banques décidèrent donc d'installer de nouveaux matériels plus performants, et répondant aux motifs suivants :

- pallier la durée réduite d'ouverture des agences ;
- diminuer les coûts de transactions ;
- offrir aux clients de nouveaux services en leur évitant de se déplacer vers leurs agences domiciliaires ;
- mieux informer le client de l'état de son compte.

Chaque automate dispose d'une mémoire destinée à enregistrer une liste noire composée d'un certain nombre de cartes indésirables.

De plus, les DAB/GAB offrent plusieurs avantages parmi lesquels la réduction des coûts et le développement de la clientèle.

En revanche, à la différence des DAB qui ne délivrent que des billets, les GAB permettent d'effectuer plus d'opérations comme le retrait et le dépôt d'espèces, la délivrance d'un reçu détaillé de chaque opération, la demande et la remise de chèques, le virement, la consultation du solde,...

Par ailleurs, la progression de ces automates est liée à leur connexion à un réseau permettant la consultation de fichiers et les enregistrements correspondants. Le système on-line représentant aux yeux des banquiers la seule sécurité fiable en matière d'identification du porteur et d'enregistrement immédiat des oppositions.

La carte bancaire ne doit sa progression qu'à l'existence d'un réseau important de DAB/GAB. Par ailleurs, ces derniers ne sont susceptibles d'évoluer que par ¹:

- **L'installation d'un nombre plus élevé d'appareils hors des agences bancaires**, particulièrement dans les lieux où un public important passe chaque jour, et peut ainsi trouver une plus grande commodité à exécuter ses opérations bancaires courantes. Ces machines ne doivent plus être considérées comme un moyen de «dépannage» mais, au contraire, comme une facilité d'utilisation supplémentaire permettant de désengorger les agences. L'augmentation du nombre d'automates permettra à la banque de réserver son personnel au développement plus valorisant du contact humain et des services, et donc de fortifier l'image de marque de la banque. Se pose alors le problème du risque d'utilisation qui ne peut être résolu que par la connexion directe des automates aux fichiers bancaires.
- **L'augmentation du nombre et du volume de retraits moyens par automate**, ceci n'est possible qu'en ayant une meilleure fiabilité des matériels, ce qui sous-entend un service de maintenance mieux organisé, et une plus grande capacité de billets interne, en plus de l'implantation de machines dans des emplacements favorables.
- **La diminution de la part de la monnaie fiduciaire dans les règlements des ménages**, qui dépendra de l'évolution des modes de paiement des dépenses de faible montant. Il est alors important de tenir compte de l'adaptation psychologique des ménages dont le comportement dépendra du coût des différents moyens de paiement.

Ainsi, les distributeurs automatiques de billets et les guichets automatiques de banque jouent un rôle primordial dans la délivrance de la monnaie fiduciaire qui, bien qu'elle reste le moyen privilégié de paiement des dépenses courantes, cédera progressivement la place aux paiements par carte (apparition du Porte-monnaie Electronique).

¹ Document interne Satim, année 2005

6.2. Les TPE (Terminal de Paiement Electronique) :

Le terminal de paiement électronique désigne tout appareil permettant de traiter un paiement par carte. C'est une machine dotée d'un clavier, d'un écran et d'un logiciel avec mémoire¹. Il offre divers services :

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

Le TPE peut être :

- En ligne (on-line) : dans ce cas, l'appareil est connecté à un centre serveur à chaque utilisation de la carte. Il offre une plus grande sécurité en permettant à l'émetteur de la carte de contrôler préalablement chaque transaction.
- Hors ligne (off-line) : les contrôles sont gérés par l'appareil lui-même avant de valider une transaction.
- Semi on-line : l'appareil gère les paramètres lui permettant de traiter une transaction en fonction du montant, de valider la transaction ou demander sa validation en se connectant au centre serveur.

L'installation de ces terminaux répond à des motivations diverses :

- L'obtention d'une plus grande sécurité en matière de paiements, en permettant l'enregistrement des transactions après la consultation d'un fichier d'oppositions ou d'autorisations certifiant la bonne fin du paiement. Le commerçant est ainsi à l'abri des risques de non paiement. Les terminaux de paiement présentent également un intérêt considérable quant aux ajustements de caisse, et tous les aléas liés à la manipulation des espèces ;
- L'enregistrement automatique des articles vendus permettant ainsi une meilleure gestion administrative du magasin ;

¹ Claude Dragons & autres, les moyens de paiement ; de l'espèce à la monnaie électronique ; édition Banque 1999, page 242.

- La transmission à l'établissement émetteur de la carte, sous forme informatique, des informations permettant le crédit immédiat du commerçant bénéficiaire ;
- L'accélération des procédures de traitement des opérations grâce à la gestion automatique permettant ainsi un gain de temps.

Quant au client, ces terminaux lui permettent de diminuer le temps d'attente à la caisse. Il est également possible d'ajouter une motivation économique à l'usage du TPE et qui consiste en l'augmentation du volume commercial. Ces terminaux constituent le point de passage obligé pour le développement de la monétique. Cependant, leur diffusion reste très liée aux coûts d'achat et d'installation, mais aussi de l'accord de tarification entre la banque et le commerçant.

Lorsqu'une carte refuse de fonctionner sur un terminal, les raisons peuvent être diverses :

- Si un message "carte muette" s'affiche, c'est qu'elle a été introduite dans le mauvais lecteur (celui de la piste pour lire la puce et inversement). Le commerçant doit simplement changer de lecteur ;
- Si un message " carte à renouveler" s'affiche, c'est que, soit la carte est pleine en atteignant le nombre maximal de frappe du code, soit saturée et ne permet plus d'enregistrer de nouvelles transactions, ou encore bloquée par le terminal lors de la saisie d'un code erroné au bout de la troisième fois.

SECTION 2 : FONCTIONNALITES DE LA CARTE BANCAIRE

Si l'on souhaite aujourd'hui généraliser l'usage de la carte, celle-ci devra répondre à quatre principaux critères : sécurité, universalité, diversification des services offerts et personnalisation de ses paramètres¹.

Loin de compliquer la vie du client, la carte doit faciliter la gestion de son budget et lui offrir 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.

Ainsi, l'offre carte bancaire est aussi diversifiée que les besoins de chaque client différent : carte à autorisation systématique, carte nationale, internationale, de prestige... le choix du type de carte varie en fonction de l'utilisation que le client veut en faire, mais également en fonction de son profil. Ce dernier est basé sur le revenu et le risque encouru.

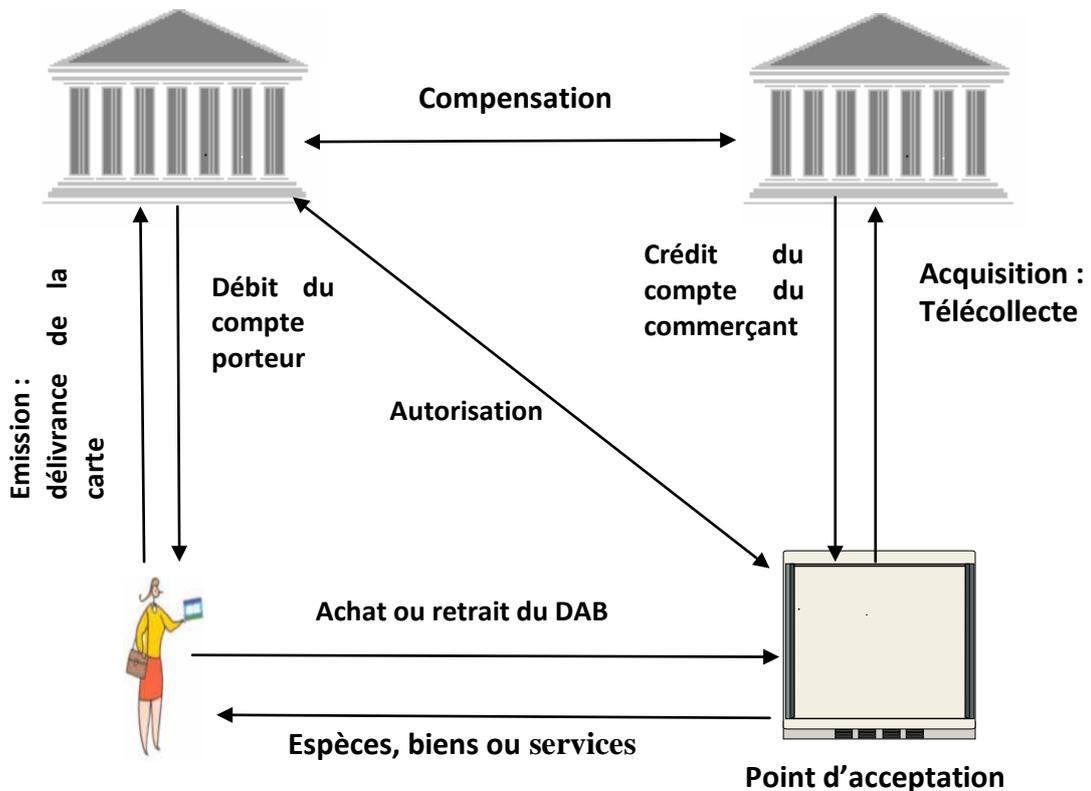
En revanche, les transactions bancaires peuvent être scindées en deux parties principales : *le retrait et le paiement*.

Le fonctionnement d'une transaction par carte bancaire passe par différentes étapes comme le montre le schéma² n°11 suivant :

¹ Claude GEGAS, « Banque stratégie », n° 165, novembre 1999.

² IDS consulting, groupe INGENICO, « La monétique, fondamentaux et évolutions », www.ingenico.com

Grphe n° 11 : Mécanismes de retrait et de paiement



Les deux types de cartes qui seront traitées sont :

- La carte de retrait ;
- La carte de paiement (deux fonctions peuvent également être englobées dans une seule carte).

Ces deux fonctions utilisent les mêmes procédés d'identification et mettent en œuvre de manière similaire des systèmes de sécurité en amont de la transaction, et une structure de compensation en aval pour le recouvrement. En revanche, les transactions se déroulent de manière différente.

1. CARTE DE RETRAIT :

La carte de retrait permet de retirer des espèces sur un distributeur automatique de billet (DAB) ou un guichet automatique de banque (GAB). Elle peut être nationale, internationale ou de prestige.

Elle donne aussi la possibilité de consulter son compte. Elle a évidemment un coût inférieur aux cartes de paiement. Une commission est prélevée directement par la banque sur le compte du titulaire.

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'émetteur dans les documents approuvés par le titulaire de la carte et/ou du compte.

Il appartient à la banque émettrice de fixer les plafonds autorisés pour les utilisations dans ses automates. En revanche, les retraits effectués sur des automates autres que la banque du porteur font l'objet d'un plafond interbancaire.

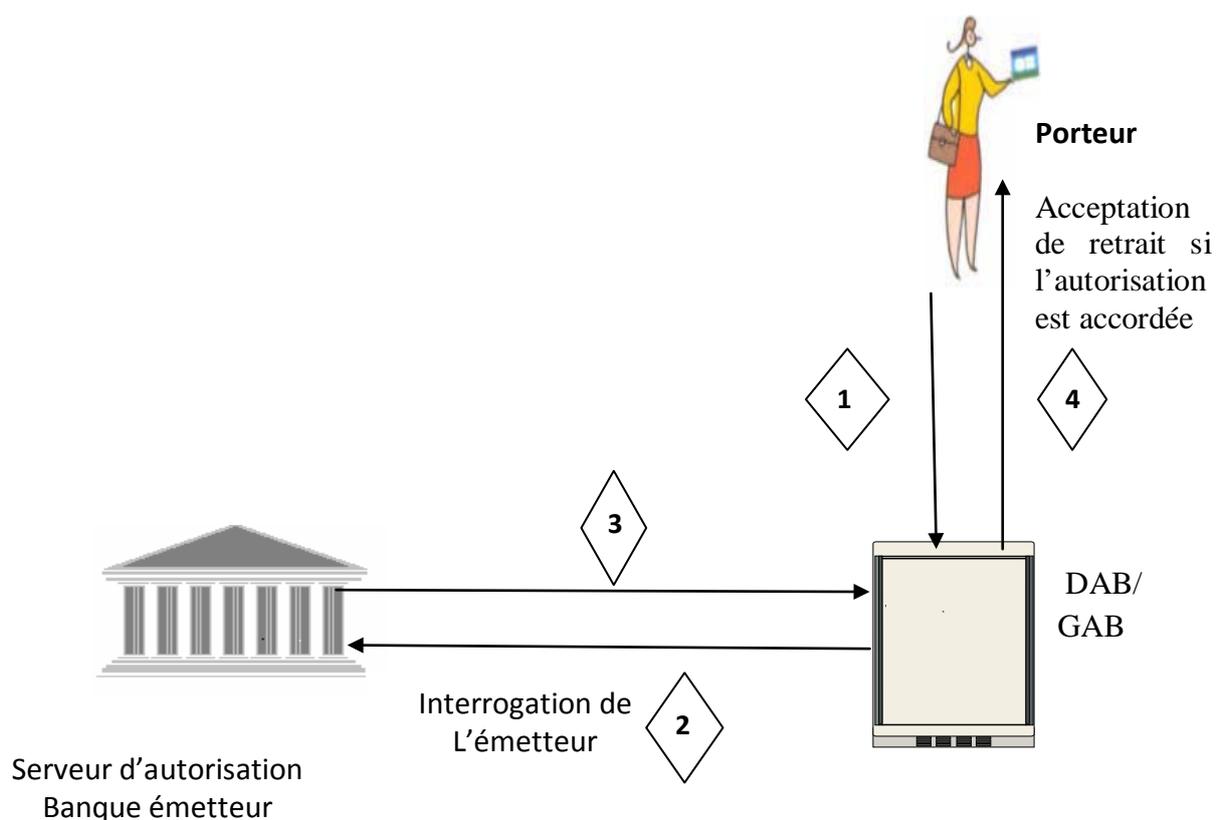
En général, ces automates fonctionnent « on-line » sur la banque émettrice permettant ainsi une meilleure gestion des risques.

1.1. LE MECANISMES D'UNE TRANSACTION PAR RETRAIT PAR CARTE :

Le mécanisme d'une transaction par carte de retrait peut être illustré par le schéma suivant¹:

¹ IDS Consulting, groupe INGENICO, « La monétique, fondamentaux et évolutions », www.ingenico.fr

Graphe n°12 : Mécanisme d'un retrait par carte.



L'opération de retrait passe donc par plusieurs étapes :

- 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 d'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).

Le client doit s'assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible dans son compte avant chaque retrait.

Il est vivement 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 donc 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.

Dans le cas où la carte bancaire est avalée par l'automate, les causes peuvent être diverses :

- la carte a atteint sa date de validité ;
- elle figure sur une liste d'opposition ;
- un code erroné a été composé trois fois consécutives ;
- une anomalie de dysfonctionnement. Dans ce dernier cas, le client doit le notifier à sa banque dans les plus brefs délais. La carte sera alors mise en opposition le temps de régler le problème.

2. CARTE DE PAIEMENT :

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 (TPE).

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 et/ou du compte. Au delà de ce seuil, la banque doit être interrogée pour chaque achat.

Lors de l'achat, le TPE lit la carte et peut éventuellement interroger le centre de traitement de la banque (au-delà d'un certain montant). Un ticket de paiement est imprimé comportant le montant payé. Par cette procédure, le commerçant est assuré d'être payé rapidement et le client ne supporte aucun coût supplémentaire.

Il existe aussi des cartes de paiement haut de gamme (carte de prestige) qui offrent des services supplémentaires par rapport à la carte classique : assurances diverses, plafonds de retraits et de paiement plus élevés...

Les cartes de paiement comportent à elles seules une gamme très étendue de services. Elles peuvent être distinguées selon deux critères :

- **Le réseau d'acceptation** : il peut être soit domestique, soit international (cartes Visa ou MasterCard), d'où l'existence des cartes de paiement nationales et des cartes de paiement internationales ;
- **Les modalités de débit du compte** : la carte de paiement peut être :
 - **A débit immédiat** lorsque les transactions sont débitées dès la délivrance de l'autorisation par l'émetteur (en temps réel), ou au fur et à mesure qu'elles sont présentées par le commerçant à sa banque.
 - **A débit différé** lorsque les transactions sont regroupées puis réglées en une seule fois, généralement à la fin du mois.
 - **Cartes de crédit** lorsque les transactions sont imputées à un compte spécial assorti d'une ligne de crédit. En général, cette ligne de crédit est reconstituée au fur et à mesure des remboursements (on parle de crédit permanent et renouvelable).

Cependant, 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 certains 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.

Les banques se doivent donc de concentrer leurs efforts afin d'éradiquer ces risques au maximum. Ainsi, un certain nombre de dispositions ont été mises en œuvre dans ce but, et parmi lesquelles, on peut citer l'application d'un plafond de dépenses autorisées au porteur de la carte. Le contrôle de l'encours permet de vérifier que le titulaire n'abuse pas de sa carte, mais aussi, de prévenir une utilisation frauduleuse par la mise en évidence d'une utilisation anormalement élevée de la carte avant même que son titulaire ne se soit aperçu de sa disparition.

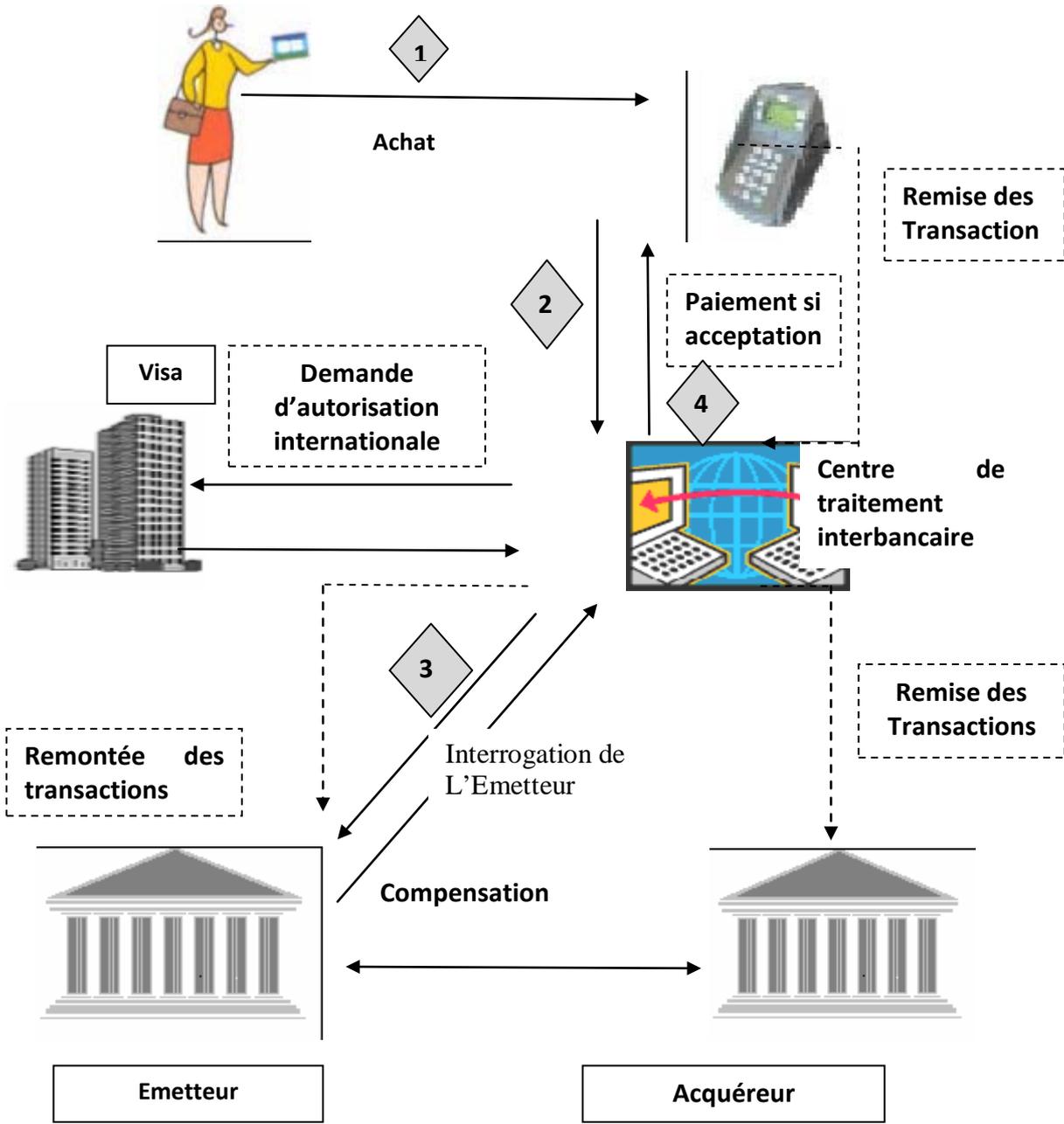
Dés que le plafond est atteint, l'automate consulte automatiquement l'agence gestionnaire du compte du porteur qui fournira la réponse nécessaire (accord ou refus).

Le mécanisme de paiement par carte passe par les étapes suivantes

- l'insertion de la carte et son identification (émetteur, type de carte, code service, validité...);
- la saisie des informations en tapant le montant du paiement ;
- l'authentification du porteur par la saisie de son code confidentiel ;
- le contrôle de la liste noire réduite (incidents de paiement les plus récents) et téléchargée dans le terminal ;
- la demande d'autorisation au centre serveur de la banque (en fonction du montant de la transaction);
- le stockage de la transaction ;
- la distribution d'un ticket (facultatif) ;
- le retrait de la carte.

Le mécanisme du paiement par carte peut être illustré par le schéma suivant ¹:

Graphe n°13 : Mécanisme d'un paiement par carte.



¹ IDS Consulting, groupe INGENICO, «La monétique, fondamentaux et évolutions », ww.ingenico.com

Le dénouement et le règlement des transactions par cartes impliquent trois phases :

- a) l'autorisation de l'émetteur de la transaction au point de vente ;
- b) la compensation au cours de laquelle le centre de traitement des cartes collecte l'ensemble des données relatives à la transaction de l'acquéreur et les délivre à l'émetteur pour la mise à jour du compte de son client ;
- c) le règlement par la collecte de fonds de la banque émettrice à la banque du commerçant.

Le commerçant affilié au réseau carte bancaire est tenu d'accepter le paiement par carte. Il est cependant autorisé à fixer un seuil minimal d'acceptation.

Le contrat commerçant lui interdit d'exiger le paiement d'une somme supplémentaire. En cas de non respect de ces dispositions, sa banque peut lui retirer l'agrément carte bancaire.

Le client, quant à lui, est tenu d'être vigilant lors de l'utilisation de sa carte afin d'éviter qu'un commerçant mal intentionné duplique la piste magnétique de sa carte par exemple.

Il doit s'assurer qu'on lui remette un ticket après l'opération de paiement, et doit le conserver précieusement afin de permettre des vérifications ultérieures et constituer un élément de preuve en cas de litige.

Avant d'accepter un paiement par carte, le commerçant est tenu de procéder à quelques vérifications d'usage. En premier lieu, il doit s'assurer de la conformité de la carte. Cette dernière doit être en cours de validité. Il s'agit ensuite de consulter la liste des cartes mises en oppositions. Enfin, pour les paiements de gros montants, le commerçant doit demander une autorisation à un centre. Ce dernier s'assure que le montant de la transaction ne dépasse pas le plafond de dépenses autorisé, dans le cas contraire, il consultera l'émetteur.

Tant que le commerçant n'a pas reçu le numéro d'autorisation lui assurant la garantie de paiement, il est obligé de refuser d'effectuer la transaction.

La banque émettrice reste étrangère à tout conflit, autre relatif à l'opération de paiement, entre le commerçant et son client titulaire de la carte. Un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du client d'honorer ses règlements par carte.

2.2. Les caractéristiques d'une opération de paiement :

2.2.1. L'opération est irrévocable : le porteur ne peut pas révoquer son ordre de paiement. Il ne peut faire opposition qu'en cas de perte ou de vol de sa carte, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

2.2.2. L'opération est garantie : l'émetteur garantit le paiement au commerçant bénéficiaire, dès lors qu'il a respecté ses obligations contractuelles.

2.2.3. L'opération est sans surcoût : le client ne supporte pas de frais supplémentaires lorsqu'il règle ses achats par carte bancaire.

SECTION 3 : MIGRATION VERS LA CARTE A PUCE

La migration des cartes à puce à la norme EMV est entamée vers les années 2005/2006, même si elle est plus au moins avancée selon les pays. Certaines banques s'interrogent encore sur la démarche à adopter pour organiser ce projet coûteux et techniquement complexe.

1. DESCRIPTION :

La carte à puce est une appellation strictement française. Elle est en fait une carte à mémoire contenant ou non une puissance de calcul autonome. La traduction anglo-saxonne la plus courante est ***smart card***.

La carte à puce offre puissance, sécurité, fiabilité et souplesse. Elle s'impose donc comme un véritable standard et connaît, de ce fait, une expansion mondiale.

La carte à puce a été créée en 1974 par l'inventeur français Roland Moreno. D'abord expérimentée dans quelques régions françaises, elle a finalement été généralisée à l'ensemble des cartes bancaires françaises en 1993. Depuis, elle ne cesse de progresser.

Utilisée dans des domaines variés tels que la téléphonie, la santé, ... les banques se sont à leur tour converties à la carte à puce. Cette dernière permet d'identifier le porteur avec un maximum de sécurité. En effet, la zone d'identification de la carte à puce ne peut être copiée, falsifiée ou dupliquée. Chaque carte reste unique. De plus, elle peut contenir un grand nombre d'informations sur son titulaire (jusqu'à 8 k octets). Ces données sont protégées en écriture et en lecture pour une plus grande sécurité.

La carte à puce est constituée de trois éléments : une carte en matière plastique, une zone de contact (partie visible de la puce) et un composant électronique chargé de déterminer le type, la puissance et la capacité de la carte.

Elle peut être « à mémoire » et correspondre à une carte de stockage d'informations parfois limitée, ou « à processeur » contenant un microprocesseur au sein de son circuit intégré.

Cette dernière, ayant la même architecture qu'un ordinateur (microprocesseur, système d'exploitation, zone mémoire), dispose d'une mémoire de calcul assurant ainsi une autonomie de fonctionnement.

Les pays en voie de développement sont particulièrement intéressés par la technologie carte à puce. Celle-ci permet, en l'absence d'un réseau de télécommunication fiable, de sécuriser les transactions sans avoir recours à une architecture de type « en ligne ».

Les informations sont vérifiées au moment de la transaction et télécollectées en fin de journée aux systèmes d'information des banques pour procéder aux mouvements de comptes.

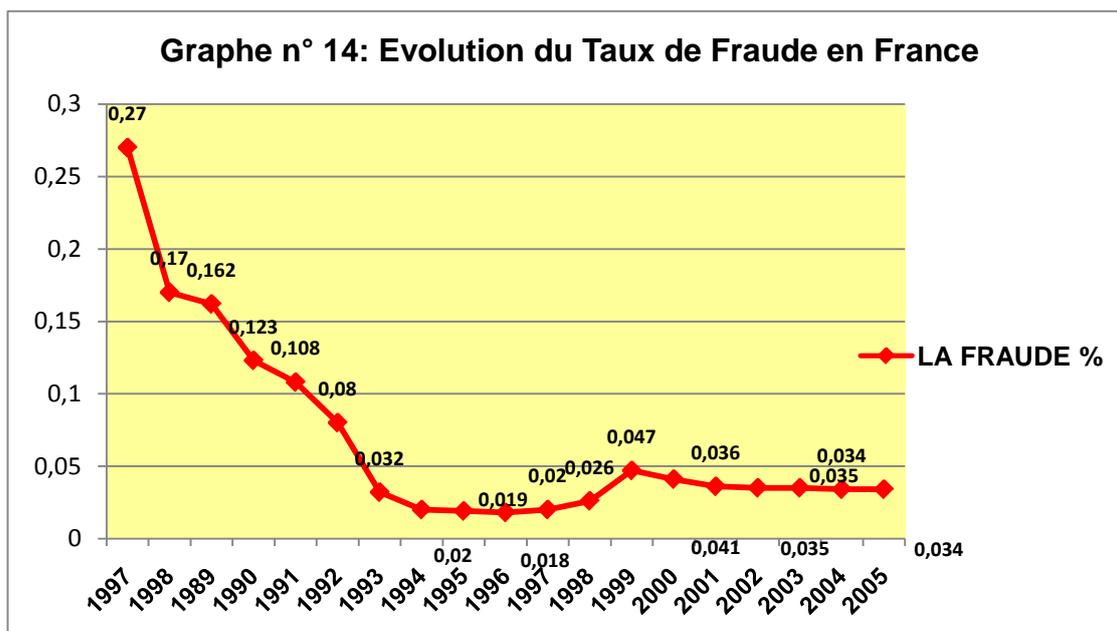
2. EFFET DE LA PUCE EN FRANCE :

Dix neuf ans après cette révolution, **45 millions de cartes sont en circulation rien qu'en France. Le nombre de cartes émises dans le monde devrait augmenter de 221% pour atteindre 3,85 milliards au cours des cinq prochaines années, soit un montant de 5 milliards de dollars¹.** L'adoption de la puce par les trois grands émetteurs internationaux (Visa, MasterCard, et Amexcard) consacre la mondialisation de la carte ainsi que son ouverture à de nouvelles fonctions.

La carte à puce est considérée comme un instrument de réduction de la fraude (elle se situe en dessus de 0.034% en 2005 en France)².

¹ Banque Magazine N° 610 janvier 2005 page 65.

² www.cartes-bancaires.fr étude réalisé par Sofres 2006, Document lettre des cartes bancaires CB Avril 2007.



Source : Groupement des cartes bancaire CB

3. POURQUOI UNE PUCE :

Les moyens de paiement peuvent revêtir cinq critères traditionnels :

- **Simplicité d'utilisation** : caractérisée par une manipulation minimale et une rapidité d'exécution dans le traitement lui permettant ainsi de s'adresser au plus grand nombre de clients possible.
- **Universalité** : en ayant un maximum d'applications concrètes, le moyen de paiement bénéficie d'une large utilisation et se déploie ainsi dans toutes les sphères de l'échange économique.
- **L'interopérabilité** : indique la capacité du moyen de paiement à offrir une continuité d'usage au-delà du territoire national grâce à un effet de réseau.
- **Interbancaire** : par la mise en commun de règles et de normes techniques, les clients ne sont pas limités au seul réseau de leur banque domiciliaire, mais à l'ensemble du réseau interbancaire.
- **Sécurité** : c'est le point crucial et vraisemblablement le plus important. Sur ce plan, **la carte à puce offre le plus haut niveau de sécurité.**

La puce est constituée :

- D'une unité arithmétique et logique permettant le calcul et le traitement de l'information ;
- Des mémoires de travail et programmes (ROM, RAM, EEPROM)¹ ;
- D'une interface de communication assurant le dialogue entre la puce et l'extérieur.

Ainsi, les nombreux avantages de la puce peuvent être résumés en :

- Une capacité de stockage supérieure : permettant ainsi une multiplication. il y a alors possibilité de chargement dynamique de nouvelles applications en cours de vie de la carte.
- Un traitement des opérations en temps réel : sa puissance permet l'enregistrement d'un nombre plus élevé d'informations, ainsi les transactions sont immédiatement enregistrées sur la carte et dans le terminal sans passer par un système centralisé.
- Une simplicité et une souplesse renforcée : très simple d'utilisation, elle ne suppose ni formation spéciale, ni installation compliquée.
- Une fiabilité et sécurité supérieure : sans doute le plus précieux avantage de la puce. Ne pouvant ni être falsifiée, ni dupliquée, elle est pratiquement infraudable. Elle est également très résistante et offre une durée de vie de plusieurs années justifiant ainsi la pérennité de l'investissement.
- Un moyen de prestige et de fidélisation : en offrant à ses clients une nouvelle carte personnalisée, la banque s'assure leur fidélité. De plus, la carte véhicule une image prestigieuse valorisant ses détenteurs.

En général, une carte à puce peut recevoir toutes les combinaisons de puissance de traitement, de mémoire et de dispositifs de sécurité. La technologie actuelle est capable de produire des cartes qui peuvent accomplir les calculs complexes nécessaires au codage des données permettant les transferts en toute

¹ Mémoire de travail : RAM (mémoire vive) : l'information est perdue dès que l'alimentation est coupée
Mémoire de programme : ROM (mémoire morte) : comprend le système d'exploitation et les algorithmes de sécurité. Ses informations sont figées à la fabrication ;
Mémoire programmable : (réinscriptible EEPROM ou non EPROM, erasable programmable read only memory) effaçable électriquement. Elle conserve son contenu.

sécurité sur le réseau. La mémoire d'une carte peut être reprogrammée environ un million de fois.

Le tableau ci-dessous résume en quelques points l'apport de la puce par rapport à la piste :

Tableau n° 2 : L'apport du passage de la piste à la puce.

DOMAINES	CARTE A PISTE	CARTE A PUCE
Mémoire	Faible capacité	Grande capacité
Applications/ services	Unique	Multiple
Relation	Générique	client Personnalisable
Cycle de vie	Statique	Dynamique
Sécurité	Physique	Logique

Source : www.IDS consulting.com

Le choix du lancement de la carte à puce était de privilégier une stratégie fondée sur la sécurité. De plus, la durée de service passe d'une année pour les cartes à piste à deux ans pour les cartes à puce. Ceci est dû à la capacité d'autolimitation de la puce des montants de fraude possible, rendant plus facile la gestion de la liste noire.

La carte à puce constitue un outil dynamique de développement. La possibilité de la personnaliser en fait un moyen infaillible de fidéliser ses clients. Mais bien **plus qu'un outil de fidélisation, elle est un véritable outil marketing.**

Le chapitre qui va suivre, traitera des conditions de développement de la monétique, ce qui apparaît comme suite logique des termes développés plus haut. On traitera et cernera le développement de la monétique (la notion de l'interbancaireté).

CHAPITRE N° 4 :
**LES CONDITIONS DE
DEVELOPPEMENT DE LA
MONETIQUE**

Le marché des cartes bancaires représente d'énormes opportunités de développement. Aussi, de nouvelles méthodes de paiement électronique sont mises en place dans le but d'améliorer la rapidité et la commodité des opérations mais également pour diminuer les coûts en réduisant l'utilisation des supports papiers.

Seulement, pour assurer l'universalité et l'interopérabilité des cartes, ce marché doit impérativement évoluer vers une certaine normalisation.

Cette normalisation passe par la définition de standards mais également, et surtout, par une coopération entre établissements bancaires.

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

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

Ce dernier chapitre, avant le cas pratique, traitera des conditions d'applications préalables au développement de la monétique.

Seront abordés successivement l'interbancaire et le nouveau **standard de la carte à puce EMV**, les relations juridiques régissant les acteurs du système carte bancaire, leurs obligations et responsabilités.

SECTION 1 : INTERBANCARITE

Cette sanction va cerner les points suivants : la définition, les principes, les avantages de l'interbancaireté.

1. DEFINITION :

L'interbancaireté est « une coopération entre les banques qui permet de garantir l'acceptabilité des moyens de paiement émis par l'ensemble des banques et leur échange dans les meilleures conditions de rapidité, de sécurité et de coût »¹

L'interbancaireté est donc une organisation qui permet au porteur d'une carte bancaire émise par un établissement teneur de compte d'utiliser tous les réseaux (commerçants, DAB) des autres banques membres du système interbancaire.

Les accords d'interbancaireté couvrent les règles de la gestion commune, la standardisation des normes bancaires, la convergence des technologies ce qui permet d'assurer l'acceptabilité et l'efficience des instruments de paiement. Cette caractéristique conduit à la notion de moyen de paiement moderne. Bien que l'interbancaireté soit imposée en amont, elle n'interdit pas l'offre de services spécifiques, ni le développement du système privatif en aval.

Ainsi, afin d'assurer la fluidité et la sécurité des échanges, chaque banque doit se doter :

- de moyens de paiement sûrs et reconnus ;
- de systèmes d'échange aussi universels que possible afin de garantir l'acceptabilité des instruments de paiement, et leurs traitements rapides et peu coûteux.

L'interbancaireté naît des échanges des moyens de paiement entre banques. Elle constitue un subtil équilibre entre coopération et concurrence².

Cette coopération entre banques permet aux agents économiques de disposer de moyens de paiement dont l'acceptation ne se limite pas qu'aux seuls guichets de la banque domiciliataire.

¹ SATIM, magazine de la monétique, 2005, page 16.

² Document interne de Satim, 2006

Grâce au concept d'interbancairité, les porteurs de cartes (CIB) peuvent utiliser leur carte sur tout le territoire algérien pour régler leurs achats, pour retirer des espèces, de façon sûre et efficace.

Issue de la compensation et des règlements interbancaires, elle met en œuvre des procédures visant à assurer l'acceptabilité et l'efficacité des instruments de paiement. Cette caractéristique permet de définir la notion de moyen de paiement moderne.

L'interbancairité confère au système bancaire une cohésion particulièrement forte. Mais si elle constitue un moyen d'optimiser l'organisation générale des échanges, elle n'interdit pas pour autant l'offre de services spécifiques, ni le développement de systèmes privés.

En effet, même si les participants à l'interbancairité abandonnent une partie de leurs privilèges, rien ne leur interdit de personnaliser leurs produits selon l'image qu'ils souhaitent refléter.

Cette forme de coopération est un phénomène peu courant dans le monde de l'industrie.

Même s'il existe des formes d'accords sur des standards, la production de produits identiques n'est pas monnaie courante.

2. LES PRINCIPES DE L'INTERBANCAIRITE :

- standardisation des conditions contractuelles (porteurs et commerçants) ;
- standardisation des matériels (cartes, terminaux, DAB) ;
- mise en commun des fonctions support (techniques, juridiques, marketing,...) ;
- centralisation des interfaces avec les organismes internationaux (avantage technique, intérêt politique).

3. LES AVANTAGES DE L'INTERBANCAIRITE :

On peut très bien se demander pourquoi l'interbancairité est si importante pour le développement des cartes bancaires. Rappelons pour cela que l'utilité d'un moyen de paiement dépend de son degré d'acceptabilité, c'est-à-dire, du nombre d'utilisateurs du dit moyen.

Or, en dehors de cette coopération, les cartes ne bénéficieraient que d'une acceptation limitée aux seuls guichets de la banque domiciliataire. En revanche, la parfaite connexion des DAB/GAB sur tout le territoire confère à la carte bancaire un pouvoir d'acceptation considérable.

Ainsi, l'interbancaireté permet au système bancaire de se doter d'un réseau de cartes bancaires unifié et interopérable.

De plus, la mise en œuvre de l'interbancaireté induit d'autres avantages¹ :

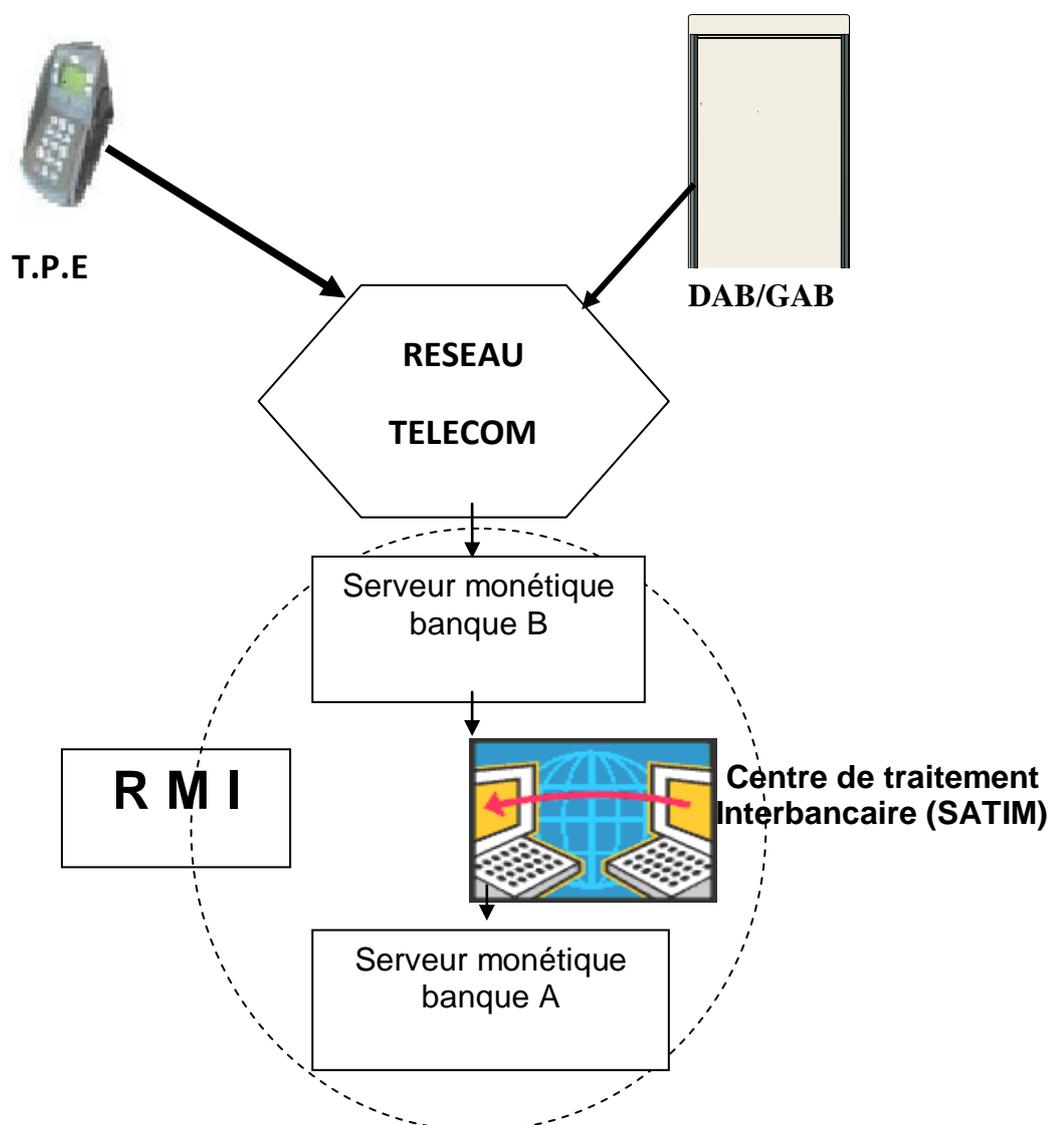
- L'élaboration et le respect de normes juridiques et de standards facilitant les échanges entre acteurs ;
- L'élargissement des services offerts (le commerçant client d'une banque peut accepter les porteurs clients d'une autre banque) ;
- L'optimisation des coûts résultant d'une part, de l'augmentation du volume des transactions, et d'autre part, de la mutualisation d'une partie des investissements ;
- L'accélération des processus de dématérialisation ;
- La centralisation de la lutte contre la fraude ;
- La banalisation plus rapide des services de base (paiement et retrait).

De ce fait, l'interbancaireté permet de réaliser des économies d'échelle en minimisant l'investissement et en mettant en commun le marché de l'offre.

L'interbancaireté est un processus se déroulant selon le schéma ci-après :

¹ Document interne de SATIM, 2006

Grphe n°15 : Processus de l'interbancairité



Source : Satim Alger année Juin 2007

Le centre de traitement interbancaire est chargé des fonctions suivantes :

- **Fonction « front office » qui se traduit par :**
 - La connexion des automates à un serveur front office ;
 - La délivrance des autorisations de retrait ;
 - La surveillance du parc d'automates ;
 - La gestion des équipements sécuritaires (boîte noire transactionnelle) ;
 - Le stockage des états des traitements de retrait et de débit.

- **Fonction « back office » dont les fonctions sont :**

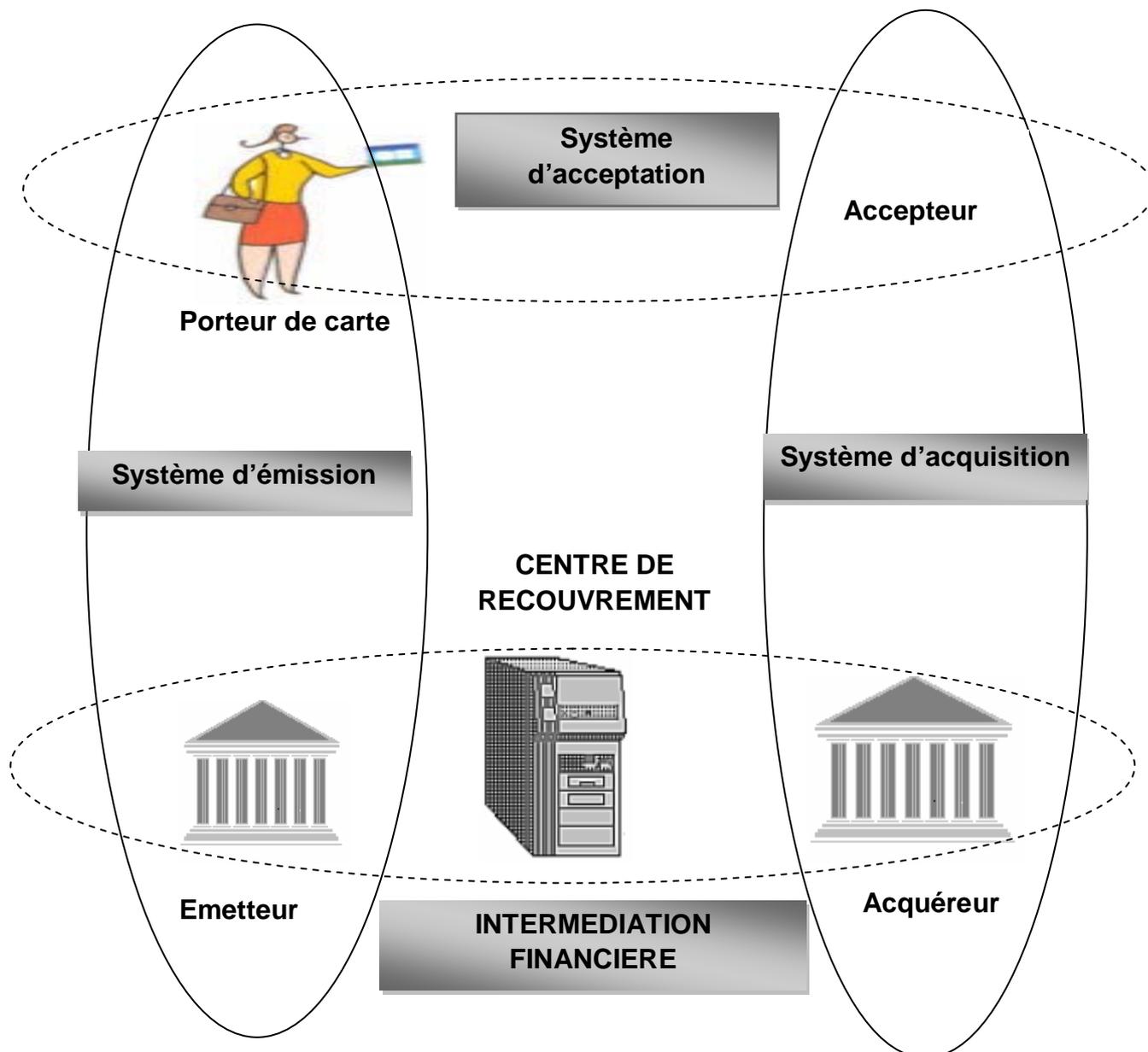
- La gestion des contrats porteurs ;
- La gestion des supports carte ;
- La gestion des oppositions ;
- Le traitement des transactions remontées par le front office ;
- La constitution des fichiers transaction à destination des établissements adhérents ;
- La consultation des fichiers de personnalisation des cartes et d'édition des codes.

- **Fonction « info-centre » :**

- L'archivage des transactions et des codes de services ;
- L'édition des états de contrôle et des statistiques concernant les transactions et les porteurs.

Schématiquement, le lien existant entre les différents acteurs peut être représenté comme suit :

Graphe n°16 : Lien entre les acteurs de l'interbancaire.



Source : SATIM Alger année Juin 2007

Par conséquent, chaque acteur est, de ce fait, relié à un autre par un seul et même réseau régi par l'interbancaire.

L'universalité des cartes bancaires, considérées comme un moyen de paiement peu coûteux et tarifé, a permis de détrôner les autres moyens (le chèque) plus coûteux et gratuits, dans les paiements quotidiens. De ce fait, l'interbancaire correspond à un vecteur d'économie pour les banques.

L'interbancaireté peut, en dépassant son cadre réglementaire et normatif, freiner le développement des services offerts, pénalisant ainsi les banques les plus dynamiques et spécialement dans un cadre de forte concurrence de la part des banques étrangères.

Un autre problème est soulevé concernant l'innovation qui, dans un cadre interbancaire, ne constitue plus un avantage compétitif puisqu'elle profite à l'ensemble des banques.

Il est donc important de parvenir, dans un cadre concurrentiel, à un juste milieu entre la coopération entre banques et le respect des stratégies spécifiques à chacune d'elles.

SECTION 2 : L'INTERBANCARITE ET LES ENJEUX DE LA NORME EMV (EUROPAY MASTERCARD VISA)

Le développement des cartes de paiement est considérable dans de nombreux pays, mais se heurte quand même à un obstacle de taille : la diversité et la non-compatibilité des cartes entre-elles et de leurs utilisations. En d'autres termes, se pose un problème d'interopérabilité. De ce fait, un effort de standardisation s'impose.

1. DEFINITION DE L'EMV :

EMV est un standard international de carte à puce, dont le concept a été lancé dès 1997 par les réseaux internationaux **Europay, MasterCard et Visa (d'où l'acronyme EMV)**. Cette évolution vise à répondre à deux préoccupations des banques dans le monde. Il s'agit en premier lieu, et principalement, de renforcer la sécurité d'utilisation de la carte bancaire, grâce à la technologie de la puce qui permet la frappe du code confidentiel en paiement comme en retrait. En témoigne le cas français, où l'introduction de la puce sur les cartes bancaires a permis de diviser par dix le taux de fraude en dix ans. En second lieu, l'évolution EMV permet d'élargir la gamme des services offerts par la carte grâce à la capacité et à « intelligence » de la technologie du microprocesseur.

Parmi les objectifs de ce standard ¹:

- le développement d'un système interopérable de la carte à puce et la réalisation d'économies d'échelle entre systèmes cartes ;
- la lutte contre la fraude par la mise en place de contrôles supplémentaires au niveau des transactions ;
- le développement de nouveaux services par la création de la carte multi application.

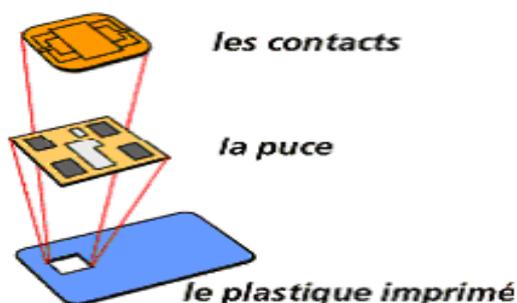
2. IMPACTS DE LA MIGRATION EMV :

La mise à niveau de tous les dispositifs d'acceptation ainsi que les systèmes de traitement des transactions par carte à puce.

¹ www.Visa.com

Enjeux de la migration EMV : assurer la continuité et la qualité de services sans mettre en péril la sécurité des transactions.

Graphe n°17 : Composantes de la carte bancaire



3. LES GRANDS RESEAUX INTERNATIONAUX :

La solution monétique mise en place au niveau du SATIM permet d'assurer la connexion aux systèmes internationaux Visa et Mastercard, dans la mesure où elle reçoit l'accord des actionnaires et des autorités, d'entreprendre des démarches auprès de ces organismes pour assurer le routage de toutes les transactions qu'elles soient d'acquisition (étrangers en Algérie) ou d'émission (algérien possédant une carte Visa émise par une banque algérienne) au stade actuel, le CPA (Le crédit populaire algérien) émet des cartes Visa et assure l'acquisition des transactions des cartes Visa et Mastercard en Algérie. Toutes les transactions internationales passent par un centre installé en Egypte pour être transmises à Visa.

3.1. Définition des réseaux internationaux :

Les réseaux internationaux sont « une association de banques à but non lucratif permettant une interbancaire internationale des paiements et de retrait sur DAB/GAB au moyens de cartes internationales ».¹

3.1.1. Visa : constitue le premier réseau international, il prend ses origines aux Etats-Unis en 1966, l'organisation est structurée en cinq grandes régions autonomes : Asie/Pacifique, Europe/Moyen-Orient/Afrique (EMOA), Etats-Unis, Amérique latine et Canada.

3.1.2. MasterCard : est, en part de marché, le second réseau international. Il exerce son activité européenne en partenariat avec la société Europay International et

¹ SATIM, magazine de la monétique, 2005, page 20

d'autres réseaux européens. Elle détient les droits pour autoriser la diffusion de cartes portant les marques de la gamme Eurocard Mastercard.

Tableau n°3 : Nombre de cartes bancaires par réseau dans le monde en 2002

	Nombre de cartes (en Millions)	Croissance 2002/2001	Part de marché 2002
Visa	1 071.80	10.20 %	60.50 %
Mastercard	590.10	13.60 %	33.30 %

Source : Nilson Report 2003

3.2. Exemple d'interbancaireté : GIE CB en France

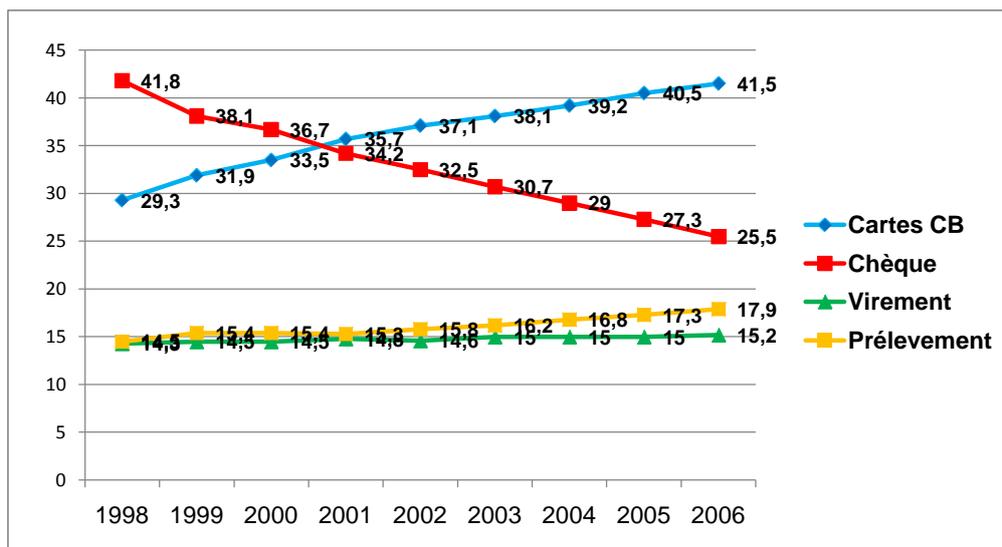
Afin de permettre une large acceptation des moyens de paiement et notamment de paiement par cartes, les banques françaises, ont assez tôt mis en place un système dit « interbancaire », ouvert à toutes les banques établies en France. Cette interbancaireté est ainsi représentée, à travers le Groupement des Cartes Bancaire « CB », par près de 200 institutions financières et établissements de crédits implantés en France qui se sont rassemblés afin de créer, en 1984, un système interbancaire unique de paiement et de retrait par carte, géré par le dit groupement.

Le Groupement des Cartes Bancaires « CB » assure la cohérence, la fiabilité et la sécurité de ce système. Chacun des membres CB émet les cartes de ses porteurs, affine ses commerçants, installe les distributeurs de billets, et assure son propre politique commercial.

Cette interbancaireté large, préservant les liens avec les systèmes des cartes internationaux, a été une grande première qui a fait des émules dans les pays européens (Belgique, Espagne...) ou encore d'autres pays en voie de développement (Tunisie, les pays de l'Afrique de l'ouest, ou dernièrement en Algérie).

Huit français sur 10 dont l'âge dépasse 18 ans, détiennent une carte bancaire¹. Elle constitue un moyen de paiement qui est aujourd'hui totalement entré dans les mœurs. Bien que ce succès ne puisse être démenti aujourd'hui, son démarrage a plutôt été difficile et il a fallu une dizaine d'années pour que les consommateurs s'adaptent (**voir schéma n°18**).

Graphe n°18 : Evolution des moyens de paiement en France



¹ www.cartes-bancaires.fr étude réalisé par Sofres, 2006

SECTION 3 : SECURITE ET PREVENTION

Dans une économie moderne, il est indispensable de disposer de moyens de paiement efficaces, à la fois fiables, largement acceptés et disponibles à un coût relativement bas.

L'efficacité dépend de la sécurité. De ce fait, l'introduction d'un niveau de sécurité le plus viable possible est une condition au développement de ces moyens de paiement.

1. LES RELATIONS CONTRACTUELLES :

Les obligations relatives à chaque partie sont clairement portées sur des contrats. En effet, le porteur est lié à la banque émettrice de la carte par le contrat monétique porteur correspondant à un acte de vente. Le cadre juridique de la monétique se limite donc au contenu de ce contrat – porteur.

1.1. Porteur/Emetteur :

Dans le cadre de l'interbancaire, chaque banque est soumise au respect d'un certain nombre de clauses uniformes. Le contenu du contrat dépend, bien évidemment, de la nature de la carte délivrée.

Le contrat doit inclure les conditions générales d'utilisation de la carte :

- les conditions tarifaires, y compris les intérêts (de retard) que le titulaire doit éventuellement payer,
- les plafonds de retrait,
- le montant de la cotisation annuelle,
- les modalités de remboursement,
- les services associés à la carte.

Le contrat rappelle les conditions élémentaires de sécurité : l'aspect strictement personnel de la carte ; le caractère secret du code confidentiel à quatre chiffres ; l'obligation de faire opposition immédiatement en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse.

Le contrat porteur doit intégrer toute nouvelle disposition législative protégeant davantage l'utilisateur en cas d'utilisation frauduleuse à distance ou de contrefaçon de sa carte.

Les autres points-clés du contrat sont : l'obligation de disposer d'une provision suffisante et disponible sur son compte en relation avec le montant des paiements et retraits effectués.

Le contrat conclu entre la banque et son client fixe les plafonds correspondant aux capacités maxima de paiement et de retrait du porteur.

Il est important de préciser que chaque carte dispose d'un plafond standard d'autorisation de retrait et de paiement s'appliquant à défaut de toute négociation avec l'émetteur.

Le plafond d'autorisation de retrait, calculé sur la base du revenu du titulaire, est mensuel. Il peut être fractionné en effectuant plusieurs retraits durant le mois.

Les clauses comprises dans la convention ne peuvent être modifiées sans l'accord préalable des deux parties. La continuité d'utilisation de la carte, après envoi de lettres notifiant la modification, est considérée comme une acceptation de la part du porteur de ces modifications. L'information des clients, d'une modification tarifaire par exemple, doit être effectuée par une démarche active, et l'annonce de son entrée en vigueur doit être faite à l'avance.

Dans tous les cas, la convention ne prend effet qu'au moment de sa ratification par le titulaire de la carte, et éventuellement le titulaire du compte domiciliataire si celui-ci est différent.

1.2. Commerçant/Emetteur :

Les relations entre le commerçant accepteur et sa banque sont régies par un contrat d'adhésion, le contrat commerçant.

Ce contrat est signé entre le commerçant, ou tout prestataire de service acceptant la carte, et sa banque.

Comme pour le contrat porteur, cette convention prévoit, pour chaque type de paiement (de proximité, à distance, sur automates ...), les obligations que doivent respecter la banque et le commerçant, ainsi que leurs responsabilités respectives.

Elle doit notamment inclure les conditions générales d'utilisation et plus particulièrement :

- les conditions liées à la garantie, notamment le seuil de demande d'autorisation ;
- les conditions relatives au matériel électronique (propriété de la banque ou du commerçant) ;
- les commissions et autres modalités.

1.3. Commerçant/Porteur :

C'est le troisième rapport engendré par l'utilisation d'une carte. Cette relation est matérialisée par un contrat de vente ou de prestation de services. Dès lors qu'il a notifié de son adhésion au réseau carte bancaire, le commerçant est tenu d'accepter les règlements par carte.

Il arrive parfois que certains commerçants mal intentionnés accordent un rabais à leurs clients pour qu'ils renoncent au paiement par carte afin d'éviter la commission. Cette pratique est sévèrement sanctionnée par la banque et pourrait même engendrer un retrait d'agrément.

2. Emission de cartes :

Satim et les banques ont mis en place des règles de sécurisation et un dispositif de protection des cartes de paiement interbancaires conformément à l'instruction n° 02-2005 DE LA Banque d'Algérie du 24 février 2005 et portant sur les normes interbancaire de gestion automatisées des instrument de paiement.

Avant d'entamer l'aspect empirique, bouclant la partie théorique, il apparaît opportun de présenter un bref descriptif de la CNEP-Banque ou ce dernier travail a été finalisé.

CHAPITRE 5 :
LA MONETIQUE AU SEIN DE LA
CNEP-Banque

En Algérie, la carte bancaire reste encore peu répandue. Elle est essentiellement utilisée pour effectuer des retraits d'argent aux distributeurs. Le projet de généralisation de la monétique fait partie intégrante de la réforme financière menée par les autorités algériennes, affirmant ainsi une volonté de modernisation et de mise à niveau du secteur bancaire. Il permettra de remplacer progressivement l'utilisation massive de la monnaie fiduciaire par la monnaie scripturale.

Ainsi, la Satim, filiale de banques, lance à la fin des années 90, un « projet de mise en place d'une solution monétique interbancaire »¹, dont la première phase est opérationnelle depuis octobre 1997.

D'un autre côté, la Banque d'Algérie « a initié, avec l'assistance technique et financière de la Banque Mondiale, un projet de développement de l'infrastructure du secteur financier »² dont le principal objectif est la « conception d'une stratégie de développement et de modernisation du système de paiements de masse (paiements sur support papier et paiement électronique) ».

Ce dernier chapitre permettra de présenter un état des lieux de l'activité monétique en Algérie, en général, et au niveau de la CNEP-banque, en particulier.

Dans un premier temps, et après une brève présentation de la CNEP-banque, nous situerons l'offre monétique algérienne par rapport à nos voisins maghrébins. Nous ferons ensuite le point sur la situation monétique en mettant en relief ses points forts et ses points faibles.

¹ Présentation de la monétique par Satim, séminaire des 8,9 et 10 mai 2002, page 02.

² Séminaire sur la réforme de l'infrastructure des systèmes et instruments de paiement, (Document Banque d'Algérie), mai 2002.

SECTION 1 : PRESENTATION DE LA CNEP-Banque

Cette section est réservée à la présentation de la CNEP-Banque qui permettra de voir la transformation de la CNEP d'une banque de dépôt en banque proprement dite, aussi on verra l'organigramme détaillée de cette structure.

1. DE LA CAISSE A LA BANQUE :

La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance, née de la jonction de la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA) et du réseau postal structuré pour la collecte de l'épargne, a été créée le 10 août 1964¹, et devait assurer correctement le jeu des mécanismes touchant à la collecte de la petite épargne, et à la distribution du crédit à la construction et aux collectivités locales ainsi qu'au financement de certaines opérations d'intérêt national.

Parallèlement à ces tâches, le Ministère des Finances lui confère, par arrêté du 19.02.1971, une vocation de « banque de l'habitat » et institue ainsi le système d'épargne logement qui permettra à la CNEP de développer sa présence sur le marché de l'épargne drainant ainsi le maximum de fonds.

Un peu plus tard, une instruction de la Direction du Trésor du Ministère des Finances datée du 27.04.1971 faisait de la CNEP un instrument privilégié au service de l'Etat dans le financement des différents programmes de l'habitat collectif.

La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance disposait d'un statut spécial puisqu'elle était considérée comme une « *institution financière non bancaire* », et n'était pas inscrite en tant que banque sur les listes tenues par le Conseil National du Crédit.

Durant les années 80, la CNEP devait s'adapter à un nouveau contexte s'articulant autour de deux principaux axes :

- L'encouragement de l'initiative individuelle dans la construction de logements ;
- La mise en place des promoteurs publics de logements dont la réalisation serait financée par les fonds de l'épargne au profit exclusif des épargnants.

¹ Loi n° 64-227 du 10.08.1964 – JORA n° 898 du 14.08.1964.

Et c'est en 1988 que la CNEP décide de se lancer dans une politique de diversification en matière de crédit sortant ainsi du domaine de l'habitat.

Pour stimuler la fonction de collecte de ressources, la loi 90-10 du 14.04.1990 déspecialise les banques et clarifie les missions dévolues à chacune d'elles, leur permettant ainsi de développer leurs activités de crédit et d'innover en matière de produits bancaires.

Selon l'article 214 de la dite loi, la CNEP devra consolider son statut en développant son créneau de l'habitat par la mise en œuvre, communément avec les autres banques, de nouveaux produits d'épargne afin de lutter contre la thésaurisation dans le pays, important facteur d'inflation.

Le 06.04.1997, la transformation de la Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance en CNEP-banque est agréée par le Conseil de la Monnaie et du Crédit.

Le 27.07.1997, ses statuts sont abrogés et remplacés par les statuts de banque la transformant en société par action, régie par le code de commerce, au capital social de 14 000 000 000, 00 DA (06 milliards en numéraires et 08 milliards en titres de participation)¹.

Désormais, la CNEP est sous le contrôle de la Banque d'Algérie et de la commission bancaire.

Sa politique de développement est du ressort de son conseil d'administration.

Après que sa situation financière fut auditée, le Trésor a procédé au rachat de ses créances détenues sur les offices publics. A la fin de l'année 2001, la CNEP-banque se trouve détentrice d'une créance sur le Trésor pour un montant de 173.6 milliards de dinars matérialisée en 2002 par des bons à long terme².

Côté organisation, les activités de ses agences sont soutenues et encadrées par 12 Directions de réseau, à compétence géographique déterminée sur la base d'un découpage du territoire national et de l'implantation des agences.

¹ Mahmoud HEMIDAT, « Le paysage bancaire algérien », CNEP/Finance, n°04, Avril, 2003, page 05.

² Mahmoud HEMIDAT, « Le paysage bancaire algérien », CNEP/Finance, n°04, Avril 2003, page 06.

Centralement, l'autorité de la Direction Générale s'exerce par l'intermédiaire de cinq Directions Générales Adjointes; crédit, administration, recouvrement, développement, réseau et épargne. A ces Directions Adjointes sont rattachées plusieurs Directions Centrales.

2. OBJECTIFS DE MODERNISATION DE LA CNEP-Banque :

On peut regrouper les objectifs de la CNEP-Banque comme suit :

- L'amélioration des systèmes d'informations par la mise en place d'un plan directeur informatique ;
- L'amélioration de la gestion du risque ;
- La nécessité d'une approche marketing qui concerne les produits et les services bancaires ainsi que l'organisation commerciale ;
- La réalisation d'un effort systématique de projection dans l'avenir des conséquences de la réforme afin d'acquérir plus de flexibilité et réactivités.

3. LES NOUVELLES FONCTIONS DE LA CNEP-Banque :

En vertu de ses nouveaux statuts et de la loi sur la monnaie et le crédit, et afin de lui permettre de jouer un véritable rôle de banque commerciale, les dirigeants de la CNEP-banque ont entrepris une série d'actions de grande envergure nécessaire à sa métamorphose. Ainsi, bon nombre de changements sont opérés, et la CNEP-banque se voit dotée de nouvelles activités :

3.1. Au niveau du système bancaire :

- Un pouvoir de création monétaire par la possibilité d'émettre plus de crédit que ses dépôts, ce qui était impossible en tant que caisse.
- L'ouverture de comptes à vue à ses clients et la délivrance de chéquiers.
- Le refinancement de la Banque d'Algérie, ce qui lui permet de régénérer ses capacités de financement tout en gardant une certaine sécurité.

3.2. En matière de politique monétaire :

- Le bilan de la CNEP-banque est intégré dans les statistiques monétaires de la Banque d'Algérie. De plus, elle se trouve intégrée également dans le mécanisme de garantie des dépôts mis en place par la Banque d'Algérie.

3.3. Au plan commercial :

- La CNEP-banque est dorénavant soumise à la libre concurrence pour ses activités mais perd en même temps le monopole qu'elle détenait sur ses produits.

3.4. Au plan de la gestion :

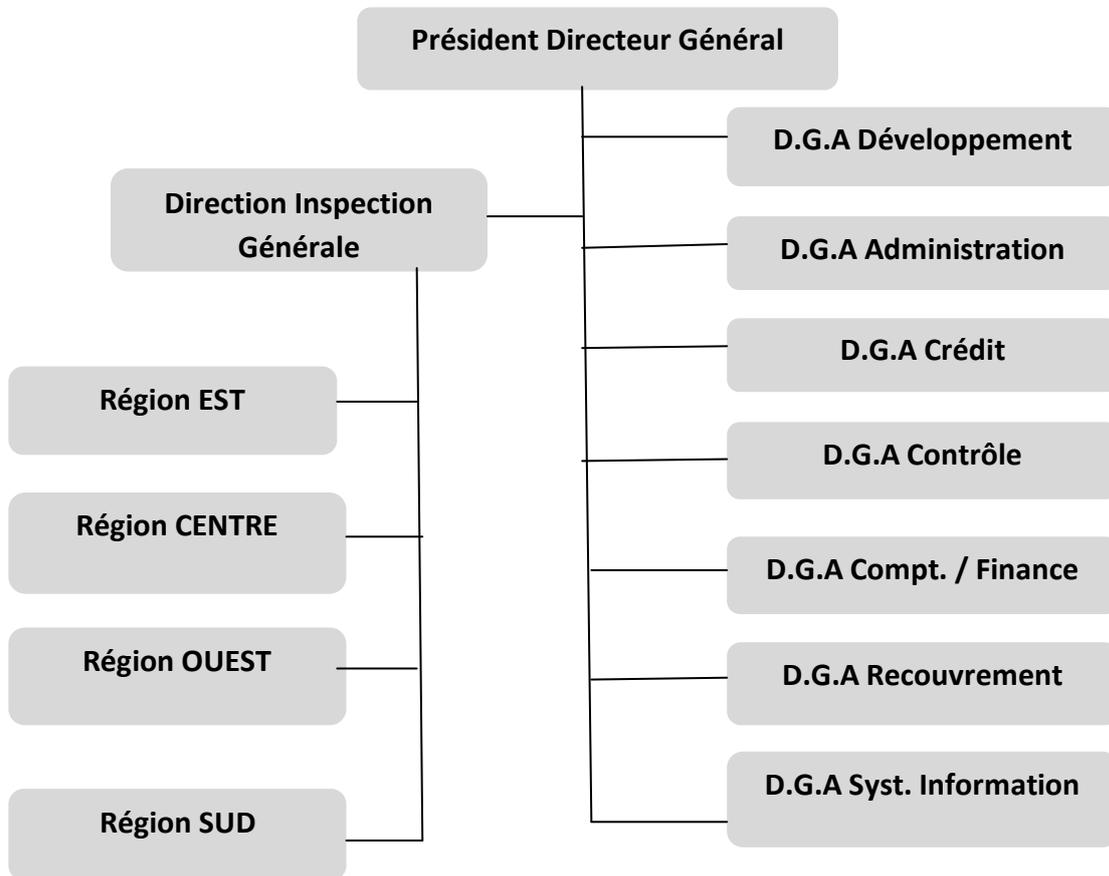
- En perdant le monopole qu'elle avait, la CNEP-banque est désormais tenue de maîtriser ses coûts pour réduire les prix de ses services, ce qui lui permettra d'avoir un certain avantage concurrentiel.
- Afin de bénéficier de plus d'efficacité, la CNEP-banque a développé de nouveaux instruments de gestion :
 - De pilotage de la banque : tels que les rapports mensuels d'activité, les réunions du comité exécutif, le suivi des résultats des agences...
 - De surveillance des activités ;
 - De sécurisation de ses moyens ;
 - Tableau de bord.

Pour résumer, la CNEP-banque se trouve ainsi habilitée à effectuer toutes les opérations de banque, à l'exclusion, dans un premier temps, des opérations de commerce extérieur. Ses nouvelles fonctions lui permettent, entre autres, de :

- Recevoir et gérer des dépôts quel qu'en soient la durée, le montant et la forme;
- Emettre des emprunts à court, moyen et long termes ;
- Participer à des emprunts et à toute souscription ;
- Contracter tout emprunt ;
- Consentir des prêts sous toutes formes ;
- Donner toutes acceptations, cautions, avals...
- Effectuer toute opération sur les valeurs financières.

4. ORGANIGRAMME DE LA CNEP-Banque :

On peut résumer l'organisation structurelle de la CNEP-Banque et du département de la monétique dans les l'organigramme suivant :



Les Direction générales adjointes :

1) **D.G.A Développement**

- Direction du marketing et de l'action commerciale
- Direction prévision et contrôle de gestion
- Direction des réseaux d'exploitation
- Direction des études

2) **D.G.A Administration**

- Direction administration et moyens
- Direction des ressources humaines
- Direction protection du patrimoine
- Centre des études bancaires appliquées

3) D.G.A Crédits

- Direction financement des promoteurs
- Direction crédits aux particuliers
- Direction de l'action commerciale/crédits
- Direction de financement des entreprises
- Direction promotionnelle immobilière

4) D.G.A Finances et Comptabilité

- Direction de l'épargne
- Direction de la comptabilité
- Direction financière
- Direction d'assainissement

5) D.G.A Contrôle

- Direction du contrôle de l'épargne
- Direction du contrôle des engagements
- Direction du contrôle comptable

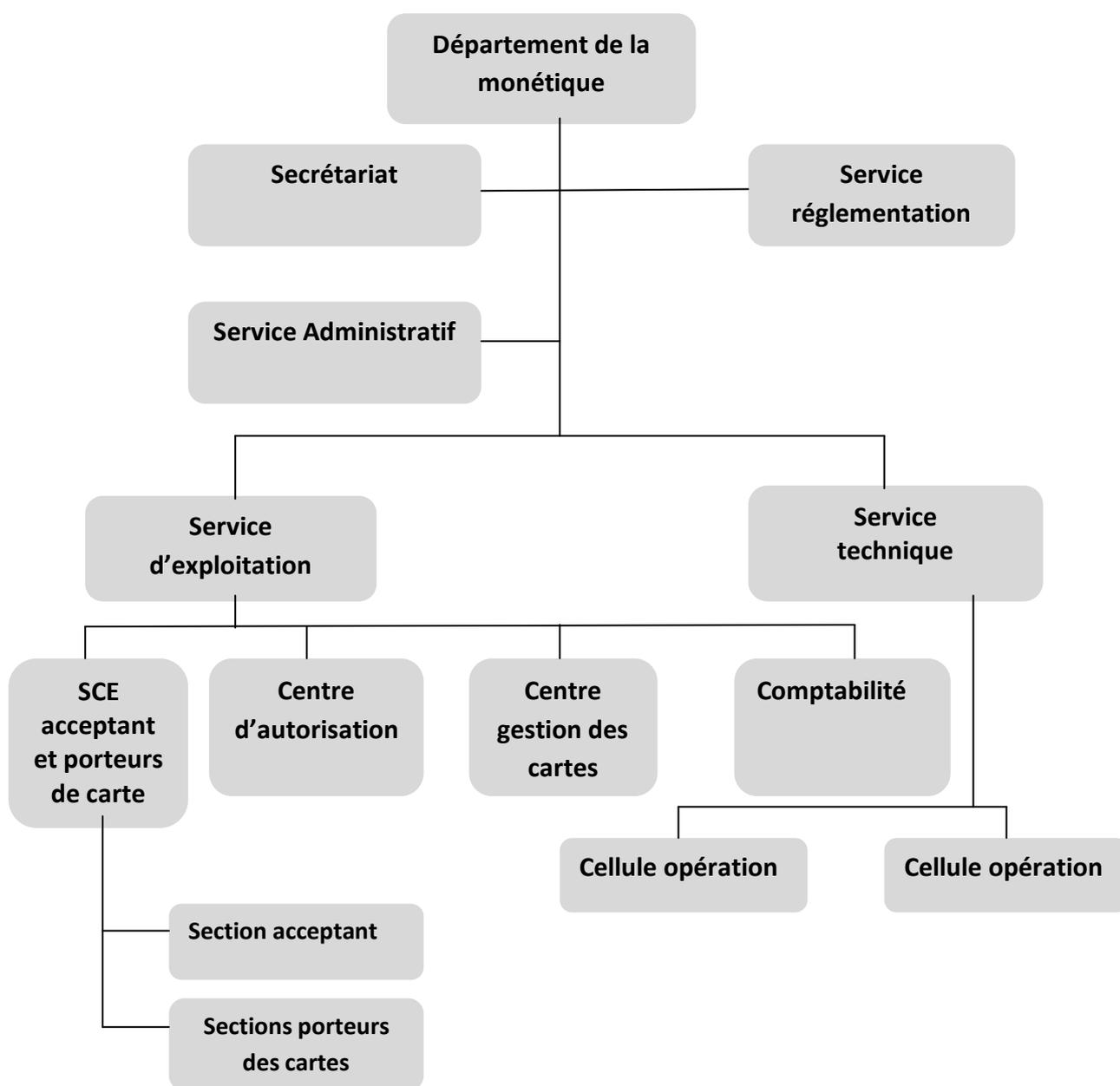
6) D.G.A Recouvrement

- Direction du recouvrement
- Direction des études juridiques de la réglementation et du contentieux

7) D.G.A Système d'Information

- Direction des études et applications informatiques
- Direction de l'organisation méthodes et qualité
- Direction des nouvelles technologies de l'information et de la communication
- Direction exploitation et assistance aux utilisateurs
- Direction des instruments de paiement

Organigramme du Département Monétique CNEP-Banque



Source : CNEP-Banque ALGER

- **Département de Monétique :**

Département de monétique gère les activités quotidiennes d'exploitation des porteurs, DAB, commerçants et opérations. Il comporte 21 personnes. Ce département définit ses besoins et fait réaliser ses applications par la Direction des études et applications informatiques.

- **Service d'exploitation :**

Ce service assure :

- L'exploitation des demandes de cartes bancaires.
- L'émission et la gestion des cartes bancaires, il gère d'autres centres :
 - ✓ **Centre gestion des cartes**

Ce centre se charge des commandes, de la diffusion, du contrôle, et du suivi de la clientèle (les porteurs).

- ✓ **Centre Acceptant :**

Il s'occupe des contrats avec les acceptants (les commerçants) et leur alimentation en matériel. Aussi ce centre gère les factures en provenance des affiliés, et leur remet une liste noire qui est mise à jour et les factures de commerçants contenant des informations sur les cartes en opposition et les cartes sans autorisation.

- ✓ **Centre de comptabilité :**

Il se charge de toutes les opérations comptables du département.

- ✓ **Centre d'Autorisation :**

Ce centre gère les demandes d'autorisations en provenance des commerçants affiliés aux banques et ceci dans le cadre de l'acceptation des cartes ; si le commerçant demande une autorisation pour un montant dépassant son plafond limite, celui-ci consulte sa liste noire.

- **Service technique**

Ce service se subdivisé en deux cellules :

- **Cellule opération :** Cette cellule se charge de ce qui suit :
 - ✓ Traitement et édition ;
 - ✓ Contrôle des états entres sièges découlant d'exploitation de la saisie des factures et autres télex ;
 - ✓ Elaboration des états des opérations spéciales ;

- ✓ Elaboration des états statistiques avec les agences du réseau bancaire et avec les affiliés ;
- ✓ Traitement, édition et envoi des listes noires (liste des cartes en opposition) ;
- ✓ Consolidation du rapport d'activité de la direction.

➤ **Cellule DAB (Distributeur automatique de billets)**

Cette cellule a pour activité la gestion des retraits par « DAB » et le suivi des litiges et pannes concernant les distributeurs des banques.

- **Service réglementation :**

Ce service est chargé de traiter les états des opérations spéciales ainsi que la réglementation.

SECTION 2 : L'OFFRE MONETIQUE

Avant d'aborder l'activité monétique algérienne, il nous a paru judicieux de présenter, d'abord, un petit aperçu de la monétique chez nos voisins maghrébins.

1. LA MONETIQUE AU MAGHREB :

Le secteur bancaire de la majorité des pays africains reste encore largement sous-équipé.

Seuls quelques pays sont bien avancés en ce domaine comme le Maroc et la Tunisie.

L'expérience de la monétique dans ces pays, a démontré que les systèmes électroniques de paiement ne sont pas une mode à suivre mais une nécessité sur le plan économique.

Les banques doivent se moderniser pour faciliter la mise en place des mécanismes de marché, et donc augmenter la fluidité des flux financiers.

La monétique est fortement liée au taux de bancarisation. Or ce taux est relativement faible en Afrique (de l'ordre de 5 à 10 % en moyenne). Le Maroc, bien qu'il ait un taux de bancarisation plus faible que la Tunisie (entre 12 et 15 % contre près de 30 %), est le pays le plus avancé en Afrique francophone¹. Nous distinguons entre Afrique francophone et Afrique anglophone car le système monétique est différent : alors que le moteur principal de la monétique anglophone est la carte de crédit (l'Afrique du Sud est très développée à ce niveau), l'Afrique francophone est centrée sur les cartes de paiements et de retraits.

Les agents économiques se sont vite adaptés à l'utilisation de ces produits et possèdent les compétences requises pour la mise en place, la maîtrise et la vulgarisation de ces moyens de paiement. L'utilisation de la carte bancaire, dans les pays du Maghreb, est donc une phase d'introduction dans certains pays et de développement dans d'autres.

¹ Chiffre donnée par Directeur Central Monétique CNEP-Banque Alger.

1.1. La monétique en Tunisie :

L'histoire de la monétique en Tunisie remonte aux années 70. Étant un pays fortement touristique, la clientèle étrangère réclamait de plus en plus le paiement par cartes. Le système bancaire s'est vu ainsi dans l'obligation de répondre à cette demande permettant à la monétique de voir le jour. Ce système était géré par les organismes internationaux qui affiliaient les commerçants pour l'acceptation des cartes étrangères.

En revanche, l'utilisation des cartes bancaires pour le paiement domestique reste encore marginale par rapport aux autres moyens, et les porteurs de cartes de paiement ne représentent que 4 % de la population bancarisée. Pour combler ce retard, la Société Monétique de Tunisie fut créée.

Cet organisme, chargé de la gestion du réseau et de l'élaboration de la stratégie de développement de la monétique, vise les objectifs suivants :

- Promouvoir le développement et l'utilisation de la carte bancaire par les nationaux tunisiens ;
- Promouvoir l'acceptation des cartes en Tunisie, en paiement des dépenses effectuées par les touristes, hommes d'affaires, émises par les grands organismes ;
- Mettre en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement des systèmes monétiques dans ses divers composants : Marketing, maîtrises de technologies, automatisations des procédures bancaires, rapidité de transactions, économie de flux financiers, etc...
- Mettre en œuvre l'ensemble des moyens destinés à traiter ou assurer sur le territoire national et au niveau international les transferts et la maîtrise des technologies nécessaires pour :
 - Les rapatriements et transferts électroniques des fonds ;
 - L'interconnexion SMT et Banques étrangères ;
 - L'acquisition, l'adaptation et la création de logiciel ;
 - La mise à la disposition des banques d'un très haut niveau de sécurité par l'utilisation de techniques nouvelles ;
 - La formation aussi bien des cadres bancaires que des usagers à la monétique.

La société de Monétique-Tunisie dispose d'une infrastructure informatique et des moyens techniques adaptés aux besoins des traitements qui lui sont demandés par les banques. Elle dispose d'un centre d'embossage et d'encodage des cartes à pistes et à puce ¹:

- Le centre permet la personnalisation (embossage et encodage) des cartes pour le compte des banques tunisiennes et étrangères, conformément aux normes techniques et de sécurité édictées par les systèmes internationaux en particulier Visa et Mastercard qui ont conféré leur agrément au centre.
- Le centre permet la personnalisation d'environ 50 000 cartes à piste et à puce, par jour.
- Le centre est doté des équipements adéquats : lignes téléphoniques, télex, terminaux reliés au serveur de la SMT, et par delà aux systèmes internationaux Visa et Mastercard.
- Le centre fonctionne 24H/24H et 7 Jours/7 pour permettre aux commerçants affiliés des banques de demander des autorisations sur des cartes locales ou étrangères.
- Des lignes d'appel téléphoniques sont à la disposition des commerçants des banques.
- Le centre permet le traitement de toutes les transactions issues des cartes bancaires, en vue de préparer la compensation, tant au niveau national qu'au niveau des systèmes internationaux.
- Le centre permet aussi le suivi des différentes étapes d'une transaction : présentation, rejet, etc...

La Tunisie a connu un large programme de mise à niveau du système monétique, en permettant le développement du réseau des commerçants affiliés (plus de 13 253 en 2007) et du nombre de porteurs géré (plus de 1 277 548).

Le secteur bancaire, sous l'égide de la Banque Centrale de Tunisie (BCT), a mis en place un système intégré, dont le premier aspect relatif à la télé compensation, ainsi que du système de transfert de gros montants.

¹ Séminaire sur le développement de la carte bancaire maghrébine, le 08 et 09 Février 2007, Tunis

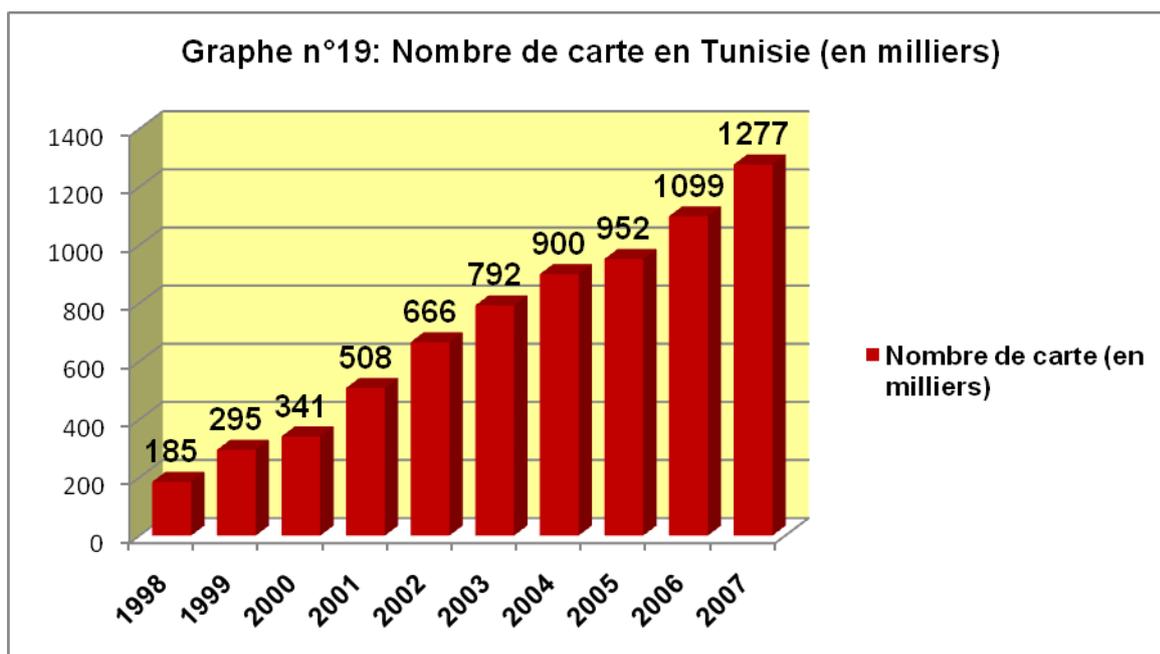
Le programme de développement de la monétique, adopté en 2001, met l'accent sur l'utilisation de la carte bancaire, tant son utilisation présente plusieurs avantages notamment au niveau de la baisse du volume des billets et monnaies en circulation et de la compression du coût d'utilisation. Pour atteindre ces objectifs, les autorités monétaires insistent sur la nécessité de migrer à la carte à puce.

En Tunisie, le domaine de la monétique a poursuivi son affermissement au cours de l'année 2007 en atteignant 1 277 548 de cartes contre 1 099 578 fin décembre 2006 et avec un objectif d'en avoir 3 millions d'ici fin 2009.

Tableau n°4 : Nombre de cartes de retrait et de paiements en Tunisie

Année	Nombre de cartes (en Milliers)	% Evolution
1998	185	
1999	295	59%
2000	341	16%
2001	508	49%
2002	666	31%
2003	792	19%
2004	900	14%
2005	952	6%
2006	1.099	15%
2007	1.277	16%

Source : la société de monétique Tunisie année (SMT) 2008

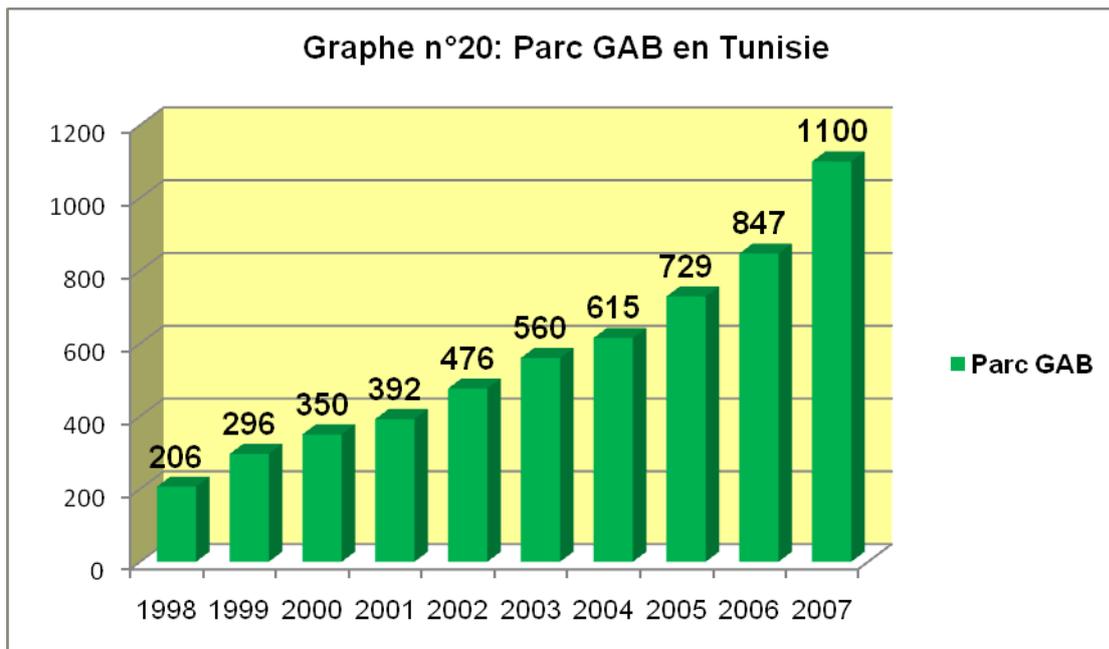


A noter que le nombre de DAB est passé de 847 fin décembre 2006 et à 1100 en 2007, avec une augmentation de 253 unités et une croissance de 30%¹.

Tableau n°5 : Evolution du Parc DAB/TPE en Tunisie

ANNEE	PARC DAB	TPE
1998	206	2.158
1999	296	2.714
2000	350	3.027
2001	392	3.509
2002	476	4.842
2003	560	4.885
2004	615	5.535
2005	729	6.577
2006	847	7.504
2007	1.100	8.577

¹ Monsieur Mohamed DAOUAS (Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie), ouverture de la Conférence de Presse organisée par l'Association Professionnelle des Banques Tunisiennes et des Etablissements Financiers (APBTEF) et la Société Monétaire de Tunisie (SMT) autour du thème «Le développement de la monétique en Tunisie », 30 juin 2003.



Cependant, les statistiques ont démontré que le paiement par carte bancaire demeure relativement modeste, avec 4 318 301 en fin 2007 contre 3 454 537 en 2006 enregistrant une croissance de 11 % ainsi que l'amélioration du montant total des transactions par cartes qui atteint 19 529 474 opérations fin 2007 contre 16 324 071 opérations en 2006, avec une profession de 20 % (**voir tableau 6**).

Pour atteindre ce résultat, le Gouverneur de la Banque Centrale de la Tunisie a évoqué la constitution d'un Comité de pilotage de la monétique sous l'égide de la Banque Centrale, et qui a pour mission d'assurer la coordination des travaux de l'observation sectorielle et les commissions sectorielles de la monétique, et le suivi le développement dans le domaine de la monétique.

Tableau n°6 : Mouvement de retrait et de paiement au Tunisie

ANNEE	PAIEMENT		RETRAIT	
	Nombre D'oper.	Montant	Nombre d'oper.	Montant
31/12/2005	2.575.866	273.649.000 DT	14.209.684	1.308.746.000 DT
31/12/2006	3.454.537	337.091.000 DT	16.324.071	1.567.999.000 DT
31/12/2007	4.318.301	425.414.000 DT	19.529.474	1.990.589.000 DT

1.2. La monétique au Maroc :

La monétique est considérée depuis longtemps comme un secteur d'avenir au Maroc et la clé du bien-être bancaire aussi bien pour les particuliers, les professionnels que pour les institutions. Le développement de la monétique progresse en étroite corrélation avec le taux de bancarisation. Cette dernière doit donc d'abord être généralisée pour que l'utilisation de l'offre monétique puisse devenir un réflexe. Si le Maroc est le pays d'Afrique le plus avancé dans ce domaine, c'est parce que de gros efforts ont été déployés, impulsés par le Centre monétique interbancaire CMI «**Le Centre Monétique Interbancaire** » à travers de continuelles campagnes de sensibilisations. Il y a aussi, bien sûr, le fort climat concurrentiel dominant la scène bancaire et financière marocaine qui fait que le secteur de la monétique avance à un grand rythme sur la voie des innovations.

Les cartes utilisées au Maroc sont des cartes à piste et à puce. Elles peuvent être classées en trois catégories selon les fonctions qu'elles remplissent :

- Les cartes de retrait d'espèces ;
- Les cartes de paiement ;
- Et les cartes de crédit.

Actuellement, il existe au Maroc quatre réseaux de cartes bancaires dont la connexion est assurée par **le Centre Monétique Interbancaire (CMI)** créé par le Groupement Professionnel des Banques du Maroc. Il s'agit du :

- Réseau Interbank, auquel adhèrent plusieurs banques ;
- Réseau Wafabank ;
- Réseau BMCE ;
- Réseau Crédit Populaire.

La création du CMI s'inscrit dans le cadre des efforts des banques visant le développement de l'usage des cartes bancaires, notamment, à travers :

- La mise en place d'un centre unique chargé de centraliser les transactions monétiques et d'en assurer le dénouement ;
- L'amélioration de la sécurité des cartes ;
- Le développement de l'interopérabilité des paiements par cartes ;

- Assurer une interopérabilité paiement et retrait optimale ;
- Favoriser la fonction émission au niveau du marché domestique.

Le CMI, constitué juridiquement en Société Anonyme (SA) le 21 février 2001, est opérationnel depuis le 01 février 2004. Les principaux apports du CMI :

- Guichet unique pour les porteurs de la carte bancaire et les commerçants ;
- Centre appel 7J/7 et 24H/24 ;
- Mise à niveau totale des GAB et TPE EMV.
- Moyens optimisés pour les banques et sauvegarde de la rentabilité ;
- Efficacité de la compensation financière entre les membres.
- Organisme de réglementation pour l'activité de Monétique au Maroc.

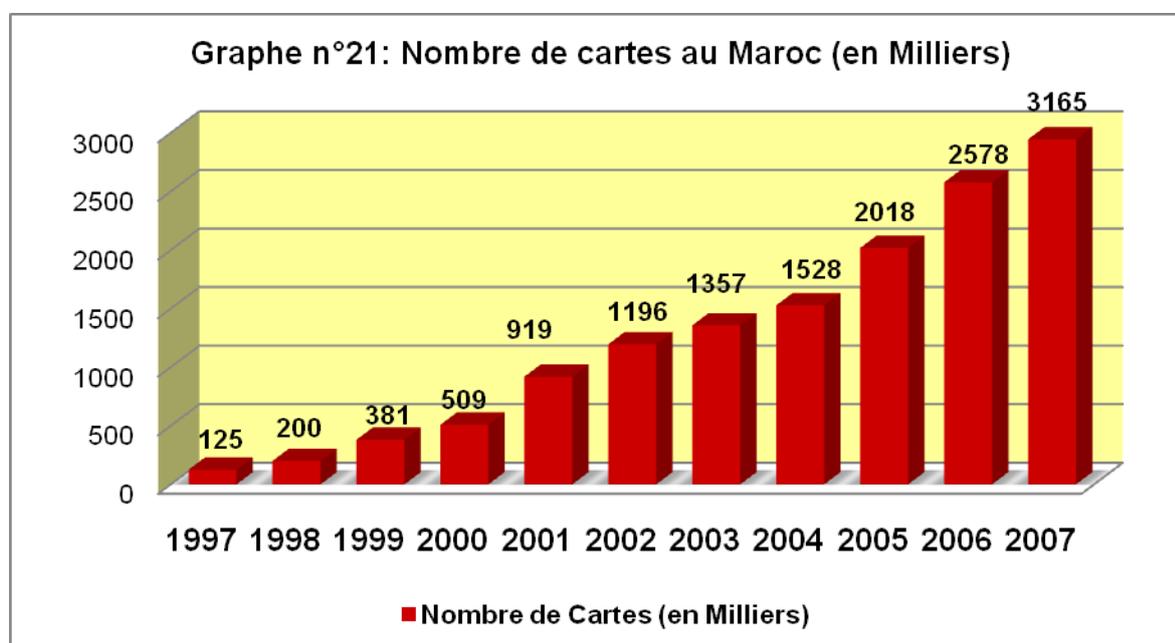
Plusieurs campagnes nationales pour une meilleure utilisation de la carte bancaire sont initiées par Bank Al-Maghrib, le Groupement professionnel des Banques au Maroc (GPBM) et le Centre monétique interbancaire (CMI)¹, l'objectif est de faire des cartes bancaires un moyen de retrait et de paiement et de prémunir contre les risques de fraudes. Cette initiative s'explique également par le développement de la monétique au Maroc.

En fin de l'année 2007, le Maroc a franchi la barre de 2,5 millions de cartes bancaires, contre à peine 125 000 en 1997 (voir Tableau n°7).

¹ Maroc Hebdo INTERNATIONAL N° 760 du 28 Septembre 2007.

Tableau n°7 : Nombre de cartes de retrait et de paiement au Maroc

Année	Nombre de cartes (en milliers)	% Evolution
1997	125	
1998	200	60%
1999	381	91%
2000	509	33%
2001	919	81%
2002	1.196	30%
2003	1.357	14%
2004	1.528	13%
2005	2.018	32%
2006	2.578	28%
2007	3.165	23%



Au niveau des paiements, cette activité a enregistré un volume de 7 578 179 159 DH en hausse de 15 % par rapport à l'année en 2006 avec 8 053 730 opérations de paiements en 2007 contre 6 992 480 opérations en 2006 soit une

augmentations de 13 %¹. En ce qui concerne les retraits d'espèces, le nombre d'opérations a atteint 92 604 989 pour un montant de 85 341 676 583 en hausse respectivement de 29 % par rapport à l'année 2006.

Tableau n° 8 : Mouvement de Retrait et de Paiement au Maroc

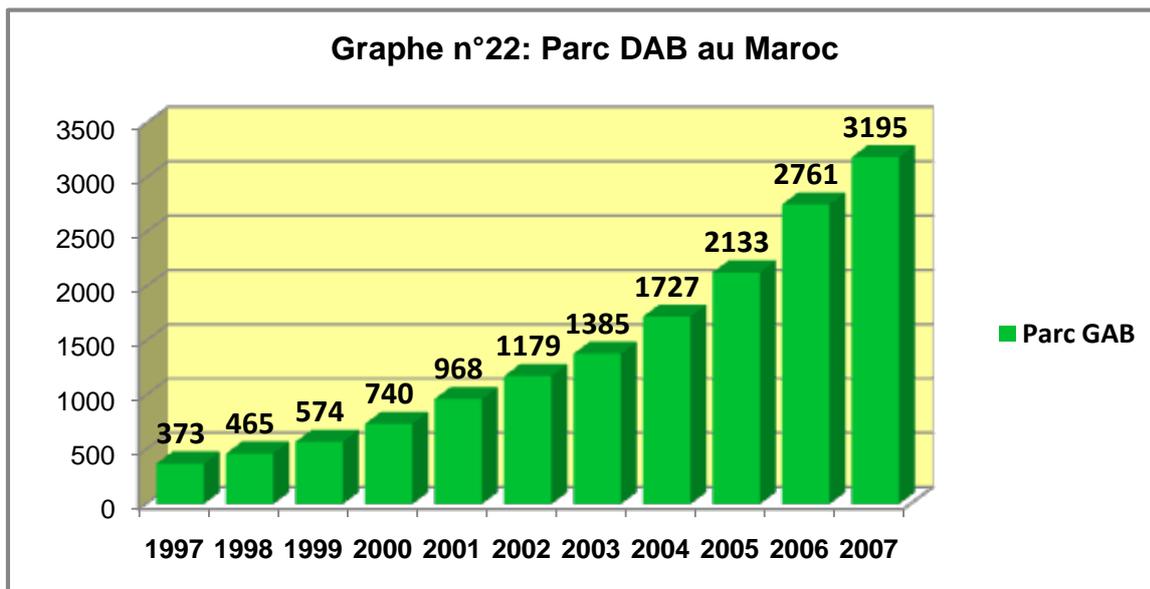
Année	PAIEMENT		RETRAIT	
	Nombre d'Opér.	Montant	Nombre d'opér.	Montant
31/12/2005	5.810.707	5.688.952.597	66.283.484	52.079.606.500
31/12/2006	6.992.480	6.726.053.923	79.066.075	66.000.667.883
31/12/2007	8.053.730	7.578.179.159	92.604.989	85.341.676.583

Pour y arriver, plusieurs efforts sont menés, le nombre de guichets automatiques (GAB) a atteint 3195 guichets, en hausse de 15% par rapport à 2006. Le nombre de terminaux de paiement électronique (TPE) dans les différents commerces est passé à 12000 fin 2007 contre 10000 en 2006. Ce parc a également été modernisé afin de s'adapter à la norme EMV (Europay, Mastercard, Visa), avec l'introduction de la carte à puce, permettant des paiements plus sécurisés. Actuellement, au niveau du Maroc toutes les transactions de paiement sont traitées par les terminaux EMV.

Tableau n° 9 : Evolution du Parc DAB au Maroc

ANNEE	PARC GAB	% EVOL.
1997	373	
1998	465	25%
1999	574	23%
2000	740	29%
2001	968	31%
2002	1.179	22%
2003	1.385	17%
2004	1.727	25%
2005	2.133	24%
2006	2.761	29%
2007	3.195	16%

¹ Système de paiement au Maroc, www.Bank al Maghrib, Mars 2008.



Dans la région d'Afrique du Nord, le Maroc est donc en tête des pays les plus développés dans le secteur de la monétique. La croissance soutenue de l'économie marocaine, la demande accrue en moyens de paiements électroniques et la structure du marché bancaire ont motivé le développement et l'utilisation de la carte bancaire comme un outil efficace de retrait et de paiement.

SECTION 3 : LA MONETIQUE EN ALGERIE

Depuis l'avènement des réformes économiques, les banques algériennes ont engagé des efforts soutenus dans le sens d'une plus grande modernisation de leurs méthodes d'intervention et d'une diversification des produits et services offerts à la clientèle.

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.

Etant au début d'un tel processus, la communauté bancaire reste attentive aux résultats des expériences menées à l'échelon maghrébin et européen.

1. APPARITION ET EVOLUTION DE LA MONETIQUE EN ALGERIE :

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.

Ces réformes économiques ont engendré de profondes mutations dans la configuration du secteur bancaire. 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 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. Le CPA émet aujourd'hui des cartes Visa International

à puce aux normes EMV.¹

- La BADR qui est équipée d'une solution monétique qui permet, la gestion d'une carte de retrait privative pour les clients salariés domiciliés dans les agences BADR.
- La BEA qui prend en charge la gestion d'une carte pétrolière prépayée et rechargeable pour l'achat de carburant auprès des stations de services Naftal en remplacement des bons d'essence.
- Algérie poste occupe une place importante, vu le nombre de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.

Après les initiatives individuelles, les banques algériennes ont vite pris conscience que l'existence de plusieurs centres de traitements indépendants entraînerait une multiplication des investissements, des coûts d'exploitation élevés et constituerait un frein à l'interbancaire et à l'interopérabilité des cartes.

C'est dans ce cadre qu'elles ont décidé de la mise en place du projet monétique national en optant pour la mise en commun des moyens.

Ainsi est née la SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique), l'opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques et internationales.

Actuellement, la monétique se constitue d'un réseau national composé de : CNEP-banque, BNA, BDL, CNMA, BEA, BADR, CPA, EL BARAKA, Société Générale, BNP, AGB, NATIXIS et d'un organisme financier : les CCP.

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...).

¹ Premier forum monétique au Maghreb, de l'Afrique centrale et de l'ouest, Casablanca le 16 et 17 février 2006.

Dés 1997, SATIM a démarré le retrait d'espèces à partir des DAB (Distributeurs Automatiques de Billets de banque) en mettant en place un réseau monétique interbancaire.

Le domaine de la monétique a poursuivi son affermissement au cours de l'année 2007 avec extension du RMI en atteignant 564 753 de cartes fin 2007 contre 398 153 fin décembre 2006 et avec un objectif d'en avoir 1 million d'ici fin 2008 (voir tableau n°10).

Tableau n°10: Nombre de cartes CIB en Algérie.

Année Banque	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
CCP	29020	62523	104311	130094	153415	177069	212534	256050	300457	345009
BNA				14	5528	5945	6508	7153	8311	19838
CPA		28	2670	4192	4816	4988	5511	21023	41285	59439
BADR	23	24	1193	2163	4339	4058	4163	4936	6705	27150
BEA	149	914	1791	2559	3622	4684	5155	15199	17897	28638
BDL					651	1629	2100	4079	6333	34915
CNEP				61	530	824	1250	1899	7836	23920
CNMA								55	55	55
BARAK			111	140	164	183	252	267	309	327
A					66	404	610	1891	7756	18193
S.GLE									855	1149
AGB									351	6010
BNP									3	110
NATIXI										
S										
TOTAL	29192	63489	110066	139223	173131	199784	238083	312497	398153	564753

Source : la SATIM Alger année 2008

Graphe n°23 : Nombre de cartes CIB fin 2007 en Algérie



On remarque qu'Algérie Poste détient le nombre le plus important avec un total de 345009 cartes, cela peut être expliqué par l'importance du nombre des comptes courants postaux (CCP). Algérie poste est le principal vecteur du développement de la monétique. Cet établissement a émis 61% du total des cartes en 31 Décembre 2005. Elle adopte une stratégie de lancement commercial actif avec un nombre de cartes émises réellement significatif et en croissance rapide avec un taux moyen annuel de 14.82%. Elle est suivie par le CPA avec un total de 59439 cartes.

En ce qui concerne le nombre de distributeurs automatiques (DAB), ce dernier a atteint 983 distributeurs, en hausse de 44% par rapport à 2006. On remarque en ce qui concerne les (DAB) qu'Algérie Poste est en tête en le comparant aux autres banques car elle possède 40.69%. Le nombre de terminaux de paiement électronique (TPE) dans les différents commerces est passé à 489 fin 2007 contre 422 en 2006. Ce parc a également été modernisé afin de s'adapter à la norme EMV (Europay, Mastercard, Visa), avec l'introduction de la carte à puce, permettant des paiements plus sécurisés. Actuellement, au niveau de l'Algérie toutes les transactions de paiement sont traitées par les terminaux EMV (voir tableau).

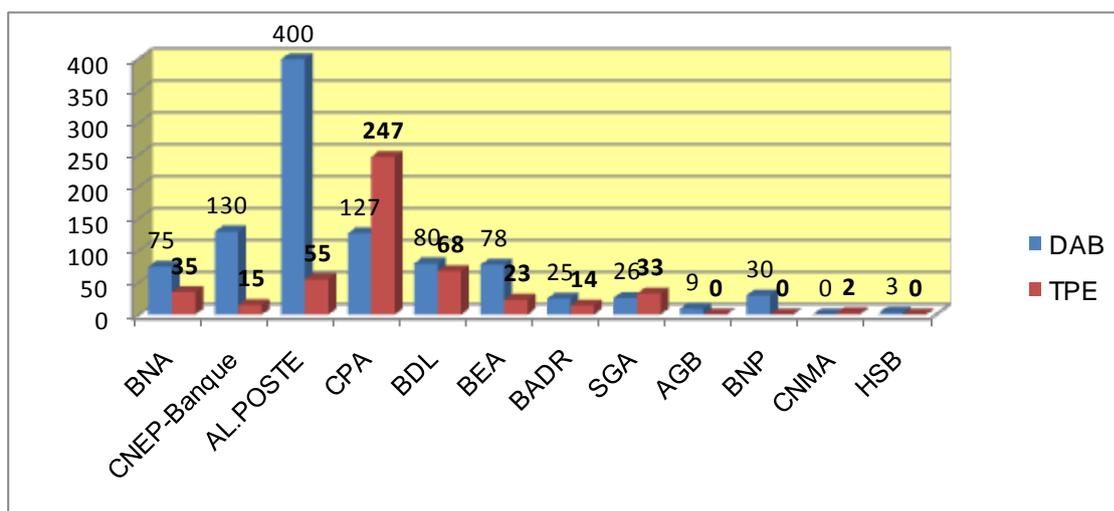
Pour les TPE, on remarque que le CPA est en tête en le comparant aux autres institutions car il possède plus de la moitié des TPE (50.51%), ce qui dénote la volonté du CPA de développer son activité monétaire.

Tableau n°11 : Evolution du nombre de DAB et TPE en Algérie

	D.A.B		T.P.E	
	Année 2006	Année 2007	Année 2006	Année 2007
BNA	52	75	16	35
CNEP	100	130	10	15
CCP	360	400	50	55
CPA	27	127	221	247
BDL	30	80	64	68
BEA	48	78	23	23
BADR	10	25	14	14
SGA	24	26	23	33
HSB	1	3	0	0
AGB	2	9	0	0
BNP	28	30	0	0
CNMA	0	0	2	2
TOTAL	682	983	422	489

Source : SATIM Alger année 2008

Graphe n° 24 : La répartition des DAB et TPE par banque



Par rapport à nos voisins tunisien et marocain, le tableau ci-dessous, démontre, malheureusement, le faible taux d'utilisation des cartes résultant :

- D'un taux important de cartes inactives ;
- D'une sous-utilisation suite soit à l'insuffisance du réseau d'acceptation soit aux d'autres contraintes.

Ce constat démontre l'incapacité de gestion des banques par rapport aux infrastructures réseau, aux équipements.... mais aussi, à une insuffisance d'actions marketing visant à convaincre leurs clients pour l'utilisation des cartes de paiement et de retrait (CIB). Ceci peut éventuellement s'expliquer par une absence de motivation de la part des banques.

Tableau n°12 : Nombre de transactions réalisées en 2007

Banque	Au moins Un retrait et Aucun paiement	Au moins Un Paiement et Aucun Retrait	Aucune transaction	Nombre de carte
BNA	8194	148	11496	19838
BADR	6188	136	20826	27150
BDL	17520	118	17277	34915
BEA	9964	238	18436	28638
CPA	27802	1564	30073	59439
CCP	227714	130	117165	345009
CNEP	7498	86	16336	23920
SGA	6362	116	11715	18193
CNMA	0	1	54	55
BNP	4094	50	1866	6010
AGB	762	0	387	1149
NATIXIS	4	0	7	11
TOTAL	316102	2587	245638	564327

Source : Statistique au niveau du SATIM Alger année 2008.

Selon les responsables de la SATIM Alger, les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie sont ¹:

- 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 ou tout 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 ;
- 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.

2. PRESENTATION DE L'OPERATEUR MONETIQUE ALGERIEN (SATIM) :

Après les initiatives individuels, les Banques algériennes ont vite pris conscience que l'existence de plusieurs centres de traitement indépendants entraînerait une multiplication des investissements, des coûts d'exploitation élevés et constituerait un frein à l'interbancaire et à l'interopérabilité des cartes.

C'est dans ce cadre qu'elles ont décidé de la mise en place du projet monétique national en optant pour la mise en commun des moyens.

Ainsi est née la SATIM (la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique), l'opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques et internationales.

La SATIM (la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique) a été créée en 1995 avec un statut de SPA, est une filiale de huit

¹ Document interne Satim Alger, 2006

banques commerciales algériennes au capital de 1.145.500.000 DA.

Ses actionnaires sont la BNA, la BADR, la BEA, la CNEP, le CPA, la BDL, la CNMA, et AL BARAKA (Tableau n°). Plusieurs autres institutions participent au réseau Monétique Interbancaire, ce sont Algérie Poste, Société Générale d'Algérie, BNP Paribas Al-Djazair, Housing Bank et Acro Bank.

Tableau n°13 : Les actionnaires de la SATIM

Actionnaire	nombre d'actions	valeur en DA	%
BNA	36	3.600.000	13,74
BEA	36	3.600.000	13,74
BDL	36	3.600.000	13,74
CPA	36	3.600.000	13,74
CNMA	36	3.600.000	13,74
EL BARAKA	10	1.000.000	3,82
BADR	36	3.600.000	13,74
CNEP BANQUE	36	3.600.000	13,74

Source : la Direction Monétique-SATIM Alger.

Cette Société a été créée avec un statut de SPA (société par action) promulguée par :

- 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 ordonnance75-59 du 26/09/197, portant code de commerce.

2.1. Les missions de SATIM :

Les principales missions de la SATIM sont :

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

En phase d'obtenir le statut de membre auprès des systèmes internationaux de paiement et de retrait par cartes en qualité de centre de personnalisation des cartes internationales.¹

2.2. Activité de 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.

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

- Du front-office, qui assure la connexion avec les banques, les commerçants, les Terminaux de Paiement Electroniques et les Distributeurs Automatiques de billets ;
- Du back-office, qui permet les traitements internes ;
- D'un système de personnalisation des cartes bancaires ;

¹ Premier forum monétique du Maghreb, de l'Afrique centrale et de l'ouest, Casablanca le 16 et 17 février 2006.

- 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.¹

3. LE RESEAU MONETIQUE INTERBANCAIRE ALGERIEN :

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.

Autrement dit, 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.

3.1. Rôle du RMI (Réseau Monétique Interbancaire) :

Le rôle du RMI se résume dans les points suivants :

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

¹ SATIM Magazine, 2005, page 08.

3.2. Les objectifs du RMI :

Les deux principaux objectifs de 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.¹

4. LA MONETIQUE A LA CNEP-Banque :

La CNEP-banque n'a émis ses premières cartes qu'à la fin de l'année 2001, et enregistre pour l'année suivante une importante hausse faisant passer le nombre de cartes émises de 61 à 23920 cartes. Ce nombre, même s'il reste insignifiant par rapport à celui d'Algérie poste, constitue un important bond en avant de l'activité monétique au sein de la CNEP-banque.

4.1. La cellule centrale monétique :

La phase de lancement de la monétique, au niveau de la CNEP-banque, a été matérialisée par la mise en place d'un dispositif réglementaire constitué par :

- Une décision réglementaire portant mise en place de la carte de retrait interbancaire CIB, le 1^{er} août 2001 ;
- Et enfin, l'officialisation de la création de la Cellule Centrale Monétique, CCM, le 19.11.2001.

Cette cellule est chargée de la :

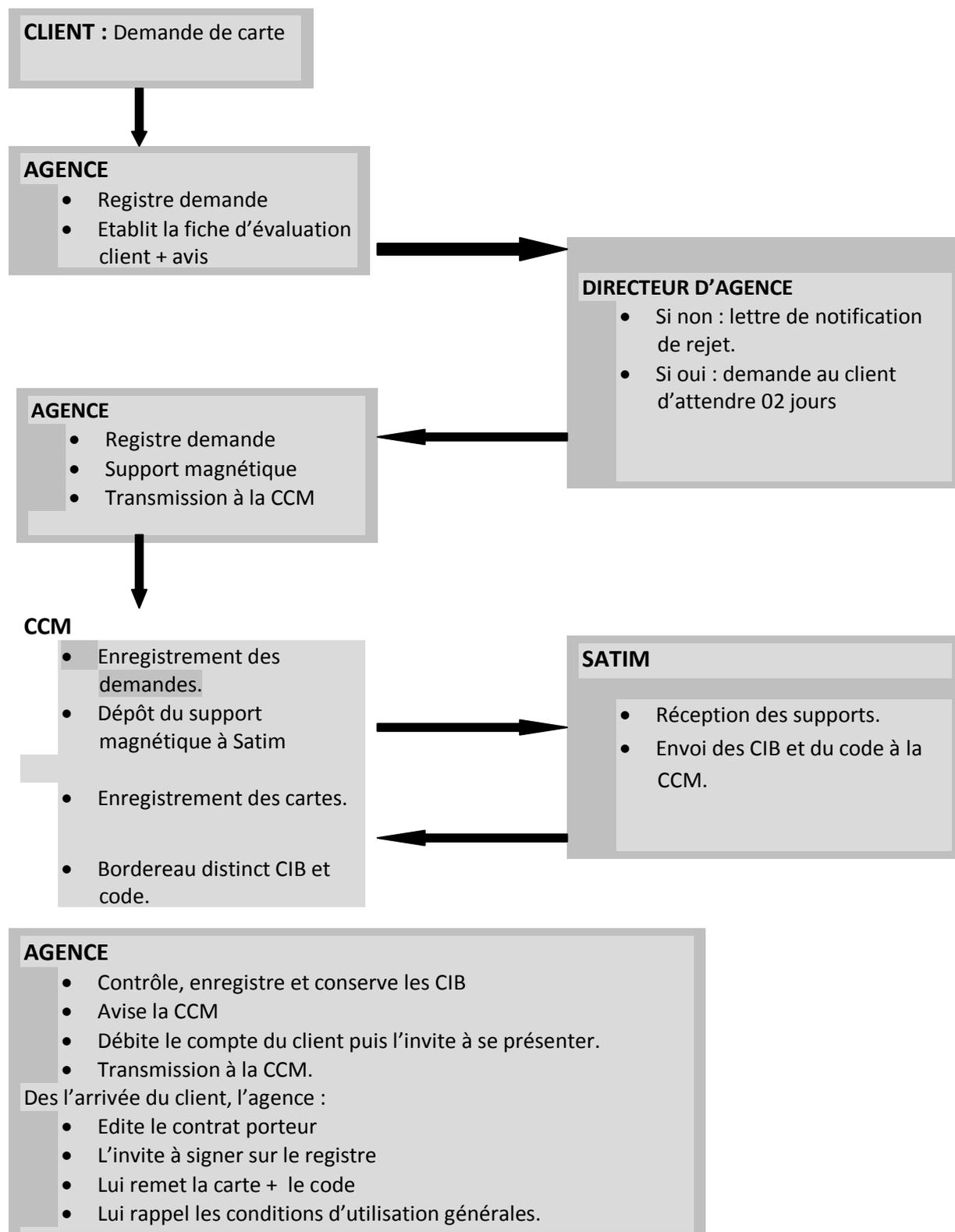
- Conception des procédures de gestion des produits monétiques et du suivi de leur application ;
- Coordination des structures concernées ;
- Proposition de nouveaux produits et amélioration des produits monétiques ;
- Gestion du compte courant postal « spécial monétique ».

¹ A.Benchabla, Responsable de la Monétique au niveau du SATIM, PME magazine, n° 13, du 15 mars 2002.

L'organisation de la CCM s'adapte à l'évolution des tâches induites par la gestion de la carte de retrait et de paiement interbancaire.

Une demande de carte bancaire CNEP passe par le mécanisme suivant :

Graphe n°25: Mécanisme d'une demande de carte au niveau de la CNEP-banque



4.2. La carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) :

La carte CIB est une carte à piste magnétique et à puce pour plus de sécurité. Elle permet le retrait d'espèces dans les DAB et le paiement de biens et services auprès des commerçants et prestataires de services affiliés au réseau et d'une durée de validité de deux (02) années.

Elle est délivrée par la CNEP-Banque, sous réserve d'acceptation à la demande, à ses clients présentant les caractéristiques suivantes :

- Personne physique majeure et ayant un emploi stable depuis au moins une année ; un revenu permanent ;
- Un compte chèque depuis 3 mois minimum.

La carte interbancaire (CIB) est délivrée par les services de la CNEP-Banque domiciliaire du compte du client et ce, suivant deux (02) cas :

- La demande du client sous réserve d'acceptation (**voir annexe I**) ;
- A l'initiative de la Banque (**voir annexe II**).

A la remise de la carte, le client (porteur) signe deux exemplaires en faisant procéder de la mention « **lu et approuvé** » (**voir annexe VIII**).

Si après 15 jours (**voir annexe IX**), le client ne se présente pas, la banque lui envoie une lettre de relance. Si le client ne se présente toujours pas après 60 jours, la CIB est oblitérée¹ (**voir Annexe X**) puis transmise à la CCM.

La CCM s'est organisée en interne par l'ouverture et le suivi des fichiers informatiques et registres suivants :

- Fichier de base des transactions remontées par la Direction de l'Informatique ;
- Fichier de base des oppositions sur les cartes ;
- Registre de réception des cartes de retrait (créées ou renouvelées par la Satim) ;
- Registre des chèques sortis (virements de fonds) ;
- Registre de tenue des LIS (liaison siège) émises et reçues (virements et appels de fonds).

¹ L'annulation se fait par un procès verbal d'oblitération.

Pour les clients dont le salaire ne peut pas être domicilié au niveau des agences de la CNEP-Banque et qui possèdent un ou plusieurs compte épargne, la délivrance de la carte interbancaire (CIB) nécessite la signature par le client, dès la demande, d'une autorisation de prélèvement sur son compte épargne dans le cas où le plafond mensuel autorisé n'est pas renouvelé (**voir annexe VII**).

Pour les périodicités des opérations, elles sont les suivantes :

- **Le retrait** : tout porteur de carte interbancaire (CIB) peut effectuer, durant le mois, un ou plusieurs retraits à concurrence du plafond mensuel autorisé ;
- **Le paiement** : tout porteur de carte interbancaire (CIB) peut effectuer une ou plusieurs opérations de paiement de biens et services auprès de commerçants affiliés, durant le mois, à concurrence du plafond mensuel autorisé.

Ce système permet aux clients de la banque d'avoir leur argent directement aux niveaux des DAB installés au niveau national (interbancaire) au lieu de faire la chaîne au niveau du guichet bancaire en utilisant le chèque ; ainsi elle permet aux clients consommateur de s'acquitter de leur facture à la place d'espèces.

Cependant, la mise en place d'un système de retrait et de paiement interbancaire est liée aux domaines d'acceptation qui doivent être les plus vastes possibles et couvrir le plus grand nombre de banques, pour s'entendre dans une seconde phase à une acceptation internationale.

Pour ce faire, la Satim sera dotée de l'infrastructure adéquate qui lui permettra d'exploiter un serveur national pour la connexion des points de vente et le traitement des transactions.

La CNEP-Banque, quant à elle, aura la charge d'intéresser et de promouvoir le produit auprès des clients et des commerçants domiciliés dans son établissement.

Elle est rigoureusement personnelle ; son titulaire doit impérativement y opposer sa signature, au verso, dès sa réception.

Ainsi, la carte de retrait et de paiement interbancaire (CIB), supposée remplacer les espèces et les chèques, offrira divers avantages à ses utilisateurs :

Pour la clientèle :

- D'effectuer sur le territoire national, des retraits d'espèces sur l'ensemble des appareils de distributions automatiques de billets (DAB) de tous les établissements adhérant au réseau monétique interbancaire (RMI);
- De retirer des espèces à concurrence d'un montant plafond ;
- D'effectuer des retraits chaque jour, à toute heure, y compris les week-ends et jours fériés ;
- Régler des achats et des services sur les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE), installés au niveau des commerçants affichant le logo CIB  ;
- Effectuer des opérations à l'étranger dans le cas d'une carte internationale.
- Pour les détenteurs de la carte Gold un plafond conséquent et une grande capacité de retrait et de paiement.

Pour la banque :

- De mobiliser des ressources par la fidélisation de la clientèle ;
- De réduire la fréquentation des agences pour des opérations à faible valeur ajoutée ;
- D'améliorer la qualité de services ;
- D'augmenter ses sources de gains (commission sur la carte et sur chaque transaction).

Pour le commerçant accepteur :

- Eviter la manipulation des espèces et des retours de chèques sans provisions ;
- Avoir la garantie de paiement de la facture ;
- Bénéficier d'une gestion plus aisée ;
- Disposer d'un crédit immédiat de son compte courant.

En ce qui concerne le plafond octroyé mensuellement, ce dernier est déterminé pour chaque client en fonction de son revenu, de l'appréciation du Directeur de l'agence et ne peut excéder 80% du revenu mensuel, établi sur la foi d'un document probant (fiche de paie, document fiscal, etc...).

Le plafond de paiement et de retrait est déterminé suivant la grille en **(annexe III)**.

La carte « Classic », de couleur bleue est remise aux clients de la banque dont le revenu mensuel n'excède pas huit fois le SNMG.

La carte « Gold » est remise aux clients dont le revenu mensuel est supérieur à huit fois le SNMG.

Si le client veut renouveler sa carte interbancaire (CIB), il doit en informer son banquier au moins un (01) mois avant la date d'expiration.

Comme pour le suivi des mouvements d'un compte chèque, le titulaire de la carte doit s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible.

Les enregistrements des automates ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve de la réalisation des opérations de retraits justifiant ainsi leur imputation au compte auquel la carte est rattachée.

En cas de vol ou de perte de la carte, le titulaire doit immédiatement demander la mise en opposition de cette dernière par téléphone au centre de la SATIM qui est ouvert 24h/24h et 7j/7 sous réserve de conformité de cette décision en se présentant dans un délai de cinq (05) jours ouvrables auprès d'une agence de la CNEP-Banque afin de remplir le formulaire de mise en opposition **(voir annexe XIII)**.

La mise en opposition demandée par le client est temporaire. Elle n'est définitive que lorsqu'elle est confirmée par la banque dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à partir de la date de déclaration par le client.

Il faut signaler actuellement que seuls les automates de la CNEP-Banque disposant d'une imprimante permettent la réalisation d'opérations de retrait sur livre.

Les frais de transaction pour un retrait sur les Distributeurs automatiques de billets (DAB) sont de :

- Pour une opération effectuée par un client de la CNEP-Banque sur un DAB de la CNEP-Banque : 11.70 DA.
- Pour une opération effectuée par un client de la CNEP-Banque sur un DAB d'une autre banque ou Algérie-Poste : 17.55 DA.

4.3. Le livre d'épargne à piste magnétique :

Dans la poursuite du processus de modernisation et d'amélioration de ses prestations de services, la CNEP-banque procédera prochainement à la mise en place de livrets d'épargne à piste magnétique : L.E.L (livret d'épargne logement) et L.E.P (livret d'épargne populaire).

L'enregistrement des opérations se fera d'une manière automatique par l'introduction du livret dans une machine au niveau du guichet de l'agence, ou bien, par l'utilisation d'une carte privative au niveau des DAB de la CNEP-banque. En effet, ces derniers sont munis d'une fente pour l'introduction du livret, ainsi que d'une imprimante pour la réalisation des opérations de retrait sur livret.

Ces nouveaux produits constituent une importante avancée en matière de prestation de service de par les avantages qu'ils offrent :

Pour la clientèle :

- Réduction des délais d'attente aux guichets pour les opérations courantes ;
- Positionnement instantané des intérêts dus au titre de leur épargne ;
- Possibilité à terme de procéder à des retraits à partir des DAB 7 jours sur 7.

Pour la banque :

- Sécurisation des données par l'enregistrement automatique des opérations sur le livret, permettant de supprimer les rapports manuels, sources d'erreurs potentielles ;
- Gain de temps important pouvant être consacré aux autres activités ;
- Mise à jour du fichier clientèle permettant d'entreprendre des actions marketings appropriées envers les différents segments.

La réussite de ce projet dépendra de la volonté et de l'engagement des différentes agences à participer activement eu égard au nombre important de livrets à renouveler.

Il faut signaler qu'actuellement seuls les automates de la CNEP-banque disposent d'une imprimante permettant la réalisation d'opérations de retrait sur livret.

4.4. La compensation :

« La compensation est l'opération au cours de laquelle les achats et les ventes se règlent au moyen de versements réciproques »¹.

Au niveau du domaine bancaire et financier, le système de compensation a pour objectif de permettre aux banques détentrices de moyens de paiement, remis par leur clientèle, d'en obtenir la contrepartie auprès des banques des débiteurs.

La compensation permet donc le dénouement financier des transactions par :

- Le crédit du compte accepteur à la banque acquéreur ;
- Le crédit du compte banque acquéreur à la Banque Centrale ;
- Le débit du compte banque porteur à la Banque Centrale ;
- Le débit du compte porteur à la banque porteur.

En Algérie, la compensation est assurée conjointement par Satim et les CCP. Satim étant chargée de la collecte des transactions monétiques effectuées sur l'ensemble des DAB et la remontée quotidienne des informations nécessaires à l'imputation de ces transactions vers les services de chaque institution. En bref, la Satim est chargée d'une pré-compensation.

Cette dernière consiste en la préparation des soldes bilatéraux, en tenant compte des mouvements bruts et des différentes commissions issues des opérations effectuées. Elle concerne également la ventilation des transactions vers les émetteurs concernés.

De ce fait, Satim effectue une double opération :

- Création d'un fichier par banque concernant le détail des opérations réalisées par l'ensemble de ses porteurs et celles réalisées sur son parc de DAB ;
- Calcul des soldes bilatéraux par couple de banque.

Les opérations à compenser sont ventilées par destinataire selon les circuits suivants:

- Algérie poste : solde des crédits et débits par banque ;

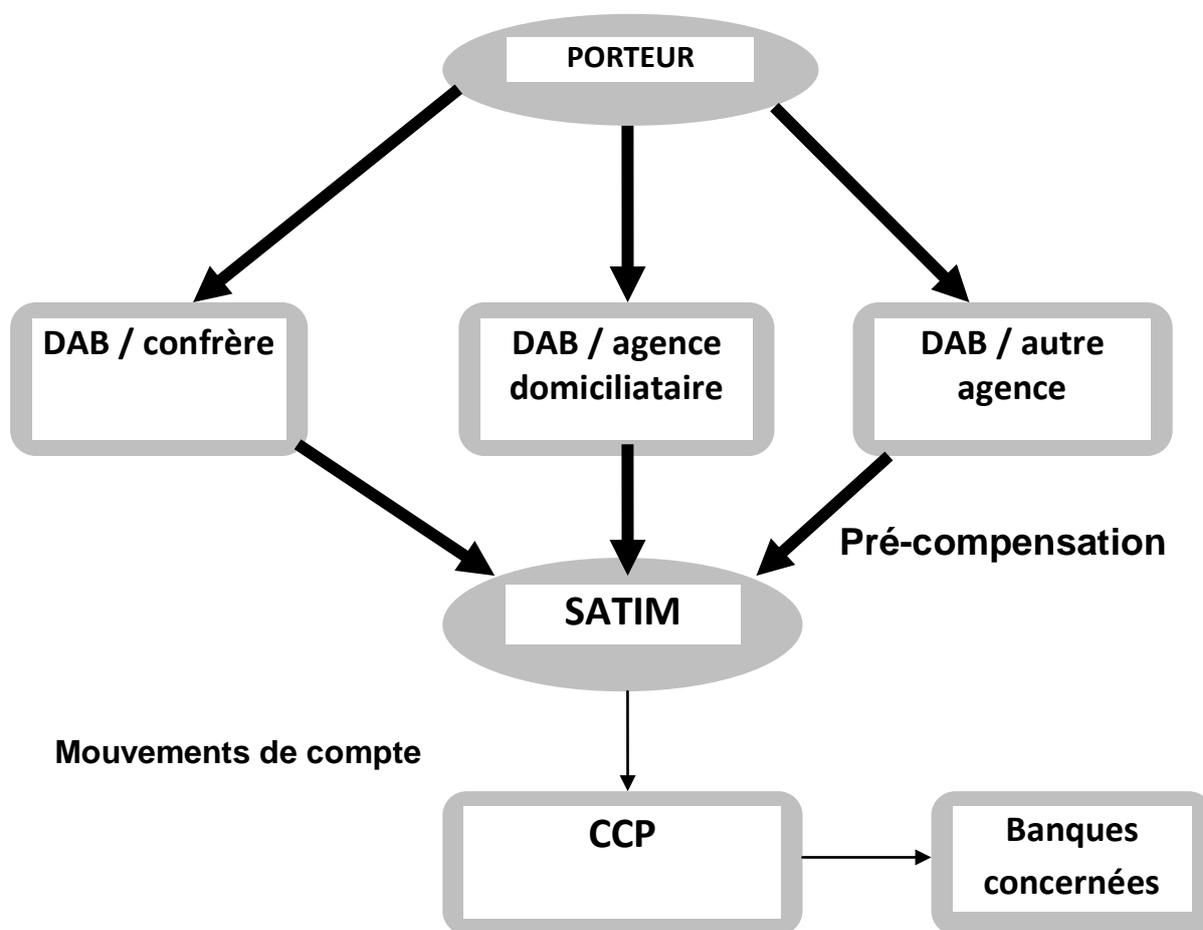
¹ Encyclopédie Microsoft Encarta 2007, recherche thématique : compensation.

- Fichier du détail des opérations pour chaque banque.

Le fichier contenant le détail des opérations est mis à la disposition des banques le matin à **j+1**.

Les CCP, chez qui toutes les banques ont ouvert un compte dédié aux opérations monétiques, sont chargés de comptabiliser les soldes comme le montre le schéma ci-dessous :

n°26 : La compensation.



Source : Document interne SATIM Alger.

Les procédures de débouclage des opérations en interne de la CNEP-banque est de j+1. Le parcours est : Satim – CCM – agences.

4.5. Les forces et faiblesses de la monétique :

Au cours de notre séjour de recherche au niveau de la CNEP-Banque à Alger, nous présentons les caractéristiques de la monétique sous forme de points forts et de points faibles.

Ces caractéristiques ont été regroupées selon les domaines suivants :

- Domaine réglementaire ;
- Domaine technique ;
- Domaine commercial ;
- Domaine économique.

L'analyse de ces points permettra de donner quelques recommandations en vue d'optimiser la gestion de la fonction monétique.

4.5.1. La réglementation

La réglementation en matière de cartes bancaires est quasi inexistante. De ce fait, d'importants projets de mise à niveau doivent être entrepris.

Points forts	Points faibles
<p>*Normes et standards : dès le lancement du projet de la monétique, Satim a établi des normes et standards internationaux. De plus, l'adoption de l'EMV, fin 2005, devrait être une garantie supplémentaire de pérennité.</p> <p>*Interbancaire : la base interbancaire existante permet la mutualisation des coûts, en permettant la rentabilisation des investissements, et offre à la clientèle des banques un réseau d'acceptation suffisant et une offre de services satisfaisante.</p>	<p>*Lois et textes réglementaires : vide juridique en matière de réglementation.</p>

4.5.2. Le domaine technique

C'est probablement un des domaines les plus importants de la monétique car sans le matériel adéquat, le projet ne peut aboutir. Les banques doivent ainsi se doter d'un équipement informatique et technique le plus efficace et le plus qualifié possible, sans oublier l'indispensable réseau de télécommunication.

Ainsi, la mise à disposition d'un parc d'acceptation conséquent et une qualité de service irréprochable est un des critères majeurs de réussite de la monétique en Algérie.

Points forts	Points faibles
<p><u>Volonté d'investissement</u> : Tous les établissements rencontrés ont validé leur participation au plan de déploiement de la monétique en Algérie conformément à leurs engagements vis-à-vis de Satim. La volonté d'investissement des banques est donc certaine et ne tient qu'à l'aboutissement des appels d'offre.</p>	<p><u>*Réseau de télécommunication</u> : le réseau actuel X25 est sous-dimensionné et pose donc un problème de disponibilité. Une solution alternative serait de se connecter via le réseau VSAT.</p> <p>Le réseau RTC (Réseau Téléphonique Commuté), utilisé pour la future fonction de paiement, offre une qualité nettement supérieure.</p> <p><u>*Equipements et moyens</u> : restent encore insuffisants, surtout dans la perspective de déploiement aux clients de la banque. De plus, on relève quelques problèmes de maintenance pour certains automates.</p> <p><u>*Qualification du personnel</u> : les banques doivent organiser des séminaires et des formations de leur personnel dans le domaine informatique et technique.</p>

4.5.3. Le domaine commercial

Nous constatons, qu'à ce niveau, il y a absence de politique commerciale offensive. La CNEP-banque devait d'abord s'assurer de la complète maîtrise de l'activité monétique afin d'offrir le meilleur service possible.

Points forts	Points faibles
	<p>*Culture monétique : manque de culture monétique.</p> <p>*politique commerciale : quasi absente en même temps que le plan marketing. La clientèle potentielle reste encore méfiante et très ancrée aux espèces.</p>

4.5.4. Le domaine économique

La rentabilité de la monétique est liée étroitement au nombre important de comptes bancaires même si l'on constate la faiblesse des revenus moyens de la majorité des clients.

Promouvoir le tourisme, également insignifiant, devrait participer au développement des cartes bancaires en Algérie, les étrangers ayant tendance à préférer le paiement par carte, ce qui permettra à l'Etat de drainer des ressources en devises. De plus, un des avantages de la carte bancaire pour l'économie est d'éviter la thésaurisation.

En revanche, si les partenaires industriels peuvent être importants, le manque de structuration du commerce peut être un handicap. De plus, la part mineure du tourisme en Algérie retire une source importante de revenu constituée par les transactions des étrangers.

Points forts	Points faibles
<p>*Bancarisation : offre à la banque des fichiers de prospects qui permettront de mener une action commerciale proactive afin de créer le produit ou service le plus adapté aux besoins des clients.</p> <p>*Partenariat : certaines industries (pétrole) envisagent un partenariat à la fois, en tant qu'accepteur au sein de leur réseau de distribution, et comme d'éventuels promoteurs de la carte auprès de leur personnel.</p>	<p>*Tourisme : compte tenu de la situation instable que vit le pays, le tourisme n'est pas encore prêt à se développer.</p> <p>*Revenu moyen : face au faible revenu de la plupart des clients, le coût annuel de la carte associé au coût unitaire par opération, peut être considéré comme onéreux.</p>

Cependant, l'insuffisance du volume de cartes en circulation pourrait entraîner une absence d'économies d'échelle pouvant induire une faible rentabilité. Les banques sont alors obligées de surfacturer les services offerts. Et c'est justement ce coût excessif qui fait que les cartes sont perçues comme un produit de luxe, non abordable pour la clientèle moyenne.

Malgré quelques points forts, l'activité monétique en Algérie est encore trop récente et possède beaucoup de lacunes qu'il faudra minimiser dans les plus brefs délais.

L'avènement de la monétique s'inscrit donc dans une stratégie d'innovation des banques dans le but d'offrir le meilleur produit et service, ainsi que la meilleure sécurité possible, dans les meilleurs délais de traitement et de gestion, ce qui exigera une infrastructure adéquate, une organisation basée sur l'existence d'une gamme complète de produits, d'un réseau interbancaire et de normes et conventions d'acceptation. A côté, le domaine technique et matériel doit permettre une exploitation optimale du système.

Toutefois, pour un ancrage total et durable des nouvelles technologies dans le milieu bancaire, un certain nombre de contraintes doivent être levées : La capacité d'adaptation et de confiance des agents économiques est un facteur déterminant pour le succès d'un tel projet.

Le travail qui reste à faire est énorme et demande d'importants investissements, tant matériels, qu'humains. Ceci ne pourra se réaliser que s'il y a une réelle détermination de la part des différents acteurs.

L'activité monétique de la CNEP-banque reste encore à réaliser. Néanmoins grâce à sa panoplie de produits et services offerts, une amélioration de son organisation et de sa stratégie commerciale, et une réelle volonté de développement, elle devra, à terme, parvenir à une maîtrise totale de cette activité. Son développement sera, sans aucun doute, lent en raison des rigidités culturelles et économiques et des lenteurs administratives caractérisant les banques publiques.

SECTION 4 : ETUDE COMPARATIVE DE LA MONETIQUE DES PAYS DE MAGHREB EN TUNISIE, EN ALGERIE ET AU MAROC

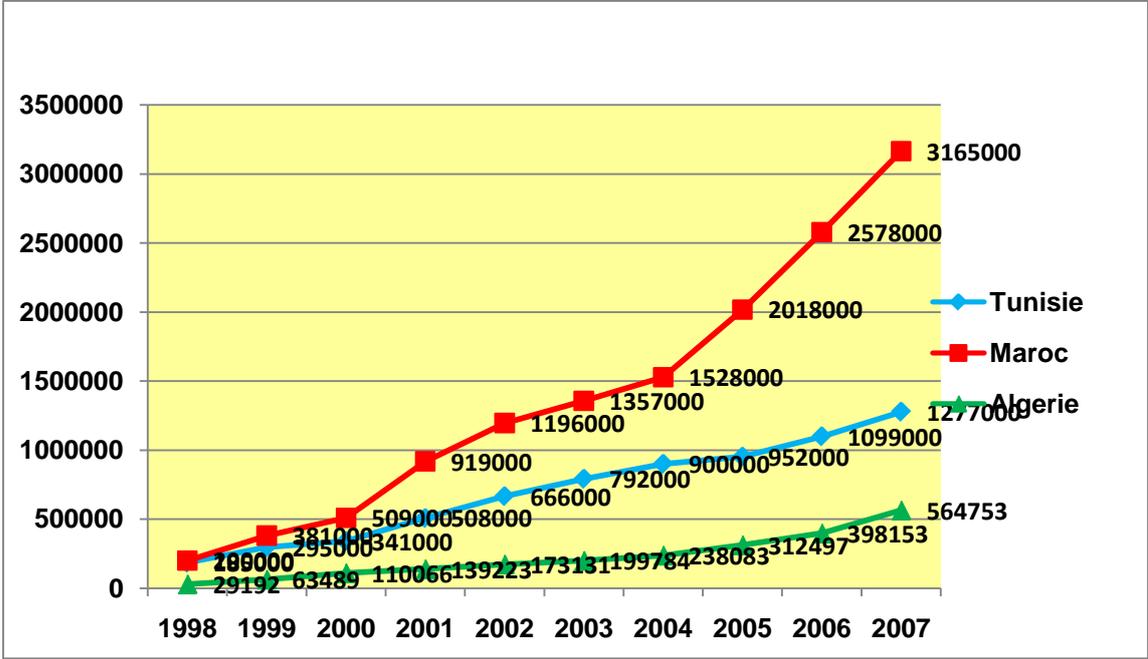
Les systèmes financiers tunisien et marocain sont caractérisés par des avancées importantes en matière de monétique et de télépaiement par rapport à l'Algérie.

Le niveau qu'ont pu atteindre le Maroc et la Tunisie en matière de la monétique n'est pas l'effet du hasard mais le résultat des différentes réformes qu'ont connues leurs systèmes financiers.

1. EVOLUTION DES CARTES BANCAIRES EN ALGERIE, AU MAROC ET EN TUNISIE:

Les trois courbes, concernant le nombre de cartes en circulation, sont croissantes mais avec des taux moyens de croissance annuels différents 25% pour la Tunisie, 40.5% pour le Maroc et 19.4% pour l'Algérie.

Graphe n°27: Evolution du nombre de cartes en Algérie, au Maroc et en Tunisie



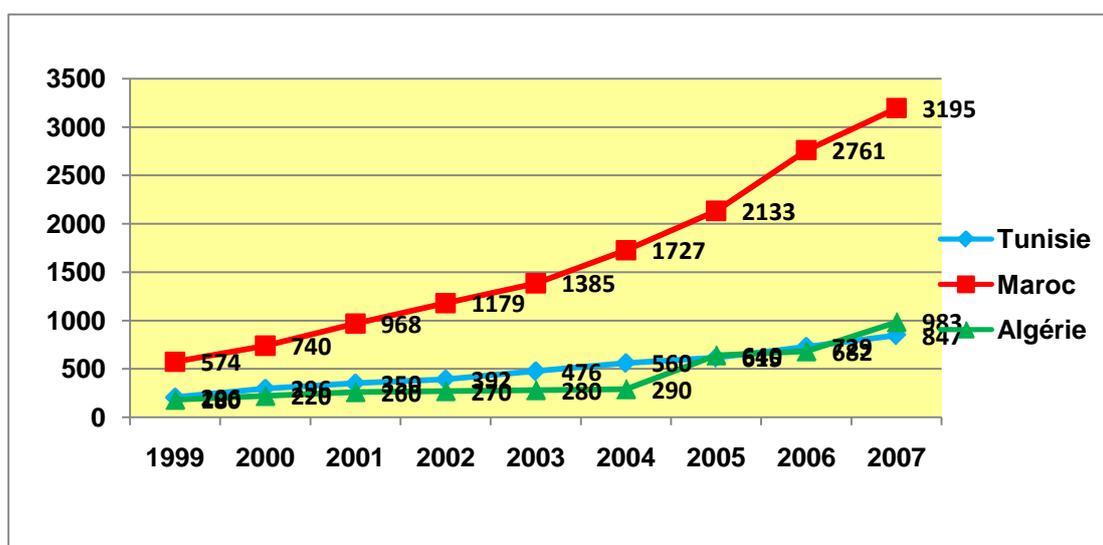
Si on prend par exemple l'année 2005 on remarque que le nombre de cartes au Maroc est de 2.018.000 contre 312.497 en Algérie soit (un écart de 1705503 cartes) **plus de cinq fois**. Et la même année, le nombre des cartes en Tunisie est de

952.000 contre 312.497 en Algérie soit (un écart de 639503 cartes) **plus de deux fois.**

2. EVOLUTION DES DAB EN ALGERIE, AU MAROC ET EN TUNISIE :

On remarque que le taux annuel de croissance du nombre des DAB en Algérie (44.13%) est plus élevé que celui en Tunisie (29%) mais cela n'implique pas que les DAB soient plus disponibles en Algérie qu'en Tunisie. En effet, on aperçoit que leur disponibilité est de 29 DAB par million d'habitants en Algérie, en Tunisie 99 DAB par million d'habitants tandis qu'au Maroc il est de 100 DAB par un million d'habitants.

Graphe n°28: Evolution du nombre de DAB en Algérie, au Maroc et en Tunisie



3. ETUDE COMPARATIVE DE LA MONETIQUE (ALGERIE, MAROC, TUNISIE) :

Après l'étude comparative entre le système tunisien, marocain et algérien présentée ci dessus, on a remarqué que le niveau de la monétique en Tunisie et au Maroc est plus développé par rapport à celui de l'Algérie. Ce décalage en matière de temps et de volume peut être justifié par l'importance accordée à cette activité par chaque pays. L'envergure des réformes entreprises par la Tunisie et le Maroc au profit de leurs systèmes financiers sont établies comme suit :

**Tableau n°14 : Récapitulation de l'évolution de la monétique au niveau des
pays du Maghreb au 31/12/2007**



Année 2007	Tunisie	Maroc	Algérie
Nombre des cartes	1.277.000	3.165.000	564.753
Population	11.128.000	31.568.000	33.000.000
%de la population possédant une carte	11.47%	10.02%	1.71%
Nombre de GAB	1.100	3.195	983
GAB / Habitant	10.116 H/DAB	9.880 H/DAB	33.570 H/DAB
Nombre de TPE	8.577	18.254	489
% TPE / Habitant	1.297 H/TPE	18.257 H/TPE	67.484 H/TPE

- Le Maroc et la Tunisie sont parmi les premiers pays qui ont mis en place un système d'interopérabilité acceptant les cartes étrangères comme Visa et Mastercard, répondant ainsi aux exigences d'une clientèle étrangère et permettant l'amélioration du secteur touristique, qui constitue une source importante pour le financement harmonieux de l'économie.
- Le Maroc et la Tunisie sont engagés depuis 1984 et 1987 dans la voie des réformes axées principalement sur l'amélioration de l'environnement pour assurer l'émergence d'un secteur financier concurrentiel et l'intégrer au niveau international. En effet le Maroc et la Tunisie ont entrepris plusieurs démarches rigoureuses pour le développement de ce dernier, qui sont :
 - Promouvoir le développement et l'utilisation de la carte de retrait et de paiement par les nationaux tunisiens et marocains ;
 - Promouvoir l'acceptation des cartes en Tunisie et au Maroc, en paiement des dépenses effectuées par les touristes, les hommes d'affaires, émises par les grands organismes internationaux ;
 - Mise en œuvre de l'ensemble des actions régissant le fonctionnement des systèmes monétiques dans ses diverses composantes : Marketing, maîtrise des technologies, automatisation des procédures bancaires, rapidité des transactions, économies des flux financiers, etc....

- Mise en œuvre de l'ensemble des moyens destinés à traiter ou assurer sur le territoire national et au niveau international les transferts et la maîtrise des technologies nécessaires pour les rapatriements et transferts électroniques des fonds ;
- La mise à la disposition des banques d'un très haut niveau de sécurité par l'utilisation de techniques nouvelles ;
- La formation aussi bien des cadres bancaires que des usagers à la Monétique.

En ce qui concerne l'Algérie en matière de monétique, malgré les actions entreprises pour le développement et l'automatisation des moyens de paiement, elle reste loin des niveaux réalisés par d'autres pays non pas développés mais aussi les pays avec lesquels elle partage la même histoire, culture, religion et le niveau de développement économique.

L'Algérie a mis du retard pour comprendre que la monétique est capitale pour la bancarisation de l'économie, pour la lutte contre le marché informel. Les autorités financières n'ont pas instauré une assise légale et juridique que récemment en élaborant des textes introduisant des notions de preuve électronique et de signature électronique et du projet de loi modifiant le code de commerce intégrant la notion de dématérialisation dans le traitement des opérations de retrait et de paiement.

CHAPITRE N° 6 :
ETUDE EMPIRIQUE DU
COMPORTEMENT DES CLIENTS
BANCAIRES ENVERS LA CARTE
INTERBANCAIRE (CIB)

L'économie algérienne traverse actuellement une phase de transition sur son marché bancaire ; cette période se caractérise par des transformations, des mutations, la restructuration et la réorganisation de tout le système bancaire.

Actuellement, l'Algérie vit une période de profonde mutation économique. Tous les secteurs, notamment le secteur bancaire, sont en phase de réforme. Cependant, la stabilisation du cadre macro-économique et des équilibres financiers facilite la mise en œuvre effective de ces réformes. En effet, la loi de 1990 a permis l'ouverture du secteur bancaire aux capitaux privés et étrangers.

D'ailleurs, pour faire face à ces multiples changements de nature concurrentielle, technologique, institutionnelle ou autre, les banques doivent s'organiser, innover et être à l'écoute de leur environnement qui est devenu très fluctuant et leur clientèle exigeante.

Ces derniers temps, plusieurs initiatives sont prises par plusieurs banques. Parmi celles-ci, citons l'expérience initiée en 1997, l'année de lancement du premier projet monétique interbancaire sous l'égide de la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM). En l'année 2005 la SATIM a lancé la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB). Cette dernière permet à des porteurs de retirer et de payer dans la limite du montant autorisé, sur tout le territoire national. Bien qu'elle soit toujours opérationnelle, cette première expérience du genre n'a pas pu se développer et de se généraliser. En effet, trois ans après le lancement de cette carte, les statistiques indiquent que les porteurs de cette carte (CIB) sont toujours en relation d'attente et retirent toujours leurs espèces au niveau des guichets bancaires à l'intérieur de leurs agences.

Pour connaître les causes de blocage de l'utilisation de la carte interbancaire (CIB), nous avons rédigé un questionnaire qui contient 25 questions et qui peut nous permettre de répondre à notre problématique.

SECTION 1 : METHODOLOGIE DE TRAVAIL

Cette section mettra en relief la méthodologie de travail concernant la partie empirique de notre thèse.

1. ELABORATION DU QUESTIONNAIRE :

Le questionnaire est un outil de communication mais aussi un outil pour recueillir de l'information...

Dans notre étude, nous avons opté pour un questionnaire qui sera adressé aux porteurs de la carte interbancaire (CIB) au niveau des agences de la CNEP-Banque dans la wilaya d'Oran. Suivant le nombre des porteurs, nous avons décidé de distribuer environ 100 questionnaires au niveau des 11 agences de la CNEP-Banque qui se trouvent au niveau d'Oran et dans les environs.

2. CHOIX DE LA METHODE D'ENQUETE :

Les clientèles ont été choisies (détenteurs de la carte CIB) dans les différentes agences de la banque CNEP au niveau d'Oran et les environs. Ainsi nous avons utilisé le mode d'administration du questionnaire par interview direct auprès de chaque client. Nous avons jugé que cette méthode soit la plus adéquate et la plus efficace pour notre étude de terrain, vu la taille réduite de l'échantillon et la possibilité de bénéficier d'un contact direct avec les clients détenteurs de la carte interbancaire (CIB).

3. METHODES D'ECHANTILLONNAGE :

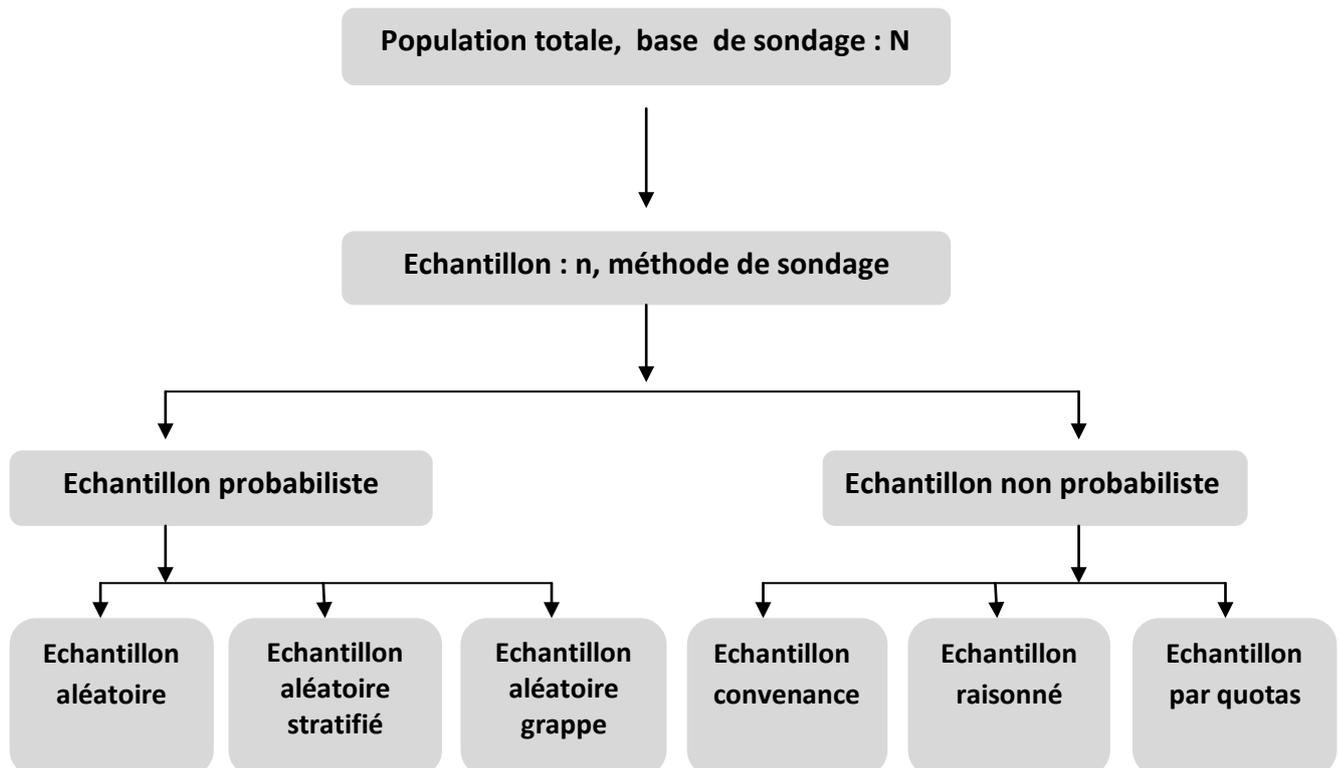
Dans notre échantillon, nous avons retenu 100 clients détenteurs de la carte interbancaire (CIB) sur une totalité de 137 clients aux niveaux de la CNEP-Banque.

Il y a différentes méthodes d'échantillonnage, comme le montre le schéma voir P. Kotler¹ ; nous pouvons les regrouper en deux types, les méthodes probabilistes et les méthodes non probabilistes.

¹ Philip Kotler & Delphine Manceau, Marketing management, Ed PEARSON Education 11^e édition 2004 Paris Page 115.

Dans la méthode probabiliste, l'échantillon est obtenu par une procédure de tirage aléatoire au cours duquel chaque élément de la population a une probabilité connue et différente de zéro d'être tiré.

Dans les méthodes non probabilistes ou empiriques, la constitution résulte d'un choix raisonné, on sélectionne les individus en appliquant certaines règles ou critères de choix visant à faire ressembler l'échantillon à la population.



3.1. Echantillon probabiliste :

3.1.1. Echantillon aléatoire au premier degré :

Toute personne appartenant à la population a une chance connue et identique d'appartenir à l'échantillon. Ce système suppose disposer d'une liste de la population étudiée.

3.1.2. Echantillon aléatoire stratifié

L'univers est d'abord réparti en strates mutuellement exclusives (ex : classes d'âge au sein desquelles s'opère le tirage au sort).

3.1.3. Echantillon aléatoire en grappes

La population est divisée en grappes mutuellement exclusives, on tire au sort les grappes étudiées au sein desquelles on interroge l'ensemble des individus.

3.2. Echantillon non probabiliste :

3.2.1. Echantillon de convenance

Le chercheur sélectionne un échantillon à sa portée pour recueillir l'information (ex : personnes présentes ce jour là dans un magasin).

3.2.2. Echantillon raisonné

Le chercheur choisit l'échantillon en fonction de sa capacité à lui fournir une information fiable.

3.2.3 Echantillon par quotas

Le chercheur détermine l'échantillon en fonction de « quotas » établis sur des critères prédéterminés. Il reproduit dans l'échantillon les caractéristiques de la population sur ces critères. C'est la méthode la plus utilisée dans les études de marché. C'est la méthode que nous avons choisie et adoptée pour notre recherche empirique.

Dans notre recherche, nous avons choisi la méthode non probabiliste (empirique) et plus précisément la méthode des « quotas » qui est l'une des plus utilisées en recherche marketing, et elle nous permet d'avoir des résultats satisfaisants ; son principe est le suivant :

- Choix d'une ou de plusieurs caractéristiques décrivant la population étudiée ;
- Constitution d'un échantillon ressemblant à la population étudiée. La répartition sur la base des caractéristiques descriptives retenues dans l'échantillon doit être la même que celle de la population totale ;
- Le choix des personnes à interroger est laissé à l'initiative de l'enquêteur sous réserve qu'il respecte la répartition fixée ;
- La simplicité pour l'enquêté et l'enquêteur ;
- Elle permet d'obtenir des réponses spontanées, approfondies et crédibles ;
- La facilité de dépouillement des réponses ;

- Gagner du temps par rapport à d'autres moyens de recherche.

En ce qui concerne l'échantillon de la clientèle, nous n'avons déterminé que les détenteurs de la carte interbancaire (CIB).

Enfin, pour le questionnaire, nous avons choisi la méthode par interview directe ; cette méthode nous a semblé la plus adéquate pour notre cas.

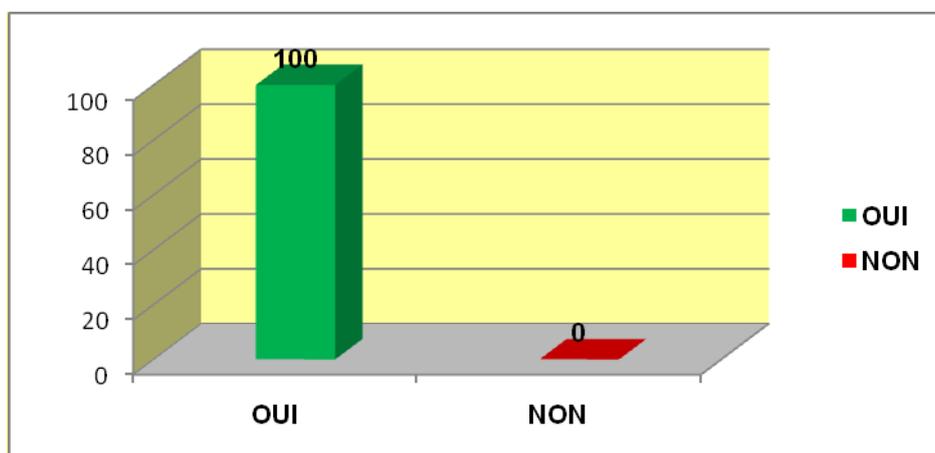
SECTION 2 : Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destinée aux détenteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB

Nous rappelons que notre échantillon est composé de 100 détenteurs au niveau des onze agences de la CNEP-Cnep d'Oran et ses environs.

Q 1. Avez-vous entendu parler de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB ?

Tableau n° 15 : Connaissance de la CIB

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	100	100
Non	0	0
TOTAL	100	100%



Le résultat de la première question concernant si oui ou non la population interrogée a eu connaissance de l'existence de la carte interbancaire de retrait et de paiement se résume ainsi :

Toutes les personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit, ce qui indique que le questionnaire a été distribué aux personnes se trouvant à

l'intérieur de l'agence bancaire ainsi que devant les DAB et que toutes sont domiciliées auprès de l'agence.

De toute évidence, les personnes domiciliées lient des relations d'affinité avec le personnel en contact qui les informe des produits nouveaux : fidélité oblige.

Bien plus, certains clients dignes d'intérêt sont informés des nouveaux produits durant sa phase de préparation et de lancement.

Il est donc exclu qu'un client de la banque ne soit pas au courant des nouveaux produits émis par sa banque. Le taux étant donc de 100%.

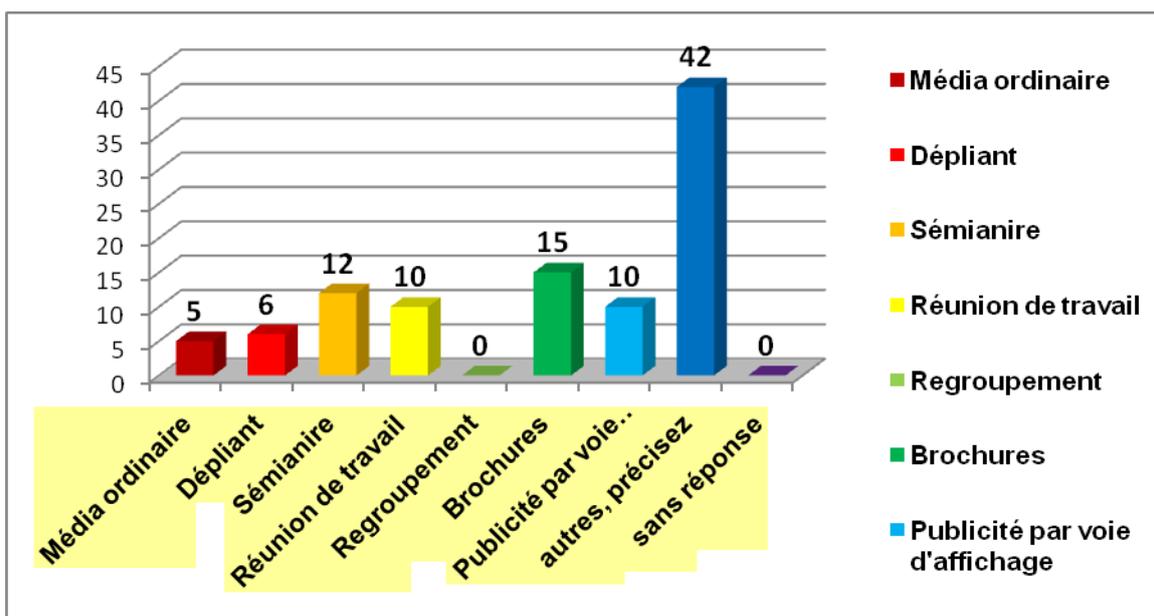
Les relations d'affinité entre clients et personnel de contact (guichet) engendrent de part et d'autre un flux d'informations d'ordre professionnel, amical et d'affaires qui met au diapason le client pour les produits bancaires nouveaux.

La présence de supports visuels de publicité à l'intérieur de l'agence bancaire (affichage, brochures et dépliants) constitue l'atout majeur dans la fluidité de l'information auprès de la clientèle à l'égard des produits nouveaux.

Q 2. Si oui, en quelle circonstance ?

Tableau n°16 : Mode de connaissance de la CIB

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Médias ordinaire	5	5.00%
Dépliant	6	6.00%
Séminaire	12	12.00%
Réunion de travail	10	10.00%
Regroupement	0	0%
Brochures	15	15%
Publicité par voie d'affichage	10	10%
Autres, précisez	42	42%
TOTAL	100	100%



En classant à l'aide de la méthode SCORING, il ressort du tableau N°2 qui traite des supports d'information écrits, visuels et sonores que le « bouche à oreille » semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 42% des personnes interrogées ayant été informées par le biais de banquiers, amis et collègues.

S'agissant toutefois d'un support informel, ce dernier demeure dans la vie quotidienne des citoyens un puissant vecteur de communication permettant une large diffusion des informations à tous les niveaux.

La communication par contact avec une tierce personne représente un moyen de persuasion efficace et révélateur.

Il est vrai aussi que le « bouche à oreille » représente une arme de subversion et de propagande dangereuse que tout homme de décision craint.

Quant aux brochures distribuées à l'intérieur de l'agence, le score est de 15% des personnes interrogées ayant été informées du nouveau produit.

Dans ce créneau ou vecteur de communication, les brochures sont un support visuel de communication important qui exclut les risques d'incompréhension et de désinformation en comparaison avec le circuit informel du « bouche à l'oreille ».

Les personnes en général et les clients de la banque en particulier s'intéressent peu aux supports écrits mais préfèrent questionner le personnel de guichet et les chargés d'études pour les opérations bancaires qui les préoccupent.

Les messages contenus à l'intérieur des brochures peuvent être appréhendés facilement par les clients car le plus souvent sont imagés et caricaturaux.

Ce support conforte considérablement la clientèle dans la perception du message contrairement aux dépliants et prospectus.

Les séminaires par contre permettent de communiquer et d'échanger des informations relatives aux nouveautés dans les différents domaines de la vie économique et sociale, surtout de discuter des expériences acquises auprès des adaptateurs précoces éventuellement de nouveaux produits bancaires.

Le taux de 12% requis est relativement faible toute proportion gardée et ce eu égard à la répartition par catégorie socioprofessionnelle de la clientèle domiciliée puisque 51% de la population interrogée sont constitués de profession libérale (21%) et de fonctionnaires (30%) soit la moitié de la population enquêtée est concernée en principe par le regroupements en séminaires qui prennent la forme de stages, formation, perfectionnement, mise à niveau etc....

Le lancement de produits nouveaux par les banques publiques ne constitue malheureusement pas un sujet de curiosité et discussion parmi les séminaristes.

Est-ce à dire que la frange des personnes concernées par les séminaires est constituée de 12 personnes seulement qui ont toutes été informées du nouveau produit lors du regroupement ou alors qu'une grande partie des personnes parmi les 42% qui a été informée par le biais du « bouche à oreille », a assisté aux séminaires sans toutefois prendre connaissance du nouveau produit bancaire.

La seconde alternative nous semble plus plausible.

D'agissant des réunions de travail, 10% des personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit lors de ces séances de travail et briefing, ce qui signifie soit une indifférence de la population interrogée à l'égard du nouveau produit puisque 30% de l'échantillon sont constitués de fonctionnaires donc concernés par les réunions de travail et briefing, soit que la publicité sous toutes ses formes (affichage, mailing, foires,..) n'a pas eu l'emprise souhaitée auprès des populations parce que les dépenses publicitaires n'ont pas été à la dimension de la campagne de lancement du nouveau produit comparativement au quota attribué aux dépenses publicitaires dans les pays développés qui représentent en moyenne 30% du budget.

Pour les dépliants, le taux de 6% des personnes interrogées qui ont eu connaissance du nouveau produit par ce biais est relativement faible en comparaison du nombre de clients domiciliés, constitué principalement de fonctionnaires (30%) de personnes de profession libérale (21%) et de commerçants (16%) soit au total 67% de la population totale domiciliée sachant lire et écrire boudent ce support d'information en comparaison des brochures qui donnent un aspect attrayant car imagées et caricaturales.

Les dépliants font apparaître un argumentaire trop souvent technique, ambigu et incompréhensible par la clientèle. Les clients préfèrent se rapprocher du personnel de contact qui demeure à leur écoute pour leur fournir les précisions sur les règles bancaires en général.

La publicité par voie d'affichage à l'intérieur et à l'extérieur de l'agence bancaire ne semble pas avoir suscité un engouement de la part de la clientèle car un taux de 10% de la population interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage nous semble apparemment un fait anodin et peu singulier.

Si non comment expliquer que l'affichage qui est le support d'information nécessitant le moins d'effort pour la compréhension du message publicitaire matérialisé par :

- a) L'image, l'axe visuel ou message visuel
- b) Schème, annonce ou accroche
- c) Le rédactionnel

N'a pas une grande audience auprès de la population.

Est-ce à dire que l'affichage n'a pas conquis les grands espaces publicitaires ou que la campagne publicitaire n'a pas suscité l'éveil de motivation chez la population car n'ayant pas été attrayante.

Enfin, le score le plus faible soit 5% est celui des personnes informées par voie de média ordinaire essentiellement les quotidiens d'information non spécialisés.

Cet état de fait nous permet de constater avec amertume que peu de gens s'informent par voie de media ordinaire. Il est toutefois certain que la publicité est réalisé sous la forme d'articles d'information de style journalistique peu attrayante et difficilement compréhensible par les lecteurs, ou sous forme d'interviews avec les responsables de banques qui utilisant un jargon bancaire incitant les lecteurs à passer sous silence les articles.

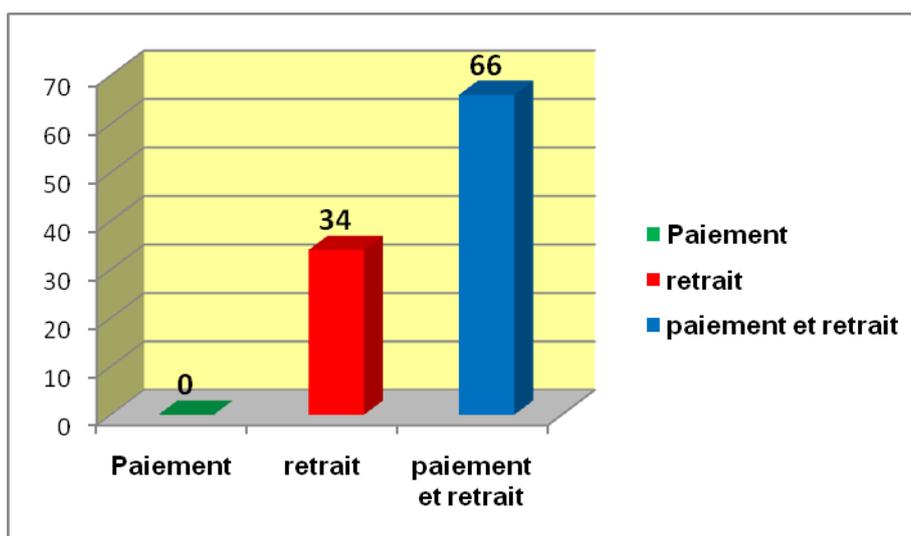
Les remarques citées ci-dessus nous font découvrir que le « bouche à oreille » demeure le support d'information qui a le plus d'audience auprès des

masses, très efficace mais souvent dangereux car subversif et diffamatoire. Constituée de personnes lettrées, la clientèle de la banque se soucie peu en général des moyens publicitaires mis à sa disposition mais se contente d'information qu'elle recueille auprès du personnel bancaire de contact par le biais du « bouche à oreille ».

Q 3. A votre avis la carte interbancaire CIB sert à effectuer les opérations de ?

Tableau n°17 : Les fonctions de la carte CIB

items	Banque	CNEP-Banque	%
Paiement des factures		0	0%
Retrait des billets		34	34.00%
Retrait et paiement		66	66.00%
TOTAL		100	100%



En classant à l'aide de la méthode SCORING, 34% des clients interrogés pensent que la carte interbancaire (CIB) sert seulement au retrait de billets de

banque auprès des DAB tandis que 66% pensent que la carte interbancaire (CIB) sert à la fois au retrait et au paiement.

Les taux ne sont ni en conformité ni en adéquation avec les réponses à la question N° 06 qui traite des moyens d'acquisition de la carte interbancaire (CIB) puisque 77% de porteurs de cartes qui ont été conseillés par les banquiers ne sont pas unanimes quant double utilisation de la carte interbancaire (CIB) puisque 11% représentent la différence entre les personnes interrogées qui pensent que la carte interbancaire (CIB) a double usage de retrait et de paiement soit 66% et les porteurs de cartes ayant été conseillés par les banquiers soit 77% font partie des 34% interrogés qui pensent que l'usage de la carte interbancaire (CIB) n'est pas double.

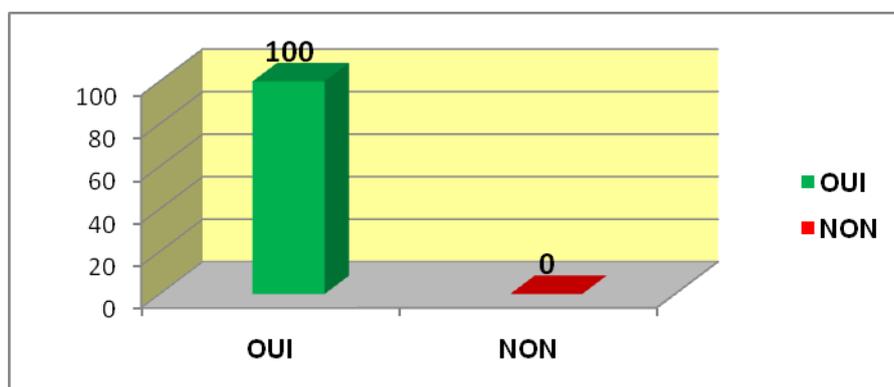
Cela veut dire également que 11% des personnes interrogées et conseillées par les banquiers pour l'acquisition de la carte interbancaire (CIB) n'ont pas saisi correctement la portée et l'usage de la carte interbancaire (CIB) dont elles pensent faire usage.

Il est à remarquer que le sondage relatif à la généralisation de la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) s'est effectué après que les clients aient disposé de leur carte, ce qui laisse apparaître certaines ambiguïtés dans les réponses des clients.

Q 4. Etes-vous titulaire de la carte interbancaire CIB ?

Tableau n°18 : Détenteurs de la carte interbancaire CIB

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	100	100%
Non	0	0%
TOTAL	100	100%



La totalité des clients questionnés sont porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB).

Cette situation est analogue à celle qui a permis l'utilisation à grande échelle du téléphone mobile (portable) et qui a séduit une grande partie de la population toute catégorie socioprofessionnelle confondue sans que la l'utilité ne soit un préalable à son utilisation.

L'usage de la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) comme c'est le cas du téléphone mobile fait partie intégrante du standing de vie des populations et prend une dimension sociale nouvelle caractérisée par un phénomène de société.

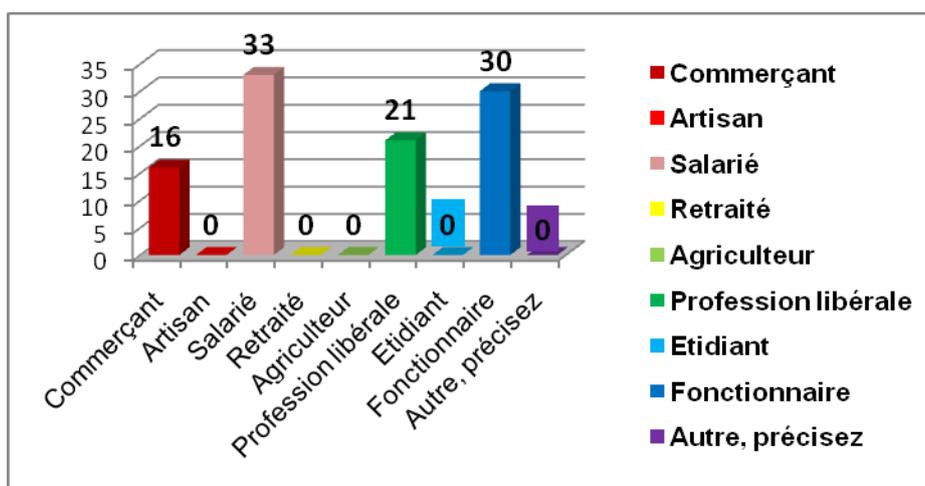
L'usage rationnel de la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) n'est pas en adéquation avec son utilisation, mais constitue plutôt une position de prestige et de différenciation du porteur de carte.

La rationalité dans l'usage de la carte est fonction des services qu'elle offre et des moyens financiers qu'elle génère (coûts élevés).

Q 5. Si oui, êtes-vous détenteurs de la carte CIB en qualité de :

Tableau n°19 : La fonction des détenteurs de la carte interbancaire CIB

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Commerçant	16	16.00%
Artisan	0	0%
Salarié	33	33.00%
Retraité	0	0%
Agriculteur	0	0%
Profession libérale	21	21.00%
Etudiant	0	0%
fonctionnaire	30	30.00%
Autres, précisez	0	0%
TOTAL	100	100%



Le dépouillement de la question N°5 nous montre que 33% de la clientèle interrogée détentrice de la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) se

composent de salariés à titre temporaire et permanents exerçant dans le secteur privé.

La carte de retrait et de paiement (CIB) ne s'y prête pas à tous les commerces. Sont exclus du paiement par CIB les commerces concernant la pièce de rechange, mercerie, lingerie, bonneterie, droguerie, alimentation générale, commerces multiples, etc..., mais par contre les paiements de factures s'adressant aux commerces de types stations d'essences, grandes surfaces, hôtels, stations balnéaires, assurances, etc...

Ce qui signifie que la carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) impose un standing de vie au porteur de cartes, généralement les personnes de profession libérale, les commerçants et les fonctionnaires d'un statut social élevé.

Or les salariés qui sont les plus nombreux à détenir cette carte, ne peuvent faire fructifier leur carte de retrait et de paiement puisqu'elle est rarement utilisée.

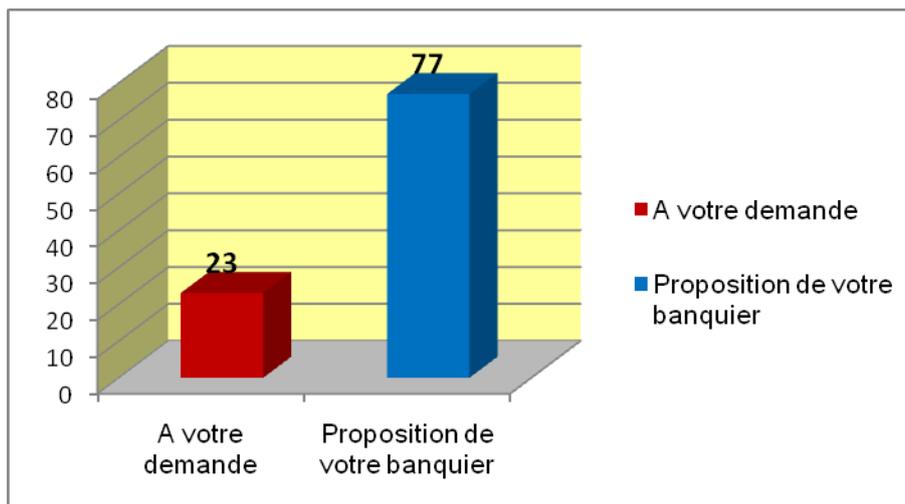
Il s'agit beaucoup plus d'une acquisition de prestige de la part des salariés porteurs de carte interbancaire (CIB).

30% de porteurs de cartes sont des fonctionnaires de l'état à revenus fixes qui retirent la totalité de leurs salaires au regard des difficultés de la vie quotidienne et au coût de la vie en général.

Q 6. Comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire CIB ?

Tableau n°20 : Source de l'obtention de la CIB

items	Banque	CNEP-Banque	%
A votre demande		23	23.00%
Proposition de votre banquier		77	77.00%
TOTAL		100	100.00%



A la question de savoir comment la clientèle a obtenu la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB, les statistiques recueillies indiquent que :

77% de porteurs de cartes interbancaire de retrait et de paiement CIB ont été conseillés par le personnel de la banque qui lie des liens d'affinité avec sa clientèle.

Le banquier n'est-il pas leur conseiller et leur confident d'où le climat de convivialité qui met en symbiose les relations entre banquier et client.

Outre les intérêts de tout un chacun, chiffre d'affaires pour l'objectif bancaire, qualité et prestation de services pour l'objectif du client, il se noue des liens affectifs et amicaux dans les relations d'affaires.

Pour le banquier, le long terme se résume et se définit par la fidélité du client qui devient à long terme un démarcheur potentiel de la banque.

Il est vraie que dans ce cadre, la clientèle est choisie et sélectionnée à partir des critères ou grille d'évaluation que le banquier établit soigneusement.

Pouvons-nous affirmer que les clients conseillés par le banquier pour l'obtention de la carte de paiement et de retrait CIB font partie uniquement de ceux qui présentent un intérêt particulier donc « dignes d'intérêt » selon le jargon bancaire.

Sans doute, car l'objectif de la banque se résume par l'accroissement de ses ressources, donc elle doit ménager la clientèle pour la fidéliser surtout car il est facile de perdre un client (manque l'égard par exemple) mais difficile de démarcher un client fidélisé auprès d'un confrère.

En définitive, les 77% des clients porteurs de cartes interbancaire de retrait et de paiement CIB sont constitués dans une proportion de commerçants, de personnes de profession libérale et fonctionnaires d'un statu social différencié, qui représentent pour la banque des clients modèles, car peu demandeurs de crédits, participent à la collecte de l'épargne, confient la totalité de leurs chiffres d'affaires et adhèrent à la consommation de nouveaux produits bancaires de manière spontanée.

Le reste de la clientèle soit 23% qui ont bénéficié de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB à leur demande sont des clients constitués de salariés et fonctionnaires essentiellement.

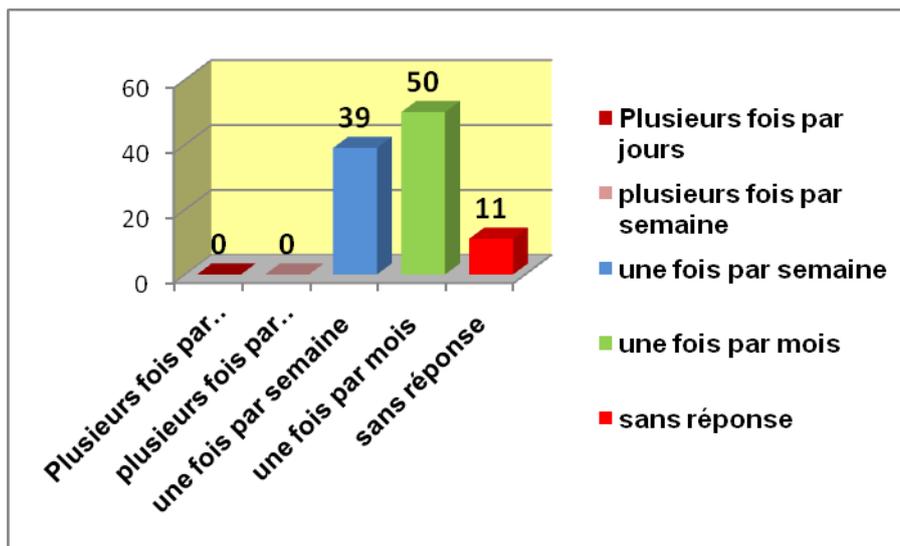
Il s'agit d'esprit de différenciation et de prestige qui animent cette catégorie de clientèle pour l'obtention de la carte et qui constituent le vecteur essentiel dans la motivation pour l'adoption de la carte.

Il s'agit d'un phénomène de société à l'égard de tous les produits nouveaux qui valorisent les populations dans leur développement.

Q 7. Avec quelle fréquence utiliseriez-vous la carte interbancaire (CIB) ?

Tableau n°21 : Rythme ou fréquence d'utilisation de la CIB

Banque items	CNEP-Banque	%
Plusieurs fois par jours	0	0%
Plusieurs fois par semaine	0	0%
Une fois par semaine	39	39.00%
Une fois par mois	50	50.00%
Sans réponse	11	11.00%
TOTAL	100	100.00%



Nous remarquons dans le tableau de la question N°7 que 39% des clients interrogés utilisent la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB une fois par semaine soit une moyenne de quatre fois par mois ce qui implique en règle générale l'obligation de mise à jour des comptes bancaires des clients qui doivent alimenter leurs comptes soit par versement au guichet car les seuils sont fixés et plafonnés pour chaque opération de retrait auprès des distributeurs automatiques de billets (DAB), soit que des virements ou mises à disposition leur soient versés en compte, s'ils s'agit de commerçants dont les comptes sont continuellement en mouvement donc continuellement alimentés.

S'il s'agit du premier cas, c'est-à-dire des fonctionnaires et personnes de professions libérales (avocats, notaires, comptables, bureaux d'expertise, architectes etc...) qui exigent pour leurs honoraires le paiement cash, ils doivent alimenter leurs comptes par des versements au guichet car les seuils sont fixés afin de procéder au retrait, auprès des DAB.

Il apparaît clairement que le dérangement, la perte de temps, les frais de tenue de compte bancaire et les frais de retrait auprès des DAB sont une tare pour le client. Peu importe, l'essentiel est que l'argent ne soit pas déposé chez lui mais déposé en lieu sûr sans avoir à payer (gardienage gratuit).

Par contre il peut procéder à des retraits auprès des guichets de retrait de sommes d'argent sans aucune limite à la condition d'aviser le banquier 48 heures à l'avance.

S'il s'agit par contre d'opérations de paiement auprès des fournisseurs uniquement avec une fréquence de 4 fois/mois soit 48 fois en moyenne par an, cela signifie que la carte n'est pas utilisée à bon escient et qu'elle engendre des couts et frais excessifs non justifiés.

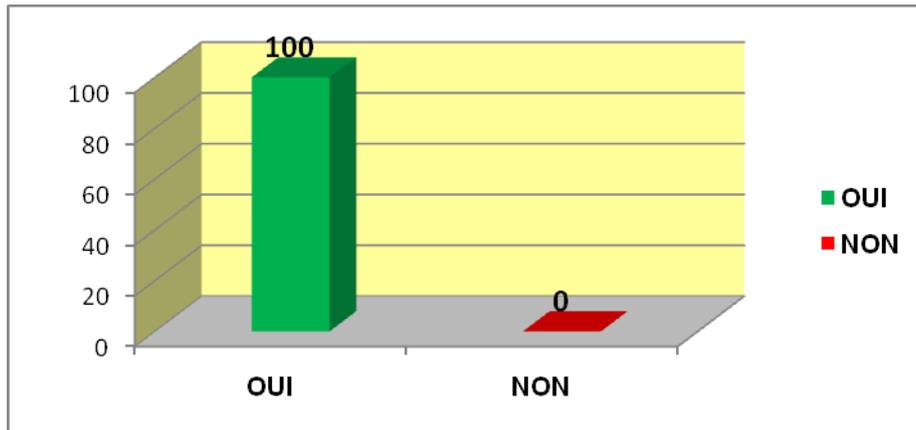
L'utilisation de la carte n'est pas rationnelle. Qu'ils soient commerçants ou de profession libérale, la carte est utilisée n'importe comment car elle est déviée de son cadre juridique et financier comme moyen de paiement rationnel.

- 50% des personnes interrogées utilisent la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB une fois par mois. Il s'agit apparemment de fonctionnaires et de salariés.
- 11% de personnes interrogées sont sans opinion à propos de la fréquence d'utilisation de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB.

Q 8. En tant que titulaire de la carte interbancaire CIB, vous arrive-t-il de retirer de l'argent auprès des guichets de l'agence bancaire ?

Tableau n° 22 : Utilisation de la CIB auprès des guichets de l'agence bancaire ;

items	Banque	CNEP-Banque	%
Oui		100	100
Non		0	0
TOTAL		100	100.00%



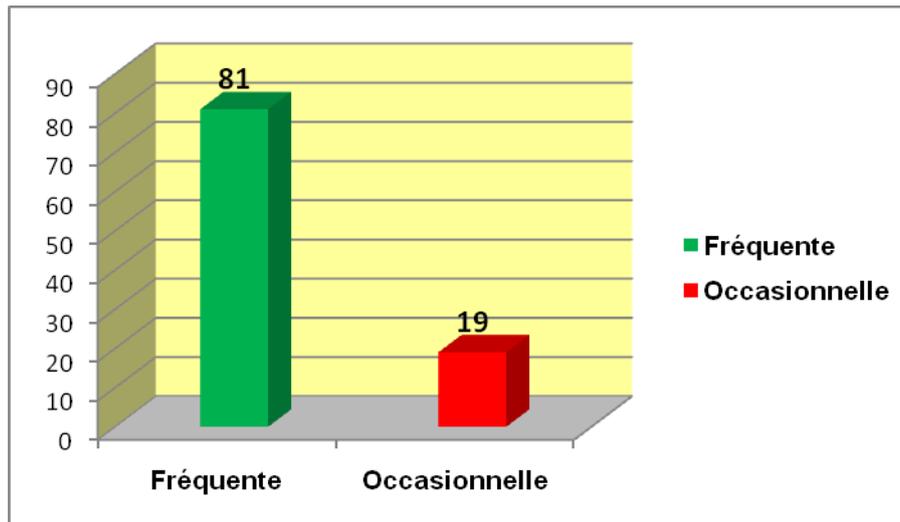
Tous les détenteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Occasionnelle à la suite des pannes constatées au niveau des DAB ou lors de constitution de files d'attentes longues et peu fluides ou bien encore à la veille des fêtes religieuses ou tous les clients se précipitent pour procéder aux achats de festivités.
- Fréquente : voir commentaire question n° 09

Q 9. Si oui, le retrait s'effectue-t-il de manière ?

Tableau n° 23 : La manière de retrait au niveau du guichet bancaire

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Fréquente	81	81.00%
occasionnelle	19	19.00%
TOTAL	100	100.00%



A la question de savoir si les porteurs de carte CIB procèdent au retrait de sommes d'argent auprès des guichets bancaires de l'agence bancaire, tous les questionnés sont unanimes à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets pour 81% des clients contre 19% de manière occasionnelle.

La catégorie des clients qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets se distingue par des réflexes relationnels, d'habitude, de cordialité et de convivialité, et surtout d'égard et considération qu'ils rencontrent auprès du personnel de guichet.

Des liens d'amitié se nouent (cadeaux en fin d'année que les clients distribuent au personnel ou encore certains clients se désistent des intérêts créditeurs générés par leur dépôt de sommes d'argent colossales qu'ils distribuent au personnel de l'agence par conviction religieuse estiment ces derniers).

La dimension humaine est très importante dans les relations entre les hommes contrairement aux relations Hommes-Machines.

Si la carte facilite l'accès au retrait d'argent de jour comme de nuit, durant les week-ends et jours fériés, il demeure que la relation humaine est quelque chose de sacré que la machine ne peut et ne pourra jamais égaler car dialoguer, discuter, conseiller, se concerter, s'aider ou encore projeter sont autant de verbes d'action que la machine est incapable de réaliser.

Il est vrai que l'on oublie quelques fois que l'homme a créé la machine et que la dimension humaine constitue l'essence de la vie.

Quant au nombre de personnes qui procèdent occasionnellement au retrait de sommes d'argent auprès des guichets, constitué de 19% du total de l'échantillon enquêté, il s'agit sans doute des pannes constatés au niveau des DAB ou que les files d'attente sont longues et peu fluides.

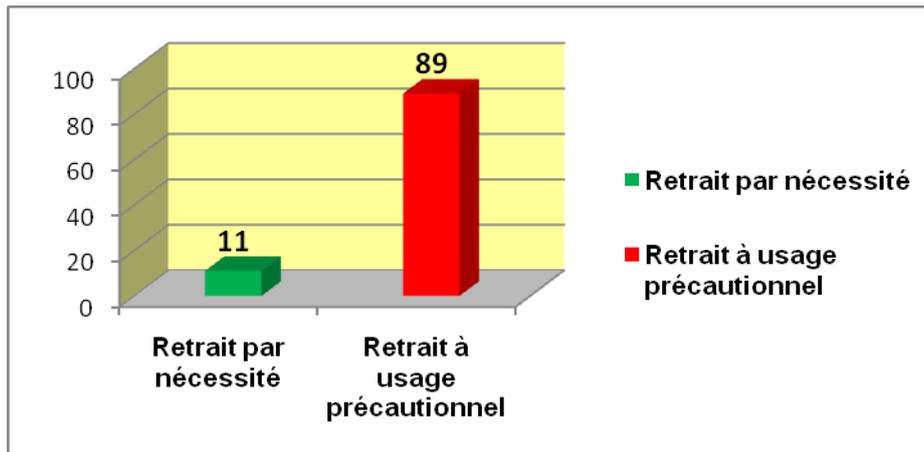
Religion et culture renforcent les relations humaines dans les sociétés traditionnelles et conservatrices et sont un frein au développement technologique dans certains domaines de la vie économique et sociale, tout au moins dans les débuts de la diffusion du procédé technologique.

C'est pourquoi les clients aiment retirer leur argent auprès des guichets et c'est précisément pour échanger des conversations avec le personnel de contact sur les relations professionnelles et extra-professionnelles ou encore demander certaines faveurs au banquier que la machine ne peut ni satisfaire ni résoudre.

Q 10. Si vous retirez auprès du guichet de banque de manière fréquente en tant que titulaire de la carte interbancaire CIB, s'agit-t-il de :

Tableau n°24 : Raison évoquées pour expliquer le retrait au guichet des titulaires de la carte interbancaire CIB.

items	Banque	CNEP-Banque	%
Retrait par nécessité		11	11.00%
Retrait à usage précautionnel?		89	89.00%
TOTAL		100	100.00%



A partir du premier coup d'œil, le tableau de la question N°10 nous montre que 89% des personnes interrogées porteurs de cartes interbancaires de retrait et de paiement CIB procèdent au retrait auprès des guichets à titre précautionnel en raison des contraintes ci-après énumérées :

- Distributeurs automatiques fréquemment en panne ;
- Oubli de prendre la carte CIB sur soi donc procède au retrait par chèque guichet ;
- Retrait d'argent dont le montant dépasse le plafond autorisé contrairement au retrait par carte CIB

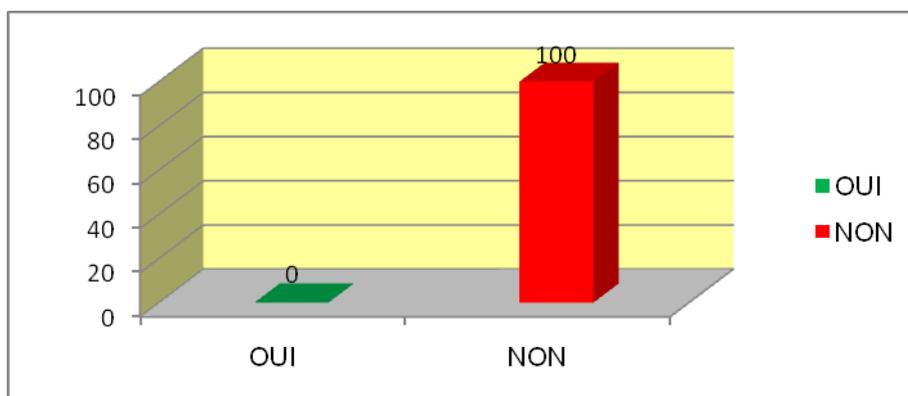
11% de porteurs de cartes procèdent au retrait auprès des guichets par nécessité et ce pour des raisons ci-après :

- Nécessité de retirer en plus du plafond autorisé par carte interbancaire, le complément soit 10 à 15% soit encore un retrait auprès du guichet de 90-95% du solde en compte ce que la carte CIB ne peut pas. 5% sont destinés au frais de tenue de compte.
- Retrait rapide lorsque la file d'attente est longue au niveau du DAB.
- Demander un relevé bancaire pour éviter un second déplacement, le DAB ne peut le lui fournir.
- S'informer des autres produits susceptibles de l'intéresser.

Q 11. A votre avis, le retrait automatique de billets de banque peut-il s'effectuer à concurrence de votre avoir en compte bancaire

Tableau n° 25 : Connaissance des seuils de retrait au niveau des DAB

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	0	0%
Non	100	100.00%
TOTAL	100	100.00%



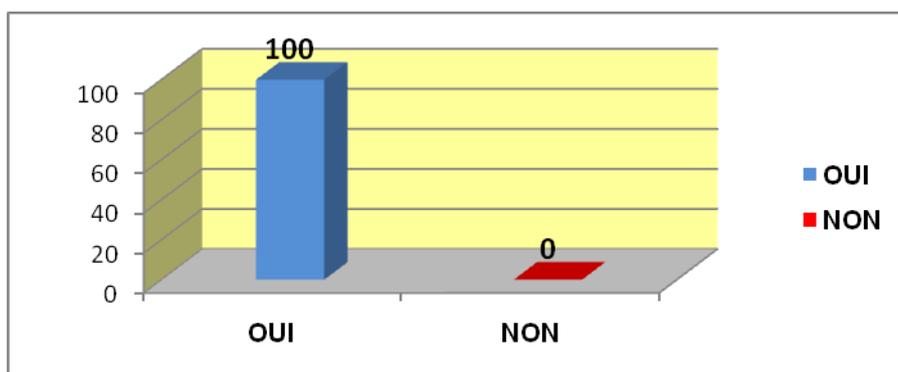
Le tableau de la question N°11 nous montre de façon très claire que l'ensemble des clients porteurs de cartes interbancaires de retrait et de paiement CIB estiment que le retrait ne peut s'effectuer à concurrence du solde en compte.

Le système de retrait étant uniforme à toutes les banques publiques, soit un retrait autorisé plafonné à 80% du solde en compte ou avoir en compte.

Q 12. Si non, le montant à retirer est-il donc plafonné pour chaque opération de retrait ?

Tableau N° 26 : Connaissance du plafond de retrait

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	100	100.00%
non	0	0%
TOTAL	100	100.00%



Même réponse à la question N° 11 relative au retrait autorisé et plafonné pour chaque opération de retrait de billets de banque auprès des DAB à concurrence de 80% de l'avoir en compte suivant une grille préalablement établie par la banque domiciliaire et générée par le systèmes (automate).

Lorsque le montant plafonné est atteint (80%) la carte est rejetée par le DAB, le retrait n'est pas accepté, le client doit alimenter son compte pour procéder de nouveau au retrait.

L'ambiguïté de la facilitation de retrait demeure posée puisqu'il faut procéder au versement, ou remettre un chèque à l'encaissement au guichet pour retirer auprès du DAB.

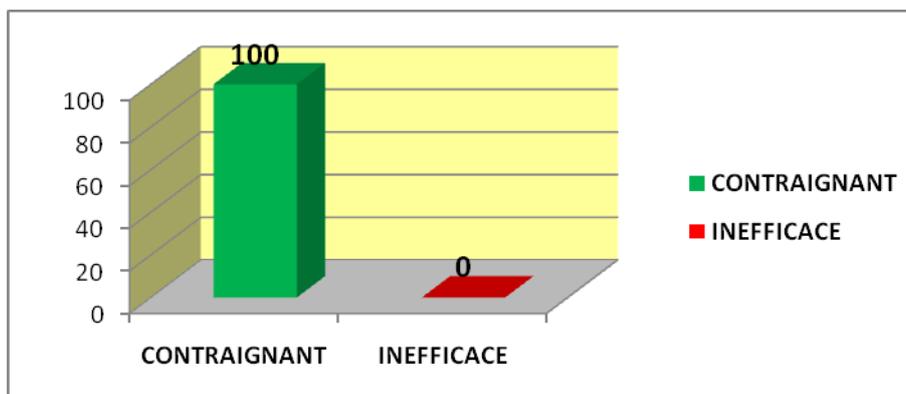
Pourquoi donc ce détour inutile et coûteux (perte du temps, frais de versement, frais de tenue de compte, frais de retrait et de gestion du compte) que les autorités bancaires doivent y remédier.

S'il faut réduire les coûts d'exploitation et de prestations au niveau des guichets, les autorités bancaires doivent également épargner la clientèle de cette corvée et lui faciliter la tâche pour qu'une relation de symbiose s'établisse dans les relations Banque-Clients.

Q 13. Si oui, trouvez-vous ce mode opératoire de retrait d'argent

Tableau N° 27 : Appréciation du retrait d'argent par les DAB

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Contraignant	100	100.00%
Inefficace	0	0%
TOTAL	100	100.00%



Le mode opératoire généré par le système est contraignant pour diverses raisons, car il fixe un plafond autorisé à ne pas dépasser lors de retrait d'argent auprès des DAB, tandis que le retrait auprès des guichets n'est pas plafonné.

Toutefois le titulaire du compte est contraint de laisser une certaine somme pour permettre le paiement des frais de tenue de compte et de gestion, des

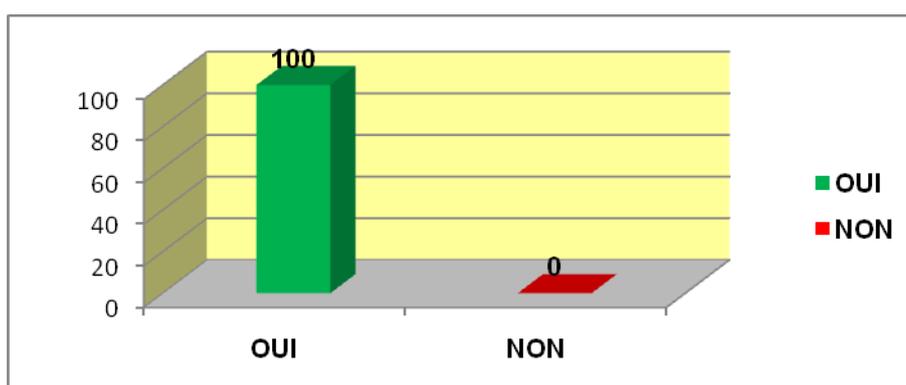
opérations bancaires (versement, retrait, agios et frais de clôture du compte si le client le souhaite, etc...).

Ainsi, le client peut toujours rafler les fonds de caisse comparativement au retrait auprès des DAB car 90 à 95% des avoirs en compte autorisés auprès des guichets peut libérer le titulaire du compte pour lui permettre de bénéficier du complément c'est-à-dire 10 à 15% qu'il ne peut avoir par le biais des DAB, et ce au moindre coût. **Tel est l'avantage premier du retrait auprès des guichets c'est de bénéficier du complément autorisé que le DAB ne peut offrir.**

Q 14. Si ce mode de paiement est contraignant, le retrait auprès des guichets peut-il s'avérer avantageux à tout égard ?

Tableau N° 28 : Appréciation du retrait effectué auprès des guichets.

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	100	100.00%
Non	0	0%
TOTAL	100	100.00%



Bien entendu, le retrait auprès des guichets s'avère avantageux à tout égard pour l'ensemble des clients :

- 1) Le retrait d'argent auprès des guichets n'est pas plafonné comparativement au retrait auprès des DAB à la condition de laisser en compte une petite

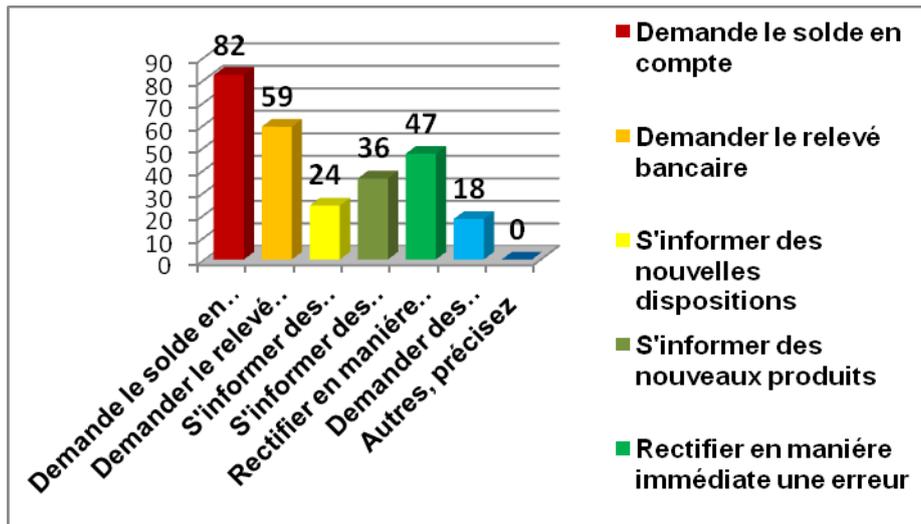
somme d'argent 500,00 à 800,00 DA pour les frais de gestion et frais de tenue de compte ;

- 2) Permet de connaître le solde en compte ;
- 3) Demander le relevé bancaire ;
- 4) Gratuité des opérations de retrait ;
- 5) Procéder immédiatement à la rectification de l'erreur qui peut résulter d'une manipulation ou erreur d'appréciation avant confirmation sur micro-ordinateur et ce avant la clôture de la journée comptable (comptabilisation de l'opération) ;
- 6) Egard, considération, conseil, confidentialité, convivialité autant de qualificatifs que le DAB ne peut procurer ;
- 7) Retrait des sommes très importantes d'argent en une seule fois à la condition d'aviser le banquier 48 Heures à l'avance.

Q 15. Si oui, ce mode de retrait peut-il générer d'autres satisfactions

Tableau N° 29 : Les avantages procurés par le retrait auprès des guichets.

Banque	CNEP- Banque	%
Items		
Demande le solde en compte	82/100	82%
Demander le relever bancaire	59/100	59%
s'informer des nouvelles dispositions	24/100	24%
S'informer des nouveaux produits	36/100	36%
Rectifier de façon immédiate l'erreur	47/100	47%
Demander des renseignements	18/100	18%
Autres, précisez	0/100	0%
TOTAL	100	



Le dépouillement du questionnaire N° 15 relatif aux satisfactions procurées par le retrait auprès des guichets fait apparaître que :

- 60 à 70% des personnes interrogées sont satisfaites par le retrait auprès des guichets qui leur procurent les éléments d'information sur leur situation financière auprès de leur banque domiciliaire et du suivi des opérations bancaires de retrait, de versement, des prélèvements d'agios etc....etc. ils sont également attentifs pour que soit rectifiée de manière immédiate toute erreur qui apparaît en compte.
- 20% des clients sont satisfaits car ils sont informés des nouveaux produits lancés tels que les crédits à la consommation, les crédits à l'investissement, le leasing, les dépôts d'argent à moyen terme (DAT), bons de caisse, épargne, etc..., mais aussi actualisant leurs informations sur les nouvelles dispositions bancaires et réglementaires.
- 10 à 15% représentant la clientèle en quête d'informations donc animé par un esprit de curiosité. Ce type de clientèle est constamment à la recherche d'informations sur sa banque, ses produits. Ils tiennent le pouls de la banque pour être les premiers informés.

Q 16. Si non, indiquer en quelques lignes les inconvénients du retrait d'argent auprès des guichets.

- Manque d'égard et de considération
- Prendre du temps
- Clientélisme et favoritisme
- Animosité à l'égard du personnel

L'analyse de la question N°16 nous montre que les personnes qui n'éprouvent pas de satisfaction en s'adressant au guichet sont soit des clients qui ne reçoivent pas d'égard et de considération de la part du personnel de la banque soit des clients qui estiment subir les vexations issues des effets du clientélisme et du favoritisme lors des prestations de service, au vu de tout le monde.

Il existe un sentiment réciproque d'animosité de part et d'autre de la barrière entre le personnel de la banque et certains clients.

Pour le banquier, il est difficile de gérer les humeurs de certains clients qui manifestent une agressivité et rouspètent constamment. Ainsi le proposé au guichet manifeste peu de considération à leur égard tandis que ce type de clientèle affiche une certaine animosité à l'égard du banquier qui fait passer en priorité un collègue, un parent, un ami ou encore passe beaucoup de temps à discuter avec des clients qu'il juge digne d'intérêts.

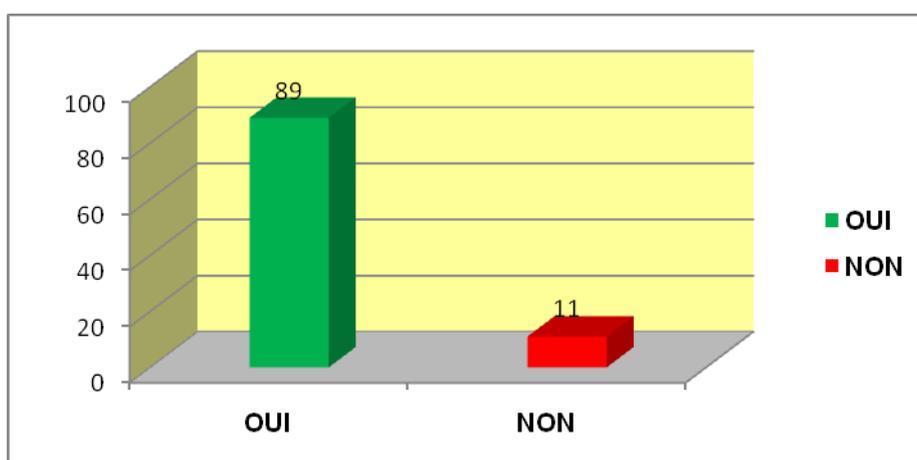
Il est vrai que ce type de comportement de la part des banquiers crée un climat de tension et de nervosité au sein de certains clients qui le rappellent à l'ordre et qui l'informent qu'ils ont autre chose à faire que de passer leur temps à attendre.

Tels sont les inconvénients non pas du guichet mais de certaines personnes opérant au guichet.

Q 17. Pensez-vous que le retrait auprès des guichets bancaires peut revêtir un caractère sécurisant, de discrétion, d'information et de convivialité ?

Tableau N° 30 : Appréciation de la discrétion d'information et de convivialité des retraits auprès des guichets bancaires

items \	Banque	CNEP-Banque	%
Oui		89	89%
Non		11	11%
TOTAL		100	100%



Sans doute, puisque 89% des porteurs de cartes pensent qu'effectivement le guichet revêt un caractère sécurisant parce que situé à l'intérieur ou à l'extérieur a coté de l'entrée principale de l'agence bancaire, que l'emplacement des caméras de surveillance et la présence des agents de la sécurité et de vigiles sont des atouts sécurisants.

La convivialité pour les clients est aussi un acquis à l'exception de certains clients qui chicanent et rouspètent continuellement, évoquant le clientélisme et le favoritisme.

L'arrivée dans le nouveau paysage bancaire des banques étrangères privées et nationales suscite un intérêt particulier dans la mise à niveau des banques

publiques nationales, dont l'accueil, l'égard et la considération créent une synergie, une symbiose entre personnel de banque et clients.

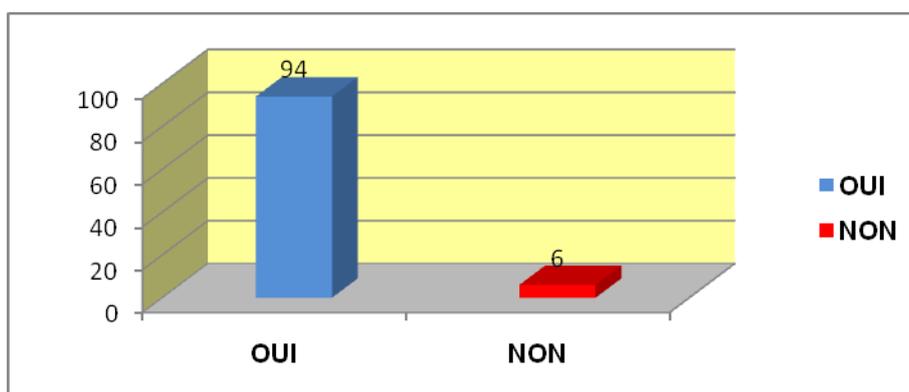
La discrétion est le crédo de toute agence bancaire tandis que l'information est omni- présente.

Le taux de 11% de clients insatisfaits est un taux acceptable qu'on trouve au niveau des agences postales, CCP....leur comportement et leur tempérament justifient leur action à l'égard de toute action, manifestation et déploiement dans les relations en société.

Q 18. Respect et considération sont-ils les conditions sine qua non d'un bon accueil de la clientèle au niveau des guichets ?

Tableau N° 31 : Appréciation du respect et de la considération au niveau de l'accueil de la clientèle au niveau des guichets ?

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	94	94%
Non	6	6%
TOTAL	100	100%



Un proverbe populaire arabe dit « prête moi attention et considération et fais de moi ce que tu veux ».

Comme nous l'avons signalé précédemment, les banques se sont mises aux techniques marketings dont l'accueil, le respect, la considération égard sont les vecteurs justifiant la pérennité de l'institution bancaire et sa croissance.

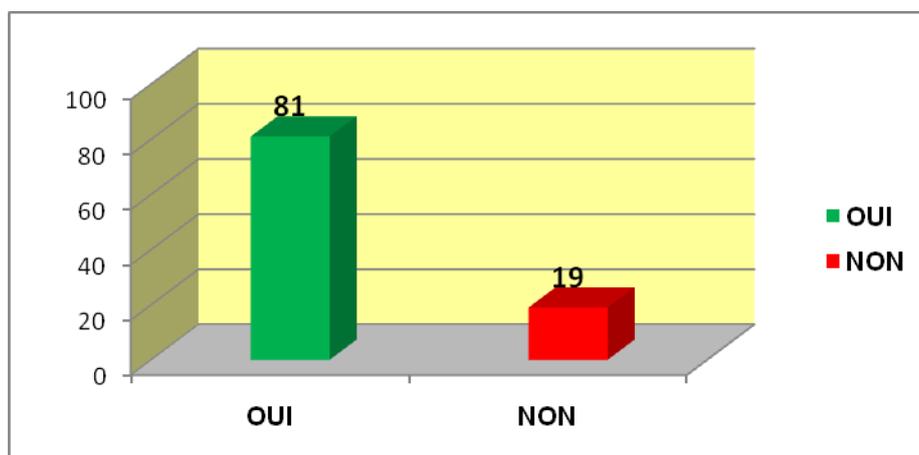
Aussi, 94% de la clientèle pensent que les valeurs sociales du respect et de la considération constituent sans aucun doute les éléments d'un bon accueil de la clientèle au niveau des guichets.

Les 6% de clients constituent les insatisfaits animés d'esprit subjectiviste à l'égard du personnel de la banque et de ses dirigeants.

Q 19. Pensez-vous que la carte interbancaire CIB induit des coûts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets. Cette situation peut-elle influencer le comportement des clients ?

Tableau N° 32 : Appréciation du coût du retrait par la carte interbancaire CIB par rapport au retrait auprès des guichets.

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	81	81%
Non	19	19%
TOTAL	100	100%



D'après le tableau cité ci-dessus, nous remarquons que 81% des clients n'estiment que la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB induit des coûts excessifs par comparaison aux prestations de services des guichets fournies **à titre gratuit**.

Selon le prospectus émis par la CNEP Banque relatif aux conditions de banque, les prestations fournies à titre gratuit sont ci-dessous indiquées :

- Versement espèces ;
- Retrait d'espèces ;
- Paiement de chèque à l'ordre du titulaire ou à l'ordre de tiers ;
- Virement reçu en faveur d'un client d'une agence CNEP
- Constitution de provision pour caution ;
- Remise de chéquiers ;
- Virement de compte à compte ;
- Virement compensation.

Cette liste des opérations gratuites influe considérablement sur le comportement de la clientèle de manière favorable à l'adresse des retraits/versements au niveau des guichets.

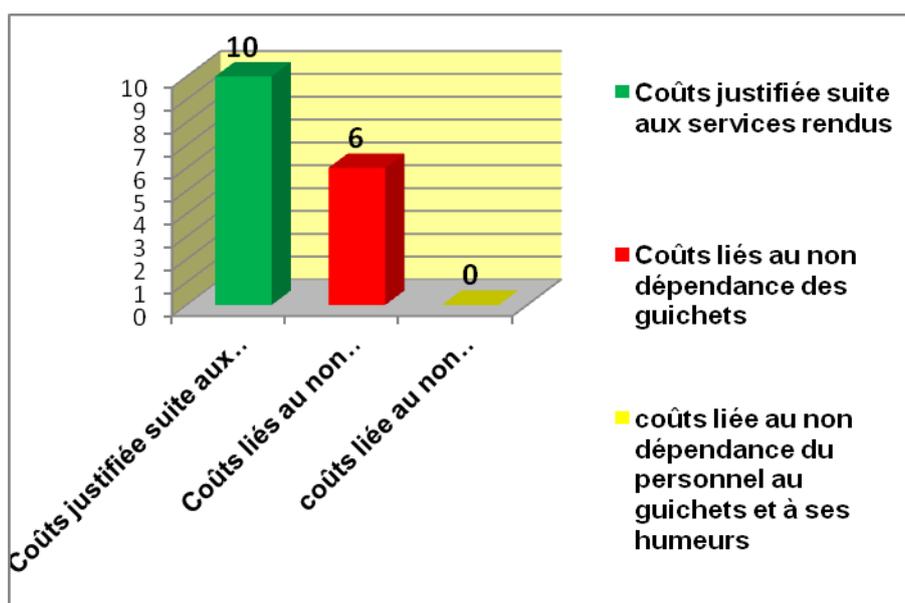
19% des clients pensent que les coûts excessifs qu'engendre la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB par comparaison aux prestations fournies au niveau des guichets n'influent pas sur leur comportement, car ils ignorent les opérations bancaires fournies à titre gracieux, celles rémunérées de manière excessive.

L'absence de culture bancaire et le désintéressement de certains clients qui procèdent aux opérations de versements-retraits et autres opérations qui génèrent des agios et frais excessifs notamment les versements télégraphiques que le correspondant reçoit de son client en temps réel ou une mise à disposition télégraphique en temps réel en faveur d'un client dont le correspondant réside au Sud du pays par exemple mettent dans l'indifférence ce type de clientèle qui se soucie peu ou pas du tout des frais et agios générés par ces opérations.

Q 20. Si non, comment percevez-vous les coûts directs de retrait ?

Tableau N° 33 : Perception des coûts directs de retrait.

Banque Items	CNEP- Banque	%
Coûts justifiés suite aux services rendus	10	10%
Coûts liés à la non dépendance des guichets	6	6%
Coûts liés à la non dépendance du personnel aux guichets et à ses humeurs	0	0%
TOTAL	16	16%



Le tableau de la question N° 21 nous révèle que 16 clients sur 100 sont domiciliés au niveau de l'agence ont répondu au questionnaire concernant les coûts directs de retrait de billets de banque auprès des DAB qui leur a été remis.

Cela signifie que la question relative au coût du produit les intéresse peu.

10 clients pensent que les coûts directs de retrait sont justifiés suite aux prestations de services fournies (coût de la carte CIB, coût de retrait de billets de banque à n'importe quelle heure de la journée, jours fériés et week-end, et de nuit).

Retirer de l'argent à une heure tardive de la nuit pour une urgence signalée représente pour le client un événement extraordinaire et exceptionnel.

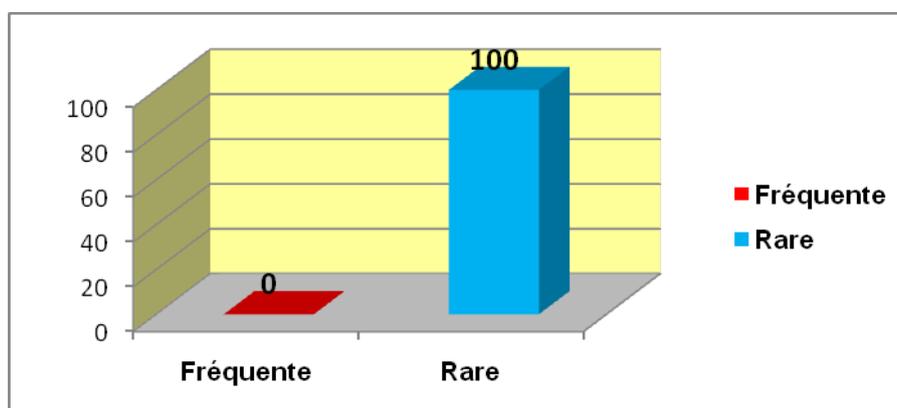
Tandis que 6 clients sur 16 pensent que les coûts sont justifiés pour éviter de dépendre du guichet et du bon vouloir du banquier qui exerce deux poids, deux mesures :

Egard et considération à l'adresse de certains clients qu'il juge dignes d'intérêt, négligence et peu d'égard pour d'autres notamment les salariés et fonctionnaires ordinaires qui retirent la totalité de leurs salaires et qui n'ont rien à offrir.

Q 21. Les DAB n'est pas infaillible, certaines erreurs peuvent être générées lors des retraits de billets de banque selon vous de manière

Tableau N° 34 : Fréquence des erreurs sur le retrait ;

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Fréquente	0	0%
Rare	100	100%
TOTAL	100	100%



Le DAB est technologiquement infaillible grâce à la carte à puce qui utilise des algorithmes cryptographiques intégrés aux normes de sécurité EMV (Eurocard, Mastercard, Visa).

Toutefois les erreurs qui peuvent être générées lors de retraits sont dues aux fraudes et falsifications par des tiers qui engendrent un débit important en compte du porteur de cartes le plus souvent.

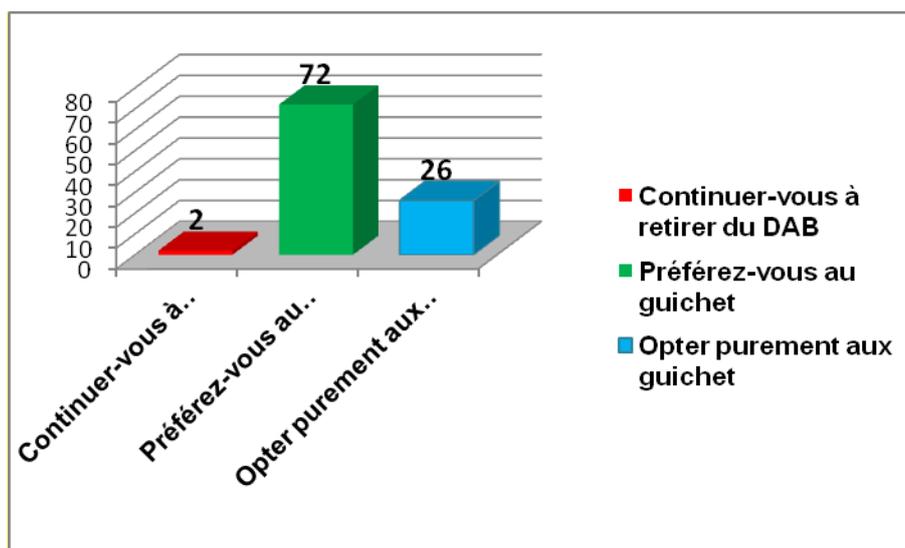
Ce phénomène est rare certes puisque 100% des clients l'affirment.

Les concepteurs SATIM en collaboration étroite avec EMV fournisseur de logiciels sont constamment à la recherche de la perfection technologique. Les clients sont donc unanimes pour affirmer que le phénomène d'infaillibilité est lié au concept technologique et à l'imperfection dans le verrouillage de l'automatisation à l'adresse des fraudeurs.

Q 22 Lorsque l'erreur est constatée mais ne peut être corrigée instantanément, quelle serait votre réaction à ce propos ?

Tableau N° 35 : Comportement du détenteur de la carte interbancaire CIB en cas d'erreur ;

items	Banque	CNEP-Banque	%
Continuez-vous à retirer du DAB		2	2%
Préférez-vous adresser au guichet bancaire		72	72%
Opter purement au guichet bancaire		26	26%
TOTAL		100	100%



Lorsque l'erreur est constatée sur le DAB et ne peut être corrigée immédiatement par exemple. Lorsque le porteur de carte est débité à tort à la suite d'une fraude par une tierce personne, 72% de la clientèle continueront à s'adresser aux guichets en utilisant occasionnellement la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB.

Les retraits exceptionnels s'opèrent de manière occasionnelle. Cette tranche de la clientèle est fidele au guichet mais utilisent les cartes de retrait de manière exceptionnelle.

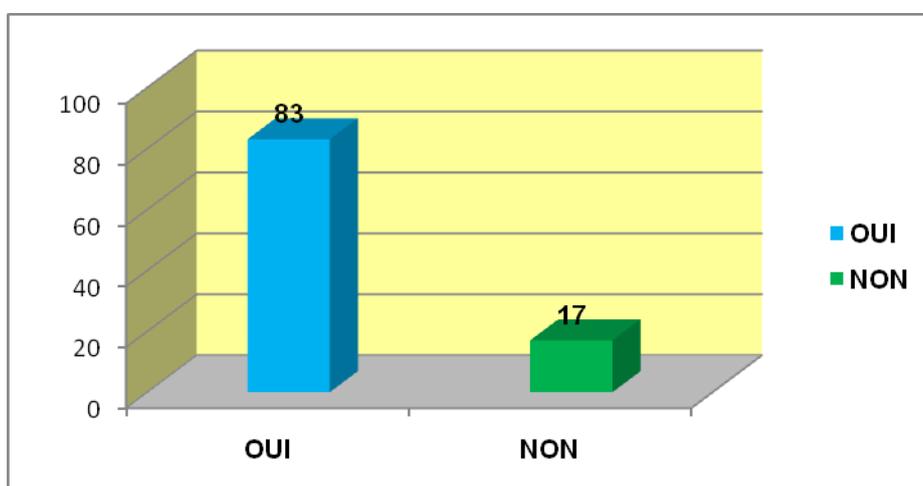
Tandis que 26% des clients optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte afin d'éviter les réclamations et les pertes de temps inutiles auprès de la Direction de l'agence. Ce sont donc des clients fideles aux guichets uniquement.

Enfin, 2 clients optent pour la solution de retrait auprès des DAB malgré le désagrément inattendu car ils estiment que la fréquence de l'erreur générée par le système automatique à la suite d'une fraude de quelque nature que ce soit est insignifiante et rare.

Q 23. A votre avis, l'installation des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut-elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?

Tableau N°36 : Appréciation de l'emplacement des DAB à l'exterieur de l'agence bancaire ;

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Oui	83	83%
Non	17	17%
TOTAL	100	100%



Outre les difficultés de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes, les porteurs de carte sont exposés aux agressions et vols, les agressions des mendiants qui guettent les clients, l'absence de discrétion etc..., nos différentes conversations avec les clients dont beaucoup d'entre eux assimilent ce geste à celui des sinistres organisés en file indienne quête d'aide humanitaire tout au moins dans les premières phases de lancement du produit.

Un paysage analogue est constaté au niveau des DAB d'Algérie-Poste à travers le territoire national en raison du nombre très insuffisant de distributeurs qui sont pris d'assaut par les retraités.

Beaucoup de clients refusent cette manière de procéder eu égard à leur rang social et à leur culture.

Des agressions ont en lieu devant les DAB de l'agence CNEP-Banque Seddikia Oran (le Quotidien d'Oran) en plein jour devant une foule passive qui observe le spectacle.

Effectivement le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure. Par contre l'installation des automates près du commissariat de sûreté urbaine, regroupement- de la gendarmerie, lieux publics très fréquentés pose beaucoup moins de problème aux clients.

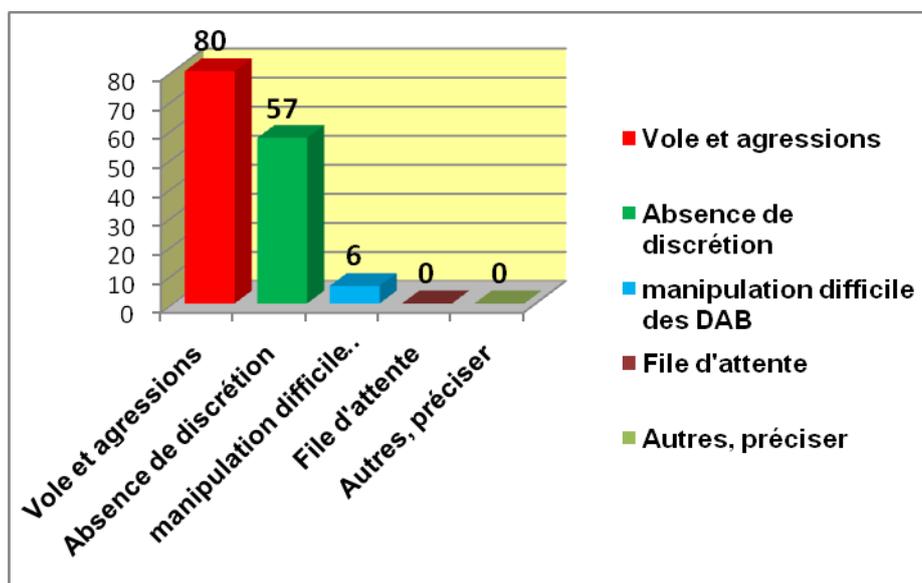
Tandis que d'autres clients pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence pour différentes raisons :

- Jeune âge des porteurs de carte interbancaire CIB.
- Le porteur de carte est accompagné lors du retrait par ses copains, amis, ou parents, est donc escorté ;
- Le porteur de carte est véhiculé, stationne son véhicule face au DAB ;
- Le retrait s'effectue au moment de la présence des agents de sécurité de la banque.

Q 24 Si oui, cette contrainte se matérialise-t-elle d'après vous par les risques suivants ?

Tableau N° 37 : Les contraintes de l'emplacement externe des DAB

items	Banque	CNEP-Banque	%
Vols et agressions		80/83	
Absence de discrétion		57/83	
Manipulation des DAB		6/83	
File d'attente			
Autres, précisez			
TOTAL		83	



L'analyse de la question N°24 précise clairement que 80% des clients questionnés affirment que les agressions et vols émanent de l'emplacement des DAB qui se situent à l'extérieur des agences bancaires, dont beaucoup se situent aux coins des ruelles mal éclairées et peu fréquentés.

Comment dans de telles conditions peut-on faire face aux agressions et aux vols.

La presse écrite a fait écho de personnes ayant subi les agressions pour vol aux portes de l'agence bancaire CNEP-Banque (Plateau), au vu de tout le monde.

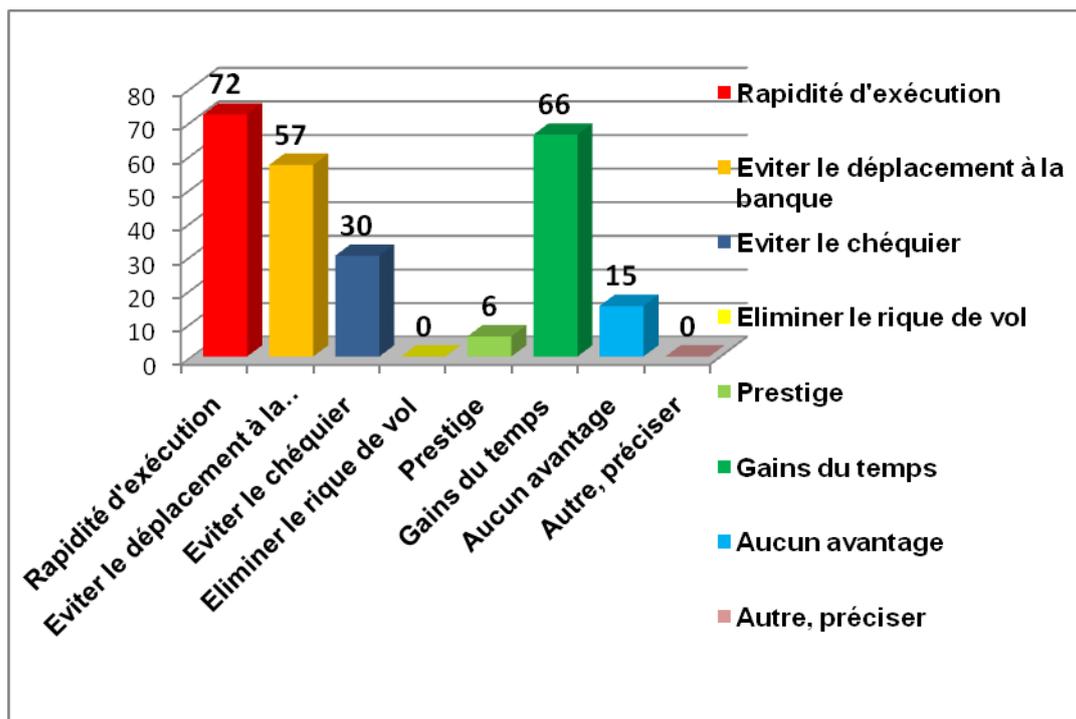
50% des personnes interrogées titulaires de cartes interbancaires CIB affirment l'absence de discrétion, surtout lorsque les files d'attentes se constituent et que la fluidité est peu importante.

10% des clients soulèvent le problème de la manipulation difficile suivant l'état d'entretien des DAB (sales et poussiéreux).

Q 25 A votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation de la carte interbancaire (CIB) ?

Tableau N° 38 : Les avantages de la carte interbancaire CIB

items	Banque	CNEP-Banque	%
Rapidité d'exécution		72/100	
Eviter le déplacement à la banque		57/100	
Eviter de prendre sur soi le chéquier		30/100	
Eliminer le risque de vol		0/100	
Prestige		6/100	
Gain du temps		66/100	
Aucun avantage		15/100	
Autre, précisez		0/100	



Rapidité d'exécution de l'opération et gains du temps sont des acquis pour plus de la moitié des clients questionnés.

L'autre moitié de la population questionnée estime que l'utilisation de la carte fait éviter aux titulaires de carte interbancaire CIB des déplacements à la banque et leur fait éviter de prendre de l'argent sur soi pour régler certains achats par exemple, car le chèque n'est plus souhaité ni admis pour les opérations de règlements auprès des commerçants.

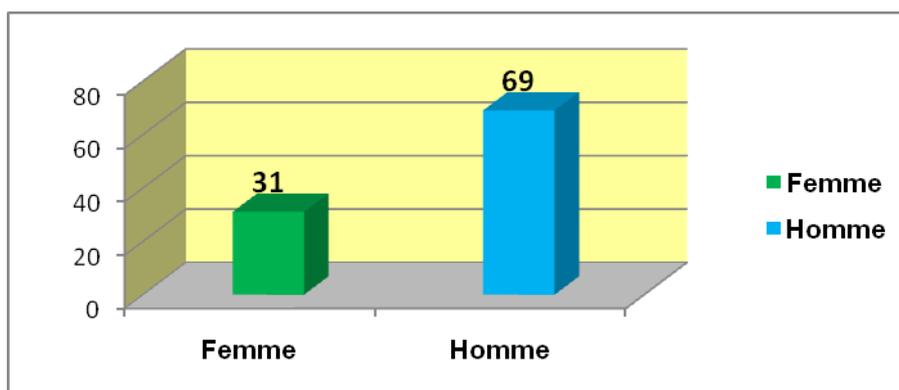
Moins de 10% des titulaires de cartes de retrait et de paiement CIB adhèrent à ce mode de paiement par prestige uniquement.

En ce qui concerne les questions relatives à l'identification de la personne interrogée :

1.1. Répartition de l'enquête par sexe

Tableau N° 39 : Répartition par sexe des personnes interrogées

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Femme	31	31%
Homme	69	69%
TOTAL	100	100%

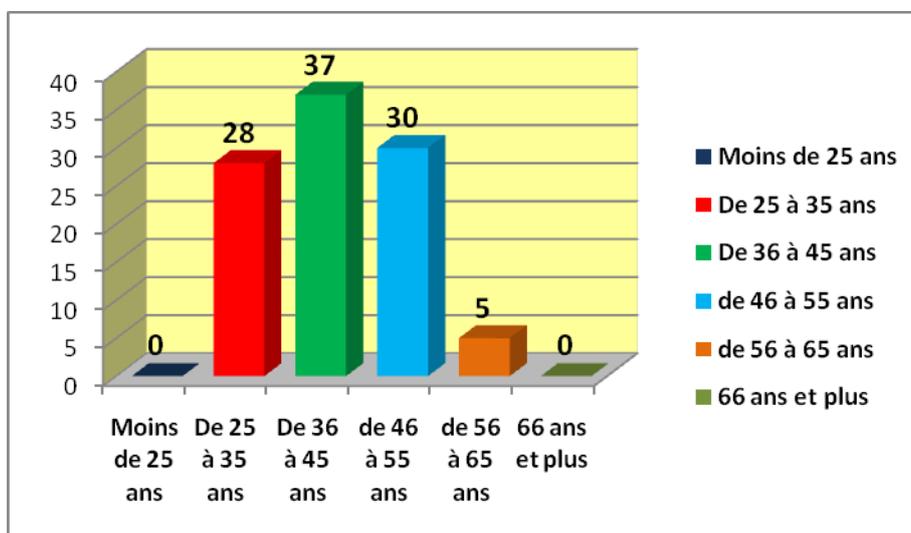


D'après le tableau cité ci-dessus, nous remarquons que plus des 2/3 des personnes interrogées sont des hommes et 1/3 donc des femmes. Nous rappelons que les personnes interrogées sont des porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement au niveau des 11 agences de la CNEP-Banque situées au niveau de la wilaya d'Oran.

1.2. Répartition de l'enquête par catégorie d'âge

Tableau N° 40 : Répartition des personnes interrogées selon l'âge

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Moins de 25 ans	0	0%
De 25 à 35 ans	28	28%
De 36 à 45 ans	37	37%
De 46 à 55 ans	30	30%
De 56 à 65 ans	5	5%
66 ans et plus	0	0%
TOTAL	100	100%

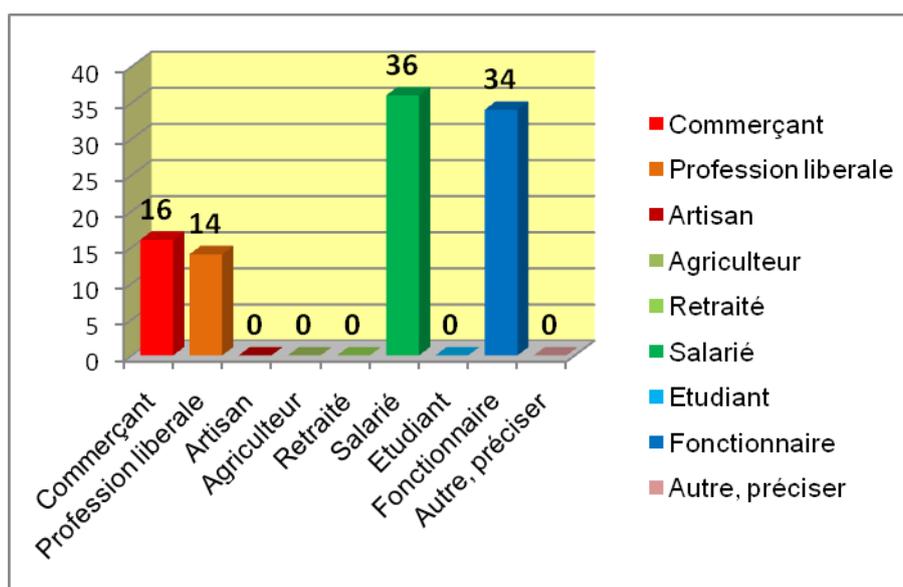


Le tableau mentionné ci-dessus qui concerne la répartition des personnes enquêtées par âge, nous montre que le 1/3 des clients qui ont répondu au questionnaire sont des personnes qui ont un âge compris entre 36 ans et 46 ans, suivi par les personnes qui ont un âge compris entre 46 ans et 55 ans.

1.3. Répartition de l'enquête par catégorie socio professionnelle ?

Tableau N° 41 : Répartition des personnes interrogées par CSP.

items \ Banque	CNEP-Banque	%
Commerçant	16	16%
Profession libérale	14	14%
Artisan	0	0%
Agriculteur	0	0%
Retraité	0	0%
Salarié	36	36%
Etudiant	0	0%
Fonctionnaire	34	34%
Autres, précisez	0	0%
TOTAL	100	100%



Le tableau mentionné ci-dessus qui concerne la répartition de l'échantillon par catégories socio professionnelle (CSP), nous montre que la majorité ayant répondu au questionnaire est constituée par des salariés et des fonctionnaires en première position, suivie par les commerçants, après vient la catégorie de fonctions libérales (avocat, médecin, architecte, expert comptable...).

1.4. Répartition de l'enquête par revenu

Cette question, nous ne l'avons pas détaillé vu la réticence que nous avons constatée chez la plupart des enquêtés qui ont eu une hésitation pour répondre à cette question de revenu.

CONCLUSION GENERALE

L'accélération des mouvements de capitaux et la globalisation de l'économie mondiale conjuguée aux innovations technologiques, notamment dans le domaine de l'information et des télécommunications, requièrent des systèmes de paiement et de règlement modernes et efficaces pour sécuriser et développer les flux financiers.

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

En outre, le défi de réussir la modernisation d'un système de paiement exige la mise en place des préalables nécessaires en matière de textes juridiques, d'équipements de fonctionnement, de formation du personnel, de maîtrise technique et surtout de sécurisation des transactions car l'existence de ces systèmes est intimement liée à la sécurité des opérations et sans ce facteur tout le système sera défaillant.

Aujourd'hui, l'activité monétique rentre en jeu et devient une nécessité car elle constitue un instrument qui répond favorablement aux exigences du développement, c'est un moyen d'accompagnement et de mise en œuvre de stratégie commerciale. Bref elle constitue inéluctablement un moyen concret de modernisation du secteur bancaire.

Malgré les actions entreprises pour le développement et l'automatisation des moyens de paiement, l'Algérie en matière de monétique reste loin des niveaux réalisés par d'autres pays non par les pays développés, mais aussi les pays avec lesquels elle partage la même histoire, culture, religion et le niveau de développement économique (comme c'est le cas du Maroc et de la Tunisie).

1- RESULTATS DE LA RECHERCHE

Référence faite à l'étude réalisée, le présent mémoire a pu atteindre les résultats suivants :

A. La question n° 7 ayant trait à l'utilisation de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB, démontre l'insuffisance de l'utilisation de la carte CIB par ses détenteurs au niveau des agences de la CNEP-Banque.

50% des détenteurs utilisent leurs cartes une fois par mois et 39% une fois par semaine c'est-à-dire 4 fois par mois.

Selon le directeur général de la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de la monétique (SATIM), Mr El Hadj Alouane que presque 69% des porteurs n'utilisent pas encore leurs cartes au niveau national (à fin Décembre 2007).¹

Ce résultat nous implique l'instauration d'une véritable culture monétique à inculquer à nos porteurs ainsi qu'à nos concitoyens à travers des campagnes de sensibilisation (publicité et distribution de guide pratique d'utilisation de la carte CIB).

Alors qu'en fait, tout le monde trouve son compte : les porteurs de la carte CIB n'ont pas à se promener avec des chéquiers, les commerçants qui n'ont plus à se déplacer aux agences bancaires pour déposer leurs recettes en espèces et chèques et la banque utilise ses guichetiers dans des affaires plus valorisantes.

Pour cela une véritable « culture monétique » doit être développée en direction de l'ensemble des acteurs économiques en Algérie.

Donc la première hypothèse de recherche posée initialement est ainsi validée.

B. En réponse à l'hypothèse N° 2, concernant le paiement de commission en utilisant la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB suivant les réponses des porteurs à la question N° 20, 81% des clients estiment que la carte CIB induit des coûts excessifs par comparaison aux prestations fournies

¹ Le journal l'EXPRESSION du lundi 18 février 2008 page 08.

par les services des guichets car ils considèrent que ce dernier est totalement gratuit.

En réalité toutes les banques vivent à travers les commissions et agios prélevés directement ou indirectement des comptes de leurs clients et qu'elles offrent quelques produits gratuitement pour attirer et fidéliser leurs clients.

Toute nouvelle technologie peut susciter des coûts ; aussi la carte interbancaire CIB a généré une certaine augmentation des coûts par rapport aux services du guichet.

19% des porteurs de la carte CIB sont conscients des bienfaits de la carte interbancaire et considèrent ses coûts comme des frais de services rendus (non dépendance des guichets et du personnel, retrait d'argent après la fermeture des agences ainsi que les week-ends,...).

La deuxième hypothèse de recherche est ainsi rejetée.

- C. La réponse à la question N° 24 confirme notre hypothèse sur l'étude « ergonomique » au préalable. L'emplacement des distributeurs automatiques de billets (DAB) doit correspondre à des finalités et études et faciliter la tâche des porteurs de la CIB au moment du retrait de leurs argents en toute sécurité (éclairage suffisant autour des DAB et choix de l'emplacement des DAB à côté des rues fréquentées ou mouvementées).

83% des porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB considèrent que l'emplacement des DAB à l'extérieur de l'agence ou plus loin de l'entrée principale de l'agence (présence des agents de sécurité) constitue une crainte majeure lors des opérations de retrait (agressions, vols, discrétion,...).

Cependant, nous estimons que même un distributeur automatique de billets bien étudié à l'extérieur de l'agence peut constituer un atout.

La troisième hypothèse est ainsi validée.

- D. **Pour la quatrième hypothèse concernant la confiance des porteurs de la carte CIB au distributeur automatique de billets par rapport au guichet bancaire en présence du guichetier :** Ce DAB est technologiquement infaillible grâce à la carte à puce qui utilise des algorithmes cryptographiques intégrés aux normes de sécurité EMV (Eurocard, Mastercard, Visa).

Toutefois, les erreurs peuvent être générées lors de l'utilisation de la carte CIB par les porteurs au moment de l'opération de retrait (trois fois le numéro confidentiel composé de manière erronée, ou bien en laissant l'argent plus de 5 secondes sur l'appareil DAB).

Ce phénomène est certes rare puisque 100% des clients l'affirment.

La quatrième hypothèse est ainsi rejetée.

- E.** Le plafond fixé par la banque peut transformer la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB en un instrument contraignant chez les porteurs.

Nous ne le pensons pas, étant donné que cette mesure s'applique même au niveau de nos voisins marocains et tunisiens qui sont avancés dans le domaine de la monétique ainsi qu'en Europe, notamment en France que l'on compte parmi les pays les plus développés sur ce plan.

Le plafond de retrait est une mesure de sécurité consistant à minimiser les dégâts en cas de vols ou de falsification du numéro confidentiel malgré l'existence de la puce et le niveau technologique de cette dernière.

La cinquième hypothèse est ainsi rejetée.

- F.** Pour la dernière hypothèse concernant la publicité, la réponse à la question N° 2 par les porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB, qui traite des supports d'information écrits, visuels et sonores que le « bouche à oreille » selon les porteurs ou les détenteurs semble être le moyen d'information et de communication atteignant un score de 42% des personnes interrogées ayant été informées par le biais de banquiers, amis et collègues.

Cependant notre sondage (tableau n° 2) nous démontre que « le bouche à oreille » a été plus efficace que la communication académique qui a touché 42% des détenteurs de la carte interbancaire CIB.

Viennent ensuite les brochures distribuées à l'intérieur de l'agence avec un pourcentage de 15%.

Malgré cela, les brochures sont des supports visuels de communication importants qui excluent les risques d'incompréhension et de désinformation en comparaison avec le circuit informel du « bouche à oreille ».

La publicité par voie d'affichage à l'intérieur et l'extérieur de l'agence bancaire ne semble pas avoir un engouement de la part des détenteurs de la carte

interbancaire CIB car un taux de 10% de la population interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage nous semble apparemment un fait anodin et peu singulier. Par contre, nos voisins marocains et tunisiens qui donnent une importance à la publicité académique (affichage, brochures, médias, campagne de sensibilisation,...) une grande importance au développement des nouveaux produits à travers l'élaboration des budgets spéciaux pour la publicité qui atteint jusqu'au 40% des bénéfices réalisés ; en revanche pour nos banques algériennes, le budget de la publicité ne dépasse pas les 5% des bénéfices réalisés.

A la fin, on peut dire que 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.

La dernière hypothèse de recherche concernant la publicité est ainsi validée.

Cependant, de nombreuses difficultés techniques, financières, culturelles et celles liées à la sécurité peuvent également s'en suivre telles que :

a. Les difficultés techniques et financières :

La réalisation du projet monétique nécessite une mise en place d'un équipement spécial et la mise en œuvre d'un personnel qualifié, mais souvent ces deux éléments sont gênés par les obstacles suivants :

- La rapide obsolescence des équipements : les banques se voient obligées de renouveler leurs matériels afin d'être compétitives.
- Le coût d'acquisition : lors du démarrage, les banques supportent des coûts assez importants de lancement et d'adoption de la monétique.
- Défaillance du système : les défaillances constatées sur le réseau de télécommunication rendent le succès du projet monétique improbable, la multiplication des pannes ralentit le fonctionnement du système.

b. Les difficultés culturelles :

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

L'introduction d'un nouveau produit bancaire dans une population où la majorité est analphabète, constitue un frein à l'acceptation de la monétique. Nous remarquerons aussi que les clients préfèrent le retrait avec chèque devant le guichetier et le paiement en liquide à tous les autres moyens et cela est dû à une véritable culture se justifiant par la peur d'avoir un chèque sans provision ou falsifié, les opérations qui s'effectuent en liquide malgré le risque offre davantage contrairement au chèque et à la carte de ne pas laisser de traces ce qui impliquerait qu'ils puissent échapper aux impôts.

c. Les difficultés commerciales :

On remarque que les banques commerciales n'accordent pas l'importance due à la politique commerciale d'où le faible nombre de porteurs de cartes interbancaires CIB.

Les banques doivent informer leurs clients de l'existence et l'efficacité de la carte, c'est dans ce contexte que des efforts doivent être fournis sur le plan marketing et communication puisqu'ils sont les deux facteurs importants pour présenter les produits, les faire connaître et faire accepter par le public.

d. Les difficultés juridiques :

Le développement de l'usage de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB comme tout progrès technologique a précédé l'établissement spécifique d'un cadre juridique.

Les titulaires d'une carte retirent des espèces dans un DAB au-delà des soldes de leurs comptes. Un tel comportement n'est pas considéré comme étant un délit pénal.

e. Les difficultés liées à la sécurité :

La sécurité est un élément essentiel et nécessaire pour combler le vide juridique qui caractérise le monde des cartes.

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

- Protection des supports d'information ;
- Légitimité des actions (c'est le porteur de la carte qui effectue la transaction) ;
- Fiabilité des systèmes et exactitude des fichiers ;
- Confidentialité des informations ;
- Pérennité des services ;
- Sécurité physique des machines avec la mise en place du système (EMV).

La fraude peut prendre une ampleur qui entraînerait une perte de confiance des particuliers dans ce nouveau système de paiement.

C'est pour cela que la sécurité prise au sens large consiste donc à protéger les informations contre :

- L'usage illégal ou non légitime ;
- La falsification ;
- La perte ou le vol de la carte.

2. RECOMMANDATIONS

Les systèmes de paiement sont un bon indicateur du fonctionnement d'une économie, en particulier dans un contexte d'économie de marché. Ils influencent la rapidité, le risque, la fiabilité et le coût des transactions domestiques et internationales. Un dysfonctionnement d'un système a un impact certain sur la stabilité financière du pays.

De ce fait, l'inexistence d'un **système de compensation interbancaire en temps réel** à l'échelle du pays et l'absence de réseaux informatiques entre les

agences d'un même établissement bancaire, ralentissent fortement la fluidité des flux financiers, et constituent, de ce fait, un frein au développement économique du pays.

Ainsi, les préalables à la modernisation et au développement du système de paiements peuvent être scindés en deux principales actions :

- La normalisation des instruments de paiements et la standardisation des échanges ;
- L'existence d'un réseau de télécommunication fiable, efficace et sécurisé.

Ces préalables permettront aux banques de faire face aux nouveaux défis du monde bancaire dans les domaines de :

- L'évolution des métiers : accroître et dynamiser les compétences ;
- L'amélioration de service : gagner en réactivité, s'enrichir et se personnaliser ;
- L'organisation et le management : piloter, contrôler les coûts et les marges, maîtriser les risques, diversifier les sources de revenus ;
- L'adaptation des systèmes d'information ;
- La technologie : prise en compte des nouveaux médias, maîtrise des réseaux...

Aussi, pour qu'il réussisse, aucune faille ne doit entraver sa réalisation. Suite à l'analyse qui précède, nous formulons une série concrète dans l'option d'optimiser et d'accélérer le développement de la monétique en Algérie, nous proposons quelques recommandations pour les différents domaines :

Domaine réglementaire :

- Création de l'instance de réglementation interbancaire dont la mission est l'élaboration des règles assurant la pérennité de l'interbancaire. Cette instance aura la charge de rédiger les textes et manuels sensés être la base de données réglementaires de la monétique.
- Offre d'une meilleure bancarité par l'offre de meilleures prestations en facilitant les procédures et en les rendant plus simples et plus souples avec des délais plus courts.
- Définition et mise en exploitation d'une base de données complète et accessible à l'ensemble des acteurs de la monétique.

- Création de la Société des Services Interbancaires (SIB) qui évoluera à terme en une société de télé compensation.
- Mise en place d'un dispositif législatif et réglementaire réactif de traitement des incidents de paiement.

Domaine technique :

- Définition d'un réseau d'échanges intra et interbancaires.
- Mise à disposition d'un parc d'acceptation de retrait conséquent et une qualité de service appréciable reflétant le sérieux de la banque, son efficacité et son professionnalisme.
- Chaque banque doit être chargée d'assurer la maintenance de ses automates. Aussi, il importe d'acquérir les installations et le matériel adéquat pour le suivi des automates.
- Mise en place d'un réseau de télécommunication fiable et rapide, soit en résolvant le problème du réseau X25, soit à travers l'installation du réseau satellitaire VSAT.
- L'installation de systèmes d'information traitant les opérations de paiement le plus rapidement possible, et leur généralisation aux structures d'exploitation.
- Mise en place de programmes de formation et de redéploiement au profit des ressources humaines des banques pour une meilleure expérience et une meilleure maîtrise de ce domaine.

Domaine commercial :

- Lancement d'actions de sensibilisation de la clientèle à travers une politique commerciale proactive axée sur la communication, la publicité et un plan marketing adapté.
- L'ouverture du produit à la clientèle à travers des actions publicitaires sur les masses medias (télévision, radio, journaux, affiches...).
- La monétique doit être considérée comme une activité à part entière de la banque. Pour cela, ses dirigeants doivent bénéficier d'une autonomie et d'une crédibilité réelle au sein de la banque, ainsi que d'une participation active de tous les intervenants.

- Instauration d'une véritable culture monétique à travers des séminaires et des formations, aussi souvent que nécessaire, permettant ainsi d'actualiser les connaissances acquises, et de s'informer des nouvelles technologies en la matière.

Domaine économique :

- Mise en place, par les banques, d'une stratégie de déploiement basée sur des études économiques et des simulations de fonctionnement. Ce déploiement leur permettra de gagner des parts de marchés détenus, jusque là, par Algérie Poste.
- Adapter les frais relatifs à la carte bancaire, aux revenus des clients évitant ainsi leur surendettement, et probablement, des incidents de paiement.
- Lancement d'actions commerciales et marketing incitant l'ouverture de compte, et de ce fait, l'augmentation du taux de bancarisation.

3. SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES

En synthèse des différents chapitres développés au cours du présent mémoire, nous tenons à constituer une plateforme de travail pour les projets de modernisation des systèmes de paiement tout en mettant l'accent sur le système monétique.

Le projet de modernisation du système de paiement algérien est prometteur de précieux résultats. Les facteurs clef de la réussite résident notamment dans la bonne volonté de toute la hiérarchie visée par la réforme, dans l'assurance d'un travail de coopération entre les acteurs concernés (clients, banques, technologies).

Par ailleurs, **le facteur culturel semble être un élément décisif pour réussir la promotion de la culture monétique en Algérie.** Dès lors, un plan de marketing bien étudié et commun doit être appliqué au niveau de toutes les banques algériennes.

A la fin de ce travail de recherche, notre mérite est que nous ayons pu aborder le sujet proposé de manière appropriée 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 à de plus amples travaux de recherche afin d'aborder des points qui n'ont pas fait l'objet de la présente étude mais également de confirmer ou d'infirmer nos premiers résultats, notamment en recourant à des échantillons plus larges et plus représentatifs des porteurs de la carte CIB en Algérie.

BIBLIOGRAPHIE

1. Ouvrages

- ✚ BADOC M. (2000), « le E-marketing de la banque et de la société d'assurance », Edition d'Organisation, Paris.
- ✚ BENHALIMA A., « Le système bancaire algérien », Ed. DAHLAB, Alger.
- ✚ BOULAYA R. (2005), « Le mode de paiement », Edition Revue Banque, Paris.
- ✚ BOULEY F. (1990), «Moyens de paiement et monétique», Editions EYROLLES, Paris.
- ✚ CHAINEAU A. (1973), « Mécanismes et politiques monétaires », Edition Dalloz, 1973, Paris.
- ✚ DRAGON C. & les autres (1997), «Les moyens de paiement », Edition Banque, Paris.
- ✚ GUITTON H. (1965), « Economie politique », Edition Dalloz, 1965, Paris.
- ✚ HASHEM SHERIF M., SERHROUCHNI A. (2000), « La monnaie électronique : système de paiement sécurisé », Edition Eyrolles, Paris.
- ✚ KOTLER P. & MANCEAU D. (2004), « Marketing Management », Edition PEARSON Education, Paris.
- ✚ MOURGUES M. (1993), « La monnaie », Editions Economica, Paris.
- ✚ PIEDELIEVRE S. (2001), « Instrument de crédit et de paiement », Edition Dalloz, Paris.
- ✚ PLIHON D. (2001), « La monnaie et ses mécanismes », Edition la Découverte, Paris.
- ✚ RENAUD R. (1982), « Les institutions financières françaises », Edition Revue banque, Paris.

- ✚ RENVERSEZ F. (1995), « Les éléments d'analyse monétaire », Edition Dalloz, Paris.
- ✚ TOERNIG J.P, BRION F. (1999), « Les moyens de paiement », édition « Que Sais-Je », Paris.
- ✚ VIGOUROUX J.C (1991), « Découvrir la banque », Edition Dunod, Paris.

2. Revues et publications bancaires

- ✚ CNEP News « La monétique, une fonction d'avenir », n° 13, avril 2003.
- ✚ BNA/Finance, « La modernisation des moyens de paiement en Algérie », n° 4, avril 2003.
- ✚ MédiaBANK n° 66.
- ✚ SATIM, magazine de la monétique, 2005.
- ✚ Banque stratégie n° 165, novembre 1999.
- ✚ Banque Magazine n° 610 janvier 2005.
- ✚ CNEP/Finance, « Le paysage bancaire algérien : réalités et développement », n° 04, Avril 2003.
- ✚ Encyclopédie Microsoft Encarta 2007, recherche thématique : compensation.

3. Rapports et documents

- ✚ Document Interne, Satim, 2005.
- ✚ Séminaire sur les Principes fondamentaux des systèmes de paiement, Banque Mondiale, novembre 2002.
- ✚ Approche globale d'une réforme des infrastructures de paiement, Banque Mondiale, janvier 2003.
- ✚ Dictionnaire de la Banque, 2001.
- ✚ SATIM, magazine de la monétique, 2005.
- ✚ Document interne CNEP-Banque, 2007.

- ✚ Document interne SATIM, année 2005
- ✚ Union des Banques Maghrébines, la monétique dans les pays du Maghreb, 1995.
- ✚ Document interne, SATIM, 2006.
- ✚ Présentation de la monétique par SATIM, séminaire des 8,9 et 10 mai 2002.
- ✚ Séminaire sur la réforme de l'infrastructure des systèmes et instruments de paiement, (Document Banque d'Algérie), mai 2002.
- ✚ Séminaire sur le développement de la carte bancaire maghrébine, les 08 et 09 Février 2007, Tunis, Hammamet.
- ✚ Premier forum monétique au Maghreb, de l'Afrique centrale et de l'ouest, Casablanca les 16 et 17 février 2006.
- ✚ PME magazine, n° 13, du 15 mars 2002.

4. Journaux

- ✚ Hebdo INTERNATIONAL N° 760 du 28 Septembre 2007.

5. Webographie

- ✚ .banque de France.fr
- ✚ www.unitar.org/isd/dt/ddt2-doctrine1.html
- ✚ .juriscom.net. Thoumya L., le commerce électronique,
- ✚ .cartes-bancaires.fr
- ✚ www.ingenico.com, IDS consulting, groupe INGENICO, « La monétique, fondamentaux et évolutions ».
- ✚ .cartes-bancaires.fr étude réalisé par Sofres 2006.
- ✚ .Bank al Maghrib « Système de paiement au Maroc », Mars 2008.
- ✚ .Visa.com

6. Réglementation

- ✚ Loi n° 64-227 du 10.08.1964 – JORA n° 898 du 14.08.1964.

7. Les Instructions bancaires

- ✚ L'Instruction n° 05-2004 de la Banque d'Algérie du 02 Août 2004
- ✚ L'instruction n° 02-2005 de la Banque d'Algérie du 24 Février 2005

8. Travaux universitaires

- ✚ M. CASTAGNE, N. GOURC, D. LESSART, La monnaie électronique : problèmes et perspectives, Mémoire de maîtrise de Sciences Economiques, Université de Toulouse I, 1999.

SOMMAIRE

Introduction Générale

Chapitre 1 : De la monnaie métallique à la monnaie électronique

Section 1 : Historique sur l'évolution de la monnaie

Section 2 : Explosion des technologies et apparition de la monétique

Section 3 : Développement des systèmes bancaires

Chapitre 2 : Système de paiement : présentation et réforme

Section 1 : Présentation générale du système de paiement

Section 2 : Les moyens de paiement

Section 3 : Réforme des systèmes de paiement

Chapitre 3 : La carte bancaire : l'atout monétique

Section 1 : Présentation de la carte bancaire

Section 2 : Fonctionnalités de la carte bancaire

Section 3 : Migration vers la carte à puce

Chapitre 4 : Les conditions de développement de la monétique

Section 1 : Interbancaire

Section 2 : L'interbancaire et les enjeux de la norme EMV

Section 3 : Sécurité et prévention

Chapitre 5 : La monétique au sein de la CNEP-Banque

Section 1 : Présentation de la CNEP-Banque

Section 2 : L'offre monétique

Section 3 : La monétique en Algérie

Section 4 : Etude comparative sur la monétique

Chapitre 6 : Etude empirique du comportement des clients bancaires envers la carte interbancaire (CIB)

Section 1 : Méthodologie du travail

Section 2 : Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux détenteurs de la carte interbancaire (CIB)

Conclusion Générale

Bibliographie

Glossaire

Index des tableaux

Index des graphes

Annexes

TABLE DE MATIERE

Introduction Générale	1
1. Intérêt de sujet	1
2. Problématique	3
3. Objectif	3
4. Limites et contraintes rencontrées	4
5. Méthodologie	4
6. Structure	4
Chapitre 1 : De monnaie métallique à la monnaie électronique	6
Section 1 : Historique sur l'évolution de la monnaie	8
1 : Définition	8
2 : Historique de la monnaie	8
2.1. Apparition de la monnaie métallique	9
2.2. Apparition des billets de banques	11
Section 2 : Explosion des technologies et apparition de la monétique	14
1 : De l'invention à l'innovation	14
2 : La monétique : une nouvelle donne	15
3 : L'apport de la monétique au système bancaire	17
3.1. La position des banques centrales	17
3.2. La position des banques émettrice	18
Section 3 : Développement des systèmes bancaires	21
1 : Création de premières banques	21
2 : Développement du système bancaire algérien	22
Chapitre 2 : Système de paiement : présentation et réforme	26
Section 1 : Présentation générale du système de paiement	28
1 : Définition	28
2 : Les composantes d'un système de paiement	28
3 : L'architecture d'une opération de paiement	30
3.1. Le circuit d'une opération de règlement	30
3.1.1. Le modèle simple de règlement	30
3.1.1.1. La monnaie fiduciaire	30
3.1.1.2. La monnaie scripturale	32
3.1.2. Le modèle complexe de règlement	33

Section 2 : Les moyens de paiement	35
1. Le chèque	35
1.1. La grande diversité des chèques	37
1.2. L'utilisation du chèque pour le retrait d'espèces	38
1.3. L'absence de visibilité sur le délai d'encaissement	38
1.4. L'attribution de chéquiers et la facturation	38
1.5. Les réticences des commerçants	39
1.6. Les caractéristiques physiques et techniques du chèque	39
2. Le virement	41
3. Les avis de prélèvement	43
4. L'effet de commerce	44
5. La carte bancaire	45
Section 3 : Réforme des systèmes de paiement	46
1. La motivation à la réforme du système de paiement	46
2. Les principes de la réforme	47
3. Les étapes de la réforme	52
4. Les facteurs de succès de la réforme du système de paiement	52
5. Le rôle de la banque centrale	53
Chapitre 3 : La carte bancaire : l'atout monétique	55
Section 1 : Présentation de la carte bancaire	57
1. Evolution de la carte bancaire	57
2. Définition de la monétique	59
3. Caractéristique de la monétique	59
4. Différents types de la carte	60
4.1. Les cartes privatives	60
4.2. Les cartes accréditives	60
4.3. Les cartes bancaires	61
5. Description du support	61
6. Canaux d'acceptation	67
6.1. Les DAB/GAB	67
6.2. Les TPE	70
Section 2 : Fonctionnalités de la carte bancaire	72
1. La carte de retrait	74
1.1. Le mécanisme d'une transaction de retrait par carte	74
2. La carte de paiement	74

2.1. Le mécanisme d'une transaction de paiement par carte	78
2.2. Les caractéristiques d'opération de paiement	81
2.2.1. L'opération est irrévocable	81
2.2.2. L'opération est garantie	81
2.2.3. L'opération est sans surcoût	81
Section 3 : Migration vers la carte à puce	81
1. Description	81
2. Effet de la puce en France	82
3. Pourquoi une puce	83
Chapitre 4 : Les conditions de développement de la monétique	
86	
Section 1 : Interbancaire	88
1. Définition	88
2. Les principes de l'interbancaire	89
3. Les avantages de l'interbancaire	89
Section 2 : L'interbancaire et les enjeux de la norme EMV	94
1. Définition de l'EMV	94
2. Impacts de la migration EMV	95
3. Les grands réseaux internationaux	95
3.1. Définition des réseaux internationaux	96
3.1.1. Visa	96
3.1.2. Mastercard	96
3.2. Interbancaire : GIE CB en France	96
Section 3 : Sécurité et prévention	98
1. Les relations contractuelles	98
1.1. Porteur / Emetteur	98
1.2. Commerçant / Emetteur	100
1.3. Commerçant / Porteur	100
2. Emission de cartes	100
Chapitre 5 : La monétique au sein de la CNEP-Banque	
101	
Section 1 : Présentation de la CNEP-Banque	
103	
1. De la caisse à la banque	103
2. Objectifs de modernisation de la CNEP-Banque	105
3. Les nouvelles fonctions de la CNEP-Banque	105
3.1. Au niveau du système bancaire	105
3.2. En matière de politique monétaire	105

3.3. Au plan commercial	106
3.4. Au plan de la gestion	106
4. Organigramme de la CNEP-Banque	107
Section 2 : Offre monétique	111
1. La monétique au Maghreb	111
1.1. La monétique en Tunisie	112
1.2. La monétique au Maroc	117
Section 3 : La monétique en Algérie	122
1. L'apparition et évolution de la monétique en Algérie	122
2. Présentation de l'opérateur monétique algérien (SATIM)	129
1.1. Les missions de SATIM	130
1.2. L'Activité de SATIM	131
3. Le réseau monétique interbancaire algérien	131
3.1. Le rôle du RMI (Réseau Monétique Interbancaire)	132
3.2. Les objectifs du RMI (Réseau Monétique Interbancaire)	132
4. La monétique à la CNEP-Banque	133
4.1. La cellule centrale monétique	133
4.2. La carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB)	135
4.3. Livre d'épargne à piste magnétique	139
4.4. La compensation	140
4.5. Les forces et les faiblisse de la monétique	142
4.5.1. La réglementation	142
4.5.2. Domaine technique	143
4.5.3. Domaine commercial	144
4.5.4. Domaine économique	145
Section 4 : Etude comparative de la monétique (Algérie, Maroc, Tunisie)	147
1. Evolution des cartes bancaires	147
2. Evolution des DAB	148
3. Etude comparative	148
Chapitre 6 : Etude empirique du comportement des clients bancaire envers la carte interbancaire (CIB)	151
Section 1 : Méthodologie de travail	153
1. Elaboration du questionnaire	153
2. Choix de la méthode d'enquête	153
3. Méthode d'échantillonnage	153

3.1. Echantillon probabiliste	155
3.2. Echantillon non probabiliste	155
Section 2 : Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux détenteurs de la carte interbancaire (CIB)	157
Conclusion Générale	
203	
Bibliographie	
214	
Glossaire	218
Index des tableaux	220
Index des graphes	
221	
Annexes	222

République algérienne démocratique et populaire

UNIVERSITE D'ORA



جامعة وهران

vice-rectorat chargé de la Post pédagogie

نيابة العمادة المكلفة بالبيداغوجيا

et de la scolarité

والدراسات

Nous vous prions de bien vouloir renseigner le présent questionnaire entrant dans le cadre de la préparation de notre mémoire de Magister sur **la carte interbancaire « CIB »**.

Nous vous remercions d'avance pour votre aimable contribution.

Mr LAZREG Mohamed
Etudiant en Magister -Université Es-Senia d'Oran-

FICHE D'IDENTIFICATION :

SEXE

1. Femme

2. Homme

AGE

1) Moins de 25 ans

2) de 25 à 35 ans

3) de 36 à 45 ans

4) de 46 à 55 ans

5) de 56 à 65 ans

6) 66 ans et plus

CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE

1) Commerçant

2) Profession libérale

3) Artisan

4) Agriculteur

5) Retraité

4) Salarié

7) Etudiant

8) Fonctionnaire

9) Autre, préciser

REVENU MENSUEL MOYEN

1) Moins de 15000 DA

2) entre 15001 et 30000 DA

2) Entre 30001 et 50000 DA

4) plus de 50000 DA

Questionnaire concernant la carte interbancaire de paiement et de retrait (CIB)
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

La CNEP-Banque a lancé un produit nouveau sur le marché national, il s'agit de la carte de paiement et de retrait (CIB).

1) Avez-vous entendu parler de la carte de retrait et de paiement (CIB) ?

Oui Non

2) Si oui, en quelle circonstance

Média ordinaire Dépliant Séminaire
Réunion de travail Regroupement Brochures
Publicité par voie d'affichage Autres Préciser :

3) A votre avis la carte de paiement et de retrait (CIB) sert à effectuer les opérations de :

Paiement des factures d'achats
Retrait des billets de banque auprès des Distributeurs Automatiques Bancaires (DAB)
Retrait et paiement

4) Êtes-vous titulaire de la carte de paiement et de retrait (CIB)

Oui Non

5) Si oui, êtes-vous détenteur de la carte (CIB) en qualité de :

Commerçant Artisan Salarié Retraité
Agriculteur Profession libérale Etudiant
Fonctionnaire Autres Préciser :

6) Comment avez-vous obtenu votre carte de paiement et de retrait (CIB)
à votre demande proposition de votre banquier

7) Avec quelle fréquence utiliseriez-vous la carte (CIB)

Plusieurs fois par jours

Plusieurs fois par semaine

Une fois par semaine

Une fois par mois

Sans réponse

8) En tant que titulaire de la carte de paiement et de retrait (CIB), vous arrive-t-il de retirer de l'argent auprès des guichets de l'agence bancaire

Oui Non

9) Si oui, le retrait s'effectue-t-il de manière

Fréquente Occasionnelle

10) Si vous retirez auprès du guichet de banque de manière fréquente en tant que titulaire de la carte de paiement et de retrait (CIB), s'agit-il de :

Retrait de Prestige Retrait à usage précautionnel

11) A votre avis, le retrait automatique de billets de banque peut-il s'effectuer à concurrence de votre avoir en compte bancaire ?

Oui Non

12) Si non, le montant à retirer est-il donc plafonné pour chaque opération de retrait ?

Oui Non

13) Si oui, trouvez- vous ce mode opératoire de retrait d'argent

Contraignant Inefficace

14) Si ce mode de retrait est contraignant, le retrait auprès des guichets peut-il s'avérer avantageux à tout égard

Oui Non

15) Si oui, ce mode de retrait peut-il générer d'autres satisfactions telles que :

- Demander le solde en compte
- Demander le relevé bancaire
- S'informer des nouvelles dispositions
- S'informer des nouveaux produits offerts par la banque
- Rectifier de manière immédiate une erreur
- Demander des renseignements
- Autres Précisez :

16) Si non, indiquer en quelques lignes les inconvénients du retrait d'argent auprès des guichets

.....
.....
.....
.....

17) Pensez-vous que le retrait auprès des guichets bancaires peut revêtir un caractère sécurisant, de discrétion, d'information et de convivialité

Oui Non

18) Respect et considération sont-ils les conditions sine qua non d'un bon accueil de la clientèle au niveau des guichets.

Oui Non Autre Précisez :

19) Pensez-vous que la carte de retrait induit des coûts excessifs par comparaison au service réalisé auprès des guichets. Cette situation peut-elle influencer le comportement des clients.

Oui Non

20) Si non, comment percevez-vous les coûts directs de retrait ?

Coûts justifiés suite aux services rendus

Coûts liés à la non dépendance des guichets

Coûts liés à la non dépendance du personnel aux guichets et à ses humeurs

21) Le DAB n'est pas infallible, certaines erreurs peuvent être générées lors des retraits de billets de banque selon vous de manière

Fréquente Rare

22) Lorsque l'erreur est constatée mais ne peut être corrigée instantanément, quelle serait votre réaction à ce propos ?

- Continuez-vous à retirer l'argent (DAB) malgré le désagrément inattendu
- Préférez-vous vous adresser au guichet en utilisant occasionnellement la carte
- Opter purement et simplement pour le retrait auprès des guichets pour éviter d'éventuelles réclamations et pertes de temps inutiles

23) A votre avis, l'installation des Distributeurs automatiques bancaires (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut-elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait

Oui Non

24) Si oui, cette contrainte se matérialise-t-elle d'après vous par les risques suivants :

Vols et agressions

Absence de discrétion

Manipulation difficile des DAB

File d'attente

Autres Préciser :

25) A votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation de la carte CIB ?

Rapidité d'exécution

Eviter le déplacement vers la banque

Eviter de prendre sur soi le chéquier et des sommes importantes d'argent

Eliminer le risque de vol

Prestige

Gain du temps

Aucun avantage

Autres Précisez :

Merci pour votre contribution.

Signature