

UNIVERSITE ABDERAHMANE MIRA DE BEJAIA.

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION.**

Département des Sciences Economiques

**Mémoire de fin de Cycle
Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques**

Option : Monnaie Banque et Environnement International

Thème

**Essai d'analyse des obstacles au
développement de la monétique en Algérie
Cas de la wilaya de Bejaia**

Réalisé par :

Melle BRIKH Fahima
Melle RABHI Basma

Encadreur :

Mr LALALI Rachid

Promotion 2014-2015

Remerciements

Tout d'abord, on est reconnaissant envers le grand Dieu « ALLAH » de nous avoir donné la force et la volonté pour accomplir ce travail.

Nos remerciements s'adressent en particulier à notre directeur de recherche Mr LALALI Rachid, pour son accueil chaleureux et d'avoir consacré beaucoup de son temps pour nous aider.

Nous tenons à transmettre l'expression de nos plus sincères gratitudee à Monsieur GANA Brahim, pour ses conseils et d'avoir été très disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Enfin nous souhaitons adresser nos remerciements les plus sincères aux personnes qui nous ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire ainsi qu'à la réussite de cette formidable année universitaire.

Dédicaces

On dédie ce modeste travail à tous ceux et celles qui sont chère a notre égard, à nos très chère parents, pour tout leur amour, leurs effort, leur sacrifices, leurs encouragements, leurs soutient, que Dieu les garde et les protège.

BASMA & FAHIMA

Liste des abréviations

A.B.E.F : l'Association des Banques et des Etablissements Financiers.

A.P.T.B.E.F : Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissement Financiers.

B.C.T : Banque Central Tunisienne

B.I.N : Bank Identification Number.

B.R.I : Banque des Règlements Internationaux.

C.B : Carte Bancaire.

C.C.P : Comptes Courants Postaux.

C.I.B : Carte Interbancaire.

G.I.E : Groupement d'Intérêt Economique.

C.M.I : Centre Monétique Interbancaire.

C.O.M.I : Comité Monétique Interbancaire.

D.A.B : Distributeurs Automatiques de Billets.

E.M.V : Europay Mastercard & Visa.

G.A.B : Guichet Automatique de Billets.

G.P.B.M : Groupement Professionnel des Banques au Maroc.

H : Hypothèse.

I.P : Internet Protocol.

I.S.O : International Standardisation Organisation.

N.T.I.C : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

R.I.B : Relevé d'Identité Bancaire.

R.M.I : Réseau Monétique Interbancaire.

S.M.T : Société Monétique de Tunisie.

R.T.C : Réseau Téléphonique Commuté.

Liste des abréviations

S.A.T.I.M : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique.

S.P.A : Société Par Actions.

S.P.E : Système de Paiement Electronique.

P.M.E : Porte-Monnaie Electronique.

P.M.V : Porte-Monnaie Virtuel.

T.P.E : Terminal de Paiement Electronique.

T.P.V : Terminal de Point de Vente.

Liste des figures

- **Figure N°01** : Nombre de cartes interbancaire CIB en Algérie fin 2012.....39
- **Figure N°02** : Evolution du nombre de DAB en Algérie.....40
- **Figure N°03** : Evolution du nombre de TPE en Algérie.....41
- **Figure N° 04** : La récapitulation des points forts et points faibles..... 50
- **Figure N°05** : Evolution de cartes interbancaire CIB au Maroc.....56
- **Figure N°06** : Evolution du nombre de DAB au Maroc.....57
- **Figure N°07** : Evolution de la carte interbancaire en Tunisie.....61
- **Figure N°08** : Evolution des DAB en Tunisie.....62
- **Figure N°09** : Evolution des TPE en Tunisie.....63
- **Figure N°10** : Evolution des transactions en Tunisie.....63
- **Figure N°11** : Evolution du nombre de cartes en Algérie, au Maroc et en Tunisie.....64
- **Figure N°12**: Evolution du nombre de DAB en Algérie, au Maroc et en Tunisie.....65

Liste des tableaux

- **Tableau N°01** : Evolution de cartes interbancaires CIB en Algérie.....39
- **Tableau N°02** : Evolution du nombre de DAB en Algérie.....40
- **Tableau N°03**: Evolution du nombre de TPE en Algérie.....41
- **Tableau N°04** : Nombre de transactions réalisées en 2012.....41
- **Tableau N°05** : Evolution de cartes interbancaires CIB au Maroc.....55
- **Tableau N°06** : Evolution du nombre de DAB au Maroc.....56
- **Tableau N07** : Nombre de transaction de retrait et de paiement par carte interbancaire au Maroc58
- **Tableau N°08** : Evolution de la carte interbancaire en Tunisie.....60
- **Tableau N°09** : Evolution des DAB en Tunisie.....61
- **Tableau N°10** : Evolution des TPE en Tunisie.....62

SOMMAIRE

SOMMAIRE

Liste des abréviations

Liste des figures

Liste des tableaux

Introduction générale.....1

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne7

Section 01 : Notion général sur la monétique.....7

Section 02 : Les produits monétique.....13

Section 03 : L'impact du développement de la monnaie électronique.....27

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie.....37

Section 01 : la monétique en Algérie.....37

Section 02 : La monétique au Maghreb.....53

Section 03 : Etude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc.....64

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la carte interbancaire (CIB).....68

Section 01 : Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire.....68

Section 02 : Analyse et interprétation des résultats du questionnaire.....69

Conclusion générale.....112

Bibliographie

Annexes

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

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

La banque est passée par plusieurs étapes. La plus grande mutation qu'elle a subie s'est enclenchée à partir des années 1980. Cette période correspond à un environnement international bien particulier. Un environnement marqué par la déréglementation financière et le développement spectaculaire des TIC. La banque est non seulement analysée dans le cadre traditionnelle de la théorie de la banque mais elle s'est vue aussi intégrer les approches du management des entreprises. Cette attitude, poussée par la libéralisation financière et l'essor des marchés financiers, a contribué à la transformation des stratégies des banques.

Les technologies de l'information et de la communication prises en compte font référence à Internet, mais également à toutes les TIC électroniques qui permettent d'effectuer des prestations de banque à distance : Minitel, téléphone, guichet automatique bancaire... C'est la composante « média électronique » qui confère à ces technologies des propriétés spécifiques en termes de rapidité, de possibilité de stockage, de numérisation et de traitement, autant de propriétés qui permettent de qualifier de « nouvelles » ces technologies, même si elles ne sont pas récentes.

Approfondissant dans un environnement concurrentielle, les banques en développent un grand nombre de leur activité pour s'adapter. L'intégration des TIC représente l'un de ces éléments. Ces technologies adoptées ont eu d'importants impacts non seulement sur les banques mais elles ont influencé du plus près les systèmes de paiement.

Ces technologies ont d'abord été associées au moyen de paiement. Elles ont pu accentuer encore plus leur dématérialisation dans un premier moment. Cela a permis le passage d'une forme de monnaie appelée monnaies scripturales à une nouvelle forme dite électronique. Cette dernière intégrée aux réseaux de télécommunication eux-mêmes associés aux TIC, génèrent une nouvelle génération de monnaie électronique jugée influente sur les banques centrales.

La monétique est l'ensemble des technologies mises en œuvre pour l'utilisation des cartes bancaires. Cela permet les échanges d'argent de manière dématérialisée. Selon le code monétaire et financier donne une définition de la monnaie électronique : "C'est une valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique..." C'est en quelque sorte un équivalent numérique de l'argent liquide.

Par ailleurs, l'analyse dans le temps de cette monnaie électroniques nous renseigne, comme l'affirme AGLIETTA et SCIALOM sur l'existence de deux générations de monnaies électroniques :

La première génération de monnaies électroniques (appelées aussi monnaie électronique traditionnelle) est constituée de modes de paiements agissant dans des réseaux fermés et contrôlé par les banques. Dans cette catégorie se trouvent les dépôts directe et les paiements pré-autorisés utilisés par les différant opérateurs économiques. Ils utilisent des cartes plastiques qui représentent le paiement de détail¹

La deuxième génération de monnaie électronique permet la dissémination de la création monétaire et n'est régulée par aucune contrainte de réserve, elle s'est développée principalement à partir du début des années 1990. La principale différence entre les systèmes de paiement électronique de première et de deuxième génération réside dans le type de réseau dans lequel elles activent².

La palette de moyens de paiement et d'encaissement à notre disposition aujourd'hui nous semble évidente : TPE, cartes bancaires, lecteur de chèques font désormais partie de notre quotidien. Mais il n'en a pas toujours été ainsi.

Si la monnaie est presque aussi vieille que l'humanité, sa forme a beaucoup varié au gré des civilisations et des époques.

A l'origine, le troc était le moyen de paiement le plus utilisé. Puis la monnaie a peu à peu fait son apparition, sous la forme d'objets rares et précieux (pierres, coquillages, clous...), avant de laisser la place aux pièces métalliques au 7ème siècle

¹ AGLIETTA MICHEL et SCIALOM LAURENCE: «Les risques de la monnaie électronique », L'Économie politique, février 2002, n° 14, p. 82-95».

² AGLIETTA.M, SCIALOM.L : « Les défis de la monnaie électronique pour les banques centrales » Revue « économie et société ».N°02, février 2002. Paru lors du colloque « du franc à l'euro : changements et continuité de la monnaie ». Poitiers, 14-16 novembre 2001.

avant J-C. Les billets, puis les chèques feront à leur tour leur apparition, respectivement aux 17^{ème} et 19^{ème} siècles.

Le 20^{ème} siècle aura quant à lui été sans aucun doute le siècle de la monétique, et aura par bien des aspects révolutionné l'usage et la conception de la monnaie : apparition de la carte de débit et de fidélité dès 1914, des premières cartes de paiement dans les années 50 aux Etats-Unis et en 1967 en France, premiers DAB en 1971 et internationalisation des cartes bleues dès 1973.

La carte bancaire étant devenue un moyen de paiement incontournable, les solutions d'encaissement s'y rapportant se sont elles aussi développées : les TPE ou terminaux par carte bancaire se sont ainsi créés en 1980 et améliorés au fil des années (terminaux de paiement mobile, technologies IP,...).

Le 21^{ème} siècle aura été marqué par une sécurisation toujours plus poussée des cartes bancaires et des terminaux de paiement, et le développement de nouvelles technologies comme les terminaux de paiement sans contact.

La généralisation de la monétique en Algérie est un processus qui prendra beaucoup de temps. L'Algérie a mis son propre système monétique, mais le marché monétaire reste en deçà des aspirations de ses différents acteurs. Malgré ces évolutions remarquables, la culture de paiement cash reste très ancrée et plus généralisée voir appréciée par les Algériens, car le développement trop important du cash ou même du chèque pourrait devenir un frein au développement de la monétique.

Évoquer le changement de mentalité, c'est se référer à la capacité et à la volonté d'adhésion de la clientèle bancaire, des commerçants, des consommateurs et de la société en générale, à la culture des transactions électroniques. Cela suppose des conditions de confiance, de fiabilité du système de confidentialité et de sécurisation des transactions, il s'agit, en fait de la qualité du service, pourtant ce système est largement répandu partout ailleurs dans le monde ou il est devenu presque une nécessité.

Le plan mis en œuvre par les autorités algériennes pour la modernisation de ces moyens et systèmes de paiement, est de soutenir l'expansion d'une économie plus performante et plus transparente. Les principaux organismes concernés, les banques, travaillent à la mise en place des nouvelles solutions monétiques et informatiques avec la société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM), organisme public de coordination et de gestion interbancaire, qui s'est notamment lancé, dans la commercialisation de cartes de paiement. Algérie poste, opérateur postal historique, développe de son côté son propre programme d'équipement. Tous ces efforts sont consentis afin de bénéficier des avantages que présente cet instrument, par rapport aux autres instruments de paiement et cela par sa vocation universelle, sa simplicité d'utilisation et surtout l'allégement du temps et des coûts de traitement.

Le problème est en vérité lié à la carte bancaire qui rencontre toutefois de nombreuses difficultés qui empêchent son développement rapide. En plus d'être boudée par les Algériens qui préfèrent souvent retirer leur argent aux guichets, la carte bancaire souffre de dysfonctionnements techniques qui rendent son utilisation difficile. Autre obstacle au développement de la monétique en Algérie : l'insécurité qui règne dans les grandes villes du pays.

Le problème que nous posons, à ce niveau, est de savoir les raisons qui poussent les gens à hésiter sur l'utilisation de la carte bancaire. De ce fait la question essentielle traitée dans le présent mémoire est :

Quels sont les obstacles au développement de la monétique en Algérie ?

Afin de bien cerner cette problématique nous avons posé la question secondaire suivante :

Pourquoi les cartes bancaires ne sont pas développer en Algérie ?

Pour répondre à ces questions, nous avons proposé les trois hypothèses suivantes :

H1 : Freins culturels, entraînant des freins au développement de la monétique c.-à-d. une méfiance envers la carte bancaire;

H2: Le placement de l'appareil à l'extérieur de l'agence met le client en position d'insécurité vis-à-vis des retraits bancaires;

H3 : Le client préfère les retraits au guichet bancaire plutôt que l'usage de distributeurs automatiques de billets.

C'est dans ce contexte que vient s'inscrire notre présente recherche qui vise à analyser les obstacles au développement de la monétique comme outil efficace de paiement et de retrait.

A cet égard, pour tester nos hypothèses, nous avons choisi d'utiliser une méthode descriptive et analytique sous forme d'enquête par questionnaire afin d'exposer les freins au développement de la monétique en Algérie.

Donc c'est à partir des hypothèses et questionnements que nous avons conçus, que nous allons entamer notre travail de recherche à travers un raisonnement et une argumentation qui seront développés et structurés en trois chapitres :

Le premier chapitre sera réalisé suivant un cadre théorique en présentant les différentes définitions de la monétique, son histoire et évolution et ces principaux acteurs ainsi les cartes bancaires comme principal produit de la monétique et les canaux d'acceptation à savoir DAB/GAB et TPE, l'impact du développement de la monnaie électronique et notamment parler de l'avenir de cette dernière.

Une partie du deuxième chapitre sera consacrée à l'apparition et au développement de la monétique en Algérie. Une autre partie de ce chapitre sera réservée au développement de la monétique chez nos voisins Marocains et Tunisiens avec une étude comparative concernant la monétique dans les pays du Maghreb.

Enfin, le troisième chapitre sera réservé au cas pratique ayant pour objet l'étude d'un questionnaire, destiné à 250 agents économiques au niveau de la wilaya de Bejaia, Le cas pratique nous permettra non seulement d'identifier mais également de comprendre le positionnement de la monétique en Algérie. Nous tenterons de définir les réels obstacles au développement de la monétique en Algérie et d'apporter des explications sur l'absence de l'adhésion vers l'utilisation de la carte bancaire.

A la fin de notre travail nous essaierons de formuler et de proposer quelques recommandations qui pourraient éventuellement être utiles au développement de la culture de la monétique en Algérie.

Limites et contraintes rencontrées : notre étude a été entravée par les difficultés suivantes :

- ⇒ Manque de documentations et ouvrages ayant trait à notre thème ;
- ⇒ La limitation du nombre d'observations du logiciel Sphinx IQ ;
- ⇒ Facteur du temps.

CHAPITRE I
LA MONETIQUE, UNE
NOUVELLE DONNE

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

Introduction du chapitre

Dans ce chapitre, pour effectuer notre étude, nous optons, tout d'abord à apporter une réponse claire et précise à une question fondamentale qui est : Qu'est-ce que la monétique ? C'est-à-dire définition de ce concept, son histoire et évolution et ces principaux acteurs. Ensuite, nous allons présenter Les cartes bancaires comme principal produit de la monétique et les canaux d'acceptation à savoir DAB/GAB et TPE. En terminant par expliquer l'impact du développement de la monnaie électronique et notamment parler de l'avenir de cette dernière.

Section 01 : Notion général sur la monétique

1.1. Qu'est-ce que la monétique ?

La monétique représente l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires, ou encore l'ensemble des technologies, procédés et équipement permettant une électronisation de transfère de fond, de mis à disposition de liquide et d'information de la clientèle sur ses comptes.

C'est la contraction de "Monnaie électronique". Initialement, s'entend comme l'utilisation d'une carte de paiement ou de retrait, par opposition à la monnaie fiduciaire (les pièces et les billets) et à la monnaie scripturale (les chèques, virements, prélèvements). Dans le langage courant, la monétique représente l'ensemble des activités d'émission, d'acceptation, d'acquisition, de traitement des opérations relatives à une carte de retrait ou de paiement (débit ou crédit) dans le domaine bancaire ou privatif¹.

La monnaie électronique est un concept nouveau et peut être définie comme une créance sur un institut d'émission inscrite non pas sur du papier (fiduciaire) ou dans des livres (scriptural) mais sur une carte à microprocesseur (Porte-Monnaie Electronique (PME)) ou sur un logiciel (Porte-Monnaie Virtuel (PMV) pour lequel un pouvoir d'achat est stocké dans la mémoire d'un ordinateur et est accessible, à distance, à partir d'un ordinateur personnel)².

¹ GHISLAINE GAGNEUR : « Introduction à la monétique » 2009.

² MARC MORAU : « Direction des Moyens de paiement scripturaux et des Systèmes d'échange Service des Moyens de paiement scripturaux », Bulletin de la banque de France N° 25, janvier 1996.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

La monnaie électronique se distingue ainsi des Système de Paiement Electronique (SPE) en compte bancaire ou non bancaire dans la mesure où la monnaie est totalement dissociée d'un compte et ne nécessite aucune autorisation de l'émetteur pour effectuer les paiements. Les valeurs électroniques sont alors transmises entre détenteur de cartes sans faire l'objet d'encaissement dans un compte à l'instar du billet de banque. La monnaie électronique peut être alors anonyme, des techniques cryptographiques particulières permettent de dissocier une pièce électronique de l'identité du porteur.³

La directive 2000/12/CE du 18 septembre 2000 de l'Union Européenne définit la monnaie électronique comme "toute valeur monétaire représentant une créance sur un émetteur qui est stockée sur un support électronique". Cette définition a été modifiée en avril 2009 comme suit: "une valeur monétaire représentant une créance sur l'émetteur qui est stockée sous une forme électronique et émise contre la remise de fonds aux fins d'une opération de paiement". Il s'agit donc d'un moyen de paiement sur support électronique.

Autrement dit, La monétique permet l'échange de fonds sans support papier, via des moyens informatiques, électroniques et télématiques impliquant une relation tripartite entre les banques, les commerces et les consommateurs. De cette définition, on peut tirer trois (03) éléments constitutifs de la monétique :

-Un élément technique, consistant en l'utilisation des procédés informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques au lieu du papier ;

- Un élément monétaire à savoir la circulation de la monnaie d'un compte à un autre de manière instantanée ou en léger différé ;

- Un élément organique impliquant l'intervention des banques, du commerce et consommateurs pour la mise en œuvre des paiements électroniques.

Ainsi définis, les paiements électroniques sont généralement déclenchés par les cartes bancaires, et dans certains cas rares à partir d'un terminal par voie télématique. Elle comprend notamment le système de paiement par cartes (cartes bancaires et cartes privées). Elle se décompose souvent en deux catégories liées au type de

³ DAVID BOUNIE: « Quelques incidences bancaires et monétaires des systèmes de paiement électroniques ». Revue économique, N°52, P 313-331.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

clients : la monétique bancaire, qui concerne les activités des établissements bancaires et financiers de la place, et la monétique privative.

1.2. Histoire et évolution de la monétique

Avant d'expliquer plus en détail la monétique, faisons un retour en arrière sur les débuts de la monnaie. Cette dernière telle que nous la connaissons aujourd'hui, c'est-à-dire sous forme de pièces, a vu le jour au 7^{ème} siècle avant J-C. C'est réellement à la fin du Moyen-âge qu'elle s'est répandue dans le monde.

Le terme « monétique » est apparu au début des années 1980, né de la fusion entre deux mots « monétaire » et « informatique ». Dans les années 1970, le terme « télématique » avait été inventé en référence aux techniques et services combinant les moyens de l'informatique et des télécommunications et annonçant la généralisation en France du minitel. L'utilisation de carte pour remplacer la monnaie fiduciaire ou accéder à des services est très ancienne. Ainsi a-t-on retrouvé une carte en carton qui permettait, au tout début du XX^e siècle, l'accès aux cabines téléphoniques publique du réseau téléphonique de paris. Dès 1914 aux Etats-Unis, la Western Union émet une plaque en métal pour fidéliser sa clientèle. L'année suivante compagnie du Télégraphe utilisera des plaques métalliques dans le but d'identifier ses clients et d'authentifier leur télégramme.

C'est en 1950 que la première carte de paiement fait son apparition aux Etats-Unis, avant d'arriver en Europe dans les années 60 et en France en 1967.

En 1958 est émise la fameuse carte American Express, à la base carte de loisirs et de voyage. Elle sera même, pour la première fois, en plastique. Les années 60 vont voir le phénomène prendre de la largeur et de l'importance au niveau international. Cette même année en France, six (06) banques françaises (BNP, CCF, Crédit du Nord, CIC, Crédit Lyonnais, Société Générale) créent la première carte de paiement en France : la carte bleue. La grande innovation et le début de la technologie monétique interviendront en 1971 avec l'apparition des pistes magnétiques sur les cartes et l'installation des premiers Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) qui vont permettre aux porteurs de la carte bleue de retirer de l'argent liquide sept (07) jours sur sept (07) et vingt-quatre (24) heures sur et vingt-quatre (24).

La fin des années 70 va concrétiser véritablement l'entrée de « l'ère monétique » avec l'utilisation des technologies de la puce électronique. Depuis la fin des années

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

60, plusieurs brevets avaient été disposés aux Etats-Unis, au Japon et en Europe (aux Etats-Unis : POMEROY en 1967, ELLINGBOE en 1970, CASTRUCCI en 1971, HALPERN en 1972 ; au Japon : ARIMURA en 1970 ; en France : MORENO en 1974 ; UGON en 1977...) à partir de l'idée de l'utilisation dans une carte, un composant électronique doté d'une mémoire permettant l'identification de son porteur.

De nos jours l'utilisation de cartes bancaires, de terminaux de paiement électronique ou encore de lecteurs de chèques paraît assez classique. En moins de 50 ans la monétique a révolutionné nos systèmes de paiement avec la création de la carte à puce.

Les défis pour l'avenir sont immenses et les enjeux géopolitiques importants pour maîtriser et faire fonctionner cette technologie monétique qui combine aujourd'hui de multiples applications issues de l'internet ou des télécommunications mobiles.⁴

1.3. Organisation et objectifs du service monétique

Le service monétique est subdivisé en deux sections à savoir le front office et le back office.

- Les principales tâches dévolues au front office sont les suivantes :
 - la création des contrats cartes,
 - la réception et le classement des cartes,
 - la remise des cartes aux clients,
 - le dispatching des cartes entre les agences,
 - la réception des déclarations d'incidents, la mise en opposition et l'annulation des cartes.
- Quant au back office, ses principales attributions se résument à :
 - la gestion technique et administrative des distributeurs de billets ;
 - la gestion des réclamations clientèle ;
 - la gestion technique des produits ;

⁴ PHILIPPE GUETIN. « La monétique et les transactions électroniques sécurisées en Basse-Normandie » .2003

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

-l'élaboration de statistiques sur les cartes, les opérations VISA ainsi que sur les services multimédias.

L'objectif général assigné à la monétique est incontestablement l'amélioration de la qualité de service à travers des produits et prestations innovants. Les objectifs spécifiques du service monétique sont entre autres :

- la réduction des files d'attente devant les guichets ;
- la fluidité des transactions bancaires ;
- la facilitation des transactions à l'étranger ;
- la possibilité d'initier ou d'ordonner des opérations à distance ;
- l'image d'une banque moderne aux produits et services innovants.

1.4. Les 4 acteurs principaux de la monétique

Ces quatre acteurs sont :

- La Banque émettant les cartes : la banque « Emettrice ».
- La Banque traitant avec les commerçants : la banque « Acquéreuse ».
- Le client détenteur de la carte.
- Le commerçant acceptant la carte.

Chacun de ces acteurs a un rôle essentiel à jouer afin que le cycle fonctionne d'une manière complète.

1.4.1. La banque « Emettrice »

Par rapport à la banque émettrice, son rôle est d'émettre les cartes à ses clients, grâce à un équipement informatique adéquat. La banque est donc supposée assurer la facturation, le contrôle, et dans le cas d'émission de carte de paiement ou de « crédit », celle-ci est censée assurer également le financement du crédit au client. A noter qu'il existe actuellement quelques 23.000 banques dans le monde émettant des cartes bancaires. Ces dernières se caractérisent par un BIN (Bank Identification Number) qui permet d'identifier l'établissement émetteur de la carte.

1.4.2. La banque « Acquéreuse »

Le rôle de la banque acquéreuse consiste à assurer l'acceptation de la carte par les commerçants. Pour ce faire, un contrat liant ce dernier à la banque doit être signé

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

afin de régir cette relation et permettre au commerçant de recouvrer les montants des transactions ayant eu lieu dans ses locaux, grâce à l'installation d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE) relié directement au Serveur gestionnaire de la banque. Les autorisations locales et internationales, ainsi que les règlements afférents seront assurées également grâce à cet appareil. Plus généralement, il s'agit de la banque du commerçant.

1.4.3. Le client détenteur de la carte

Le client détenteur de la carte arrive en 3ème position. La dématérialisation de la monnaie étant un concept nouveau pour le client. Le porteur n'est pas toujours le titulaire du compte courant auquel la carte est adossée (compte sur lequel seront prélevés les débits) :

- Une société peut mettre à disposition de certains de ses employés des cartes de paiement (carte affaires) ;
- Un particulier peut demander une autre carte de paiement pour son conjoint ou un de ses enfants ;
- Un commerçant équipé d'un TPE peut demander une carte de paiement sur son compte professionnel (crédité par le TPE).

1.4.4. Le commerçant acceptant la carte

Il s'agit du commerçant, artisan, ou profession libérale qui accepte les moyens de paiement électronique en guise de règlement.

Dans le cas des automates bancaires (GAB, DAB,...) l'accepteur est également l'acquéreur (la banque offrant le service de retrait).⁵

⇒ D'autres organismes peuvent entrer en jeu :

- **Les organismes interbancaires nationaux** : ils ont pour principales fonctions le contrôle du respect de la réglementation, l'organisation du réseau d'acceptation et d'émission, le fonctionnement des institutions, l'organisation et la gestion technique du système.
- **Visa International** : signe un contrat avec une banque pour émettre des cartes Visa internationales, ou accepter des cartes Visa émises par des banques étrangères.

⁵ Ghislaine GAGNEUR et Farid TLILI, « Monétique, introduction à la monétique ».N°02, 2012.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- **MasterCard international** : signe un contrat avec une banque pour émettre des cartes MasterCard internationales, ou accepter des cartes MasterCard émises par des banques étrangères.

1.5. La contribution de la monétique au système bancaire

La monétique commence à s'insérer dans les pays émergents, et constitue à présent un passage obligé à travers lequel les banques bénéficient d'avantages considérables pouvant être regroupé en « 03 » catégories :

❖ **Avantages financiers**

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

❖ **Avantages commerciaux**

- Augmentation du nombre de clients porteurs de cartes ;
- Réduction des délais de règlement et de compensation ;
- Amélioration de l'image de la banque ;
- Fidélisation de la clientèle;
- Support au marketing et à l'action commerciale.

❖ **Avantages économiques**

- Réduction des risques d'impayés du fait de la sécurisation des systèmes électroniques ;
- Automatisation des opérations bancaires impliquant une réduction des coûts ;
- Réduction des encaisses immobilisées ;
- Réduction des coûts de manipulation des espèces.

Section 02 : Les produits monétique

2.1. Les cartes bancaires, l'atout et principal produit de la monétique

Les cartes bancaires, sont aujourd'hui et plus que jamais répandues à travers le monde. Cela est essentiellement dû au développement rapide du commerce électronique. Ainsi, plus d'un milliard de cartes sont utilisées de par le monde et le chiffre d'affaires des principales compagnies émettrices de cartes s'élève à plus de 3.000 milliards de dollars.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

La carte a investi de nos jours une multitude de domaines d'application. Elle peut, non seulement être un simple support de reconnaissance visuelle du porteur, mais également un support d'informations encodées permettant diverses utilisations.

2.1.1. Présentation des cartes bancaires

A ses débuts, la carte bancaire remplaçait le chèque mais avec le temps de nouvelles fonctions lui sont attribuées. Les spécialistes de la monnaie tentent de placer cette carte dans une nouvelle forme de monnaie (monnaie scriptural).

La carte bancaire constitue le moyen de paiement universel par excellence, elle est l'instrument de paiement le plus utilisé dans les pays développés. La carte est également l'instrument-clé de l'accès à la liquidité (retrait d'espèces), c'est même la fonction première de la carte dans de nombreux pays dont la préférence pour les espèces est importante. C'est un instrument de paiement dont le développement a été particulièrement rapide dans tous les pays, où il constitue depuis plus de quinze ans. C'est aussi, historiquement, le premier instrument de paiement normalisé au plan international et utilisable sous certaines conditions.

De nos jours, dans de nombreux pays, la carte bancaire est un instrument familier, mais dans certaines régions où la monétique se développe, cela reste un moyen sélectif de paiement, tout un travail doit donc être fait pour qu'elle soit à la portée de la majorité en raison de plusieurs facteurs.

La carte bancaire doit jouer son véritable rôle d'instrument de paiement accepté par tous les acteurs à l'instar de la monnaie fiduciaire. Le système doit reposer sur une infrastructure de télécommunication au niveau national à même d'assurer un service de haute qualité avec des débits élevés et un coût réduit.

- **Sur le plan technique**

Les cartes bancaires sont constituées d'une matière plastique, le PVC, sur laquelle sont déposés des files de couleur, ces cartes sont à pistes magnétiques ou à mémoire. Les premières ont un format standard de 86mm de longueur, 54mm de largeur et 0,76 mm d'épaisseur.

Voici les inscriptions que l'on trouve sur la carte bancaire :

- le logo de la banque émettrice,

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- le prénom et nom de famille du titulaire (la carte bancaire est toujours nominative),
- le logo CB qui indique que votre carte est reliée au réseau interbancaire des cartes bancaires,
- le logo du réseau d'affiliation (Visa ou Mastercard).

Au recto figurent des renseignements sur le porteur notamment son numéro d'ordre, son nom et la date d'expiration de la carte.

S'agissant de ce dernier point, la durée de validité d'une carte est généralement de deux ans renouvelable par tacite reconduction. Ces indications portées au recto sont souvent embossées (gravé en bosse), mais peuvent aussi, être imprimées au laser.

Au verso, en plus de la signature manuelle du porteur, la carte est dotée d'un certain nombre de pistes magnétiques qui contiennent des indications fixes sur le porteur (n° d'identification) et les utilisations possibles de la carte. Ces pistes contiennent aussi des éléments magnétiques, dits variables, qui permettent la gestion des transactions faites à l'aide de la carte. Les pistes peuvent être lues et parfois écrites par un ordinateur. Techniquement, quatre pistes magnétique sont présentes : deux respectent le standard français (T2 et T3), deux sont conformes aux normes internationale ISO (International Organisation for Standardisation) : ISO1 et ISO2.

C'est cette dernière qui est la plus utilisée dans la plupart des pays. Les pistes magnétiques sont facilement altérables, de faible capacité et passives vis-à-vis de l'extérieur. De ce fait, qu'elle soit de couleur bleue, dorée, verte ou bronze, la carte à pistes magnétiques peut être lue, recopiée ou reproduite sans grande difficulté.

ISO1 contient des informations, comme les noms et prénoms, utilisées par les compagnies aériennes, pour l'établissement automatique de billets.

ISO2 est la piste utilisée dans le domaine bancaire. Elle contient les informations suivantes, écrites au moment de la personnalisation de la carte dans des zones de longueur variable :

- Numéro de carte (jusqu'à 19 caractères, en général 16) ;
- Date de fin de validité (4 caractères) : La date d'expiration de la carte bancaire est indiquée sur le verso de la carte, au-dessus des nom et prénom du titulaire, cette date se présente sous la forme suivante : MM/AA (Mois et Année);

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- Code de confidentialité : Lorsque la banque délivre au titulaire une carte bancaire, elle lui fait adresser par courrier séparé un document scellé contenant le code confidentiel, ce dernier est composé de quatre chiffres, est attribué aléatoirement par un ordinateur, la banque elle-même n'en a pas connaissance.

La carte étant nominative, seul le titulaire est informé de son code confidentiel : il ne faut jamais communiquer le code confidentiel pour un achat sur Internet ou par téléphone. Il est recommandé d'apprendre ce code confidentiel par cœur et de détruire le courrier contenant le code. Le code confidentiel ne doit surtout pas être conservé à proximité de la carte bancaire.

Les pistes TRANSAC utilisée uniquement dans les DAB et GAB ont été créées au début des années 1970 par ce fabricant qui fut l'un des premiers à mettre sur le marché ce type d'appareil. Utiliser en lecture, T2 contient des informations analogues à ISO2, tandis que T3 permet de gérer des données variables lié à la carte⁶.

▪ Sur le plan juridique

En l'absence de textes législatifs régissant les rapports et les problèmes nés de l'émission des cartes bancaires, les partenaires règlent leurs relations par une multitude de contrats. Les membres d'un même réseau d'émission concluent entre eux des conventions relatives aux conditions d'émission et d'utilisation des cartes. En plus de ces accords interbancaires, deux types de rapports contractuels sont noués entre la banque émettrice et le porteur et entre celle-là et le commerçant. Le premier rapport est régi par "le contrat-porteur" et le second par "le contrat-commerçant".

2.1 .2 Les types de la carte bancaire

Il existe plusieurs types de cartes :

- **Cartes de retrait** : elles ne sont utilisées que pour retirer des espèces dans un réseau de Distributeurs Automatiques de Billets (DAB). La carte de retrait est toujours à débit immédiat. Elle est automatiquement liée à un compte bancaire ou à un livret d'épargne. La carte de retrait est souvent soumise à une autorisation systématique : les retraits ne peuvent être effectués que si le compte est suffisamment approvisionné. La banque fixe le montant du retrait par opération

⁶ FRANCOIS BOULEY : « Moyens de paiement et monétique » Eyrolles, Paris, 1990. Page 50.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

sur une durée de 7 jours. L'utilisation de la carte de retrait peut être limitée ou non à un seul guichet bancaire, une seule banque et une seule agence.

Si la carte de retrait est limitée aux distributeurs d'un établissement bancaire, on l'appelle « carte mono-banque ». Certaines cartes peuvent être utilisées même dans d'autres pays.

- **Cartes de débit** : elles permettent d'effectuer des paiements 24H/24 dans le commerce, services publics et les stations de services. Lors de l'utilisation de la carte de débit, le compte du porteur est débité à chaque fois qu'il l'utilise. Comme elle permet aussi des retraits et peut être utilisée au niveau national ou international. On distingue deux types de carte de débit :

-**Carte à débit immédiat** : le retrait du compte bancaire du débiteur se fait dès la conclusion de la transaction ;

-**Carte à débit différé** : Le débit du compte bancaire se fait à une date fixe telle que la fin du mois, aussi lors de l'achat, le serveur intermédiaire interroge les réseaux cartes en temps réel, sans débiter le client.⁷

- **Cartes de crédit** : présente généralement les mêmes caractéristiques que la carte de débit, mais elle est associée à une réserve d'argent, dont l'utilisation induit le calcul d'intérêts. Ce type de cartes se présente aujourd'hui comme le moyen le plus privilégié sur Internet pour tous les commerces à distance. Elles sont les seuls à offrir des garanties de paiement aux commerçants du monde entier. Les géants américains Visa, MasterCard et American Express sont des références supranationales certaines : Visa est aussi la carte de paiement la plus employée dans le monde.

Une carte de crédit est un outil de paiement pratique et souple, accepté dans plus de 200 pays et des millions de commerces dans le monde. Les consommateurs profitent, des facteurs suivants :

- Accès à un crédit non garanti (aucune garantie n'est requise relativement au montant imputé);
- Paiement exempt d'intérêt entre la date d'achat et la fin de la période de facturation;

⁷ BERNET-ROLLANDE.L : « Principes de technique bancaire ». DUNOD, 21ème édition, 2001. Page : 53-54.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- Paiement instantané des achats, permettant d'obtenir sans tarder des biens et des services;
- Garantie des achats si l'article est endommagé, volé ou non livré ;
- Accès en tout temps;
- Protection contre la fraude (responsabilité zéro pour le consommateur en cas de fraude);
- Autres récompenses et avantages, comme des milles aériens, de l'assurance-auto, de l'assurance multirisque et des programmes de garantie prolongée.

Les détaillants ne sont pas tenus d'accepter les cartes de crédit, mais de plus en plus le font car il s'agit de la méthode de paiement privilégiée d'un grand nombre de consommateurs. Les détaillants qui choisissent d'accepter les cartes de crédit en tirent des avantages immenses, notamment :

- Paiement rapide et garanti qui réduit les files d'attente aux caisses;
- Possibilité d'accepter les paiements à crédit sans se soucier de la solvabilité de leurs clients, de l'insuffisance de fonds ou des retards de versement;
- Réduction des coûts et du temps de manipulation de l'argent liquide, y compris balance de la caisse en fin de journée, véhicules blindés, risque plus élevé de vols et de larcins, et erreurs de la part des caissiers;
- Augmentation des ventes;
- Offre d'une variété d'options de paiement aux consommateurs;
- Élargissement des marchés.

La carte de crédit présente des avantages à savoir :

- Facilité de paiement à l'échelle mondiale, de nombreuses boutiques web acceptent aussi les cartes de crédit même dans les régions reculées donc l'utilisation de cette carte est possible ;
- Les achats avec une carte de crédit sont souvent assurés contre la perte et le vol même dans les boutiques web, si le produit n'est pas reçu, l'annulation de la transaction est possible ;
- Le paiement est reporté jusqu'à la fin du mois, sans autres frais.
- La possibilité d'échelonner les paiements.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- Les sociétés de cartes de crédit proposent généralement des services relativement intéressants et font régulièrement des promotions spéciales pour les titulaires de cartes.

Mais les cartes de crédit présentent aussi des inconvénients, à savoir :

- La fraude y est plus fréquente avec une carte de crédit qu'avec une carte bancaire ;
- Avec de nombreuses cartes de crédit, le risque est presque entièrement couvert par l'émetteur;
- Les crédits via la carte de crédit sont relativement chers, comparés aux crédits de longue haleine et les intérêts y sont élevés ;
- Avec une carte de crédit, l'emprunt se fait de manière très flexible, comme avec une réserve, l'amortissement des frais peut ce réalisé à n'importe quelle moment et les dépenses sont libre dans la limite du plafond;
- La plupart des cartes de crédit s'accompagnent d'une cotisation annuelle, la résiliation de la carte peut se faire chaque année, si non, elle est automatiquement prolongée.

Le retrait d'argent avec une carte de crédit est relativement cher, le retrait par carte bancaire est presque toujours plus avantageux. D'autre part, les frais de change sont relativement élevés (généralement 2 %) si le paiement s'effectue par une autre devise.

▪ **Porte-monnaie électronique (PME)**

Sont des cartes de paiement pré-chargées à puce, d'un format proche de celui d'une carte téléphonique et réservées aux petites dépenses. Les PME se réduisent parfois à une simple puce électronique intégrée au téléphone portable, cette puce est appelée aussi ordinateur élémentaire. C'est un mode de paiement en débit immédiat permettant un paiement sans intermédiaire du compte de l'acheteur à celui du commerçant, c'est en fait la reproduction sur le marché électronique d'un virement bancaire. On effectue également une opération de débit lors d'un retrait d'argent liquide, cela peut se faire par Internet, si l'argent en question tombe dans un porte-monnaie électronique.

Selon la BRI, un porte-monnaie électronique est une carte prépayée, rechargeable et polyvalente, transportant des unités électroniques de paiement pour les paiements de proximité ou de faibles montants. Ce moyen de paiement peut se substituer à

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

d'autres formes de monnaie au gré du porteur. Les porte-monnaie électroniques sont ainsi des relevés électroniques ambulants des fonds dont dispose le porteur. Ces registres renferment une valeur préchargée qui sert d'instrument d'échange dans les circuits monétaires ouverts. La protection de la valeur monétaire se fonde sur la difficulté (si non l'impossibilité) de fabriquer une fausse carte ou de manipuler les registres. Ce moyen de paiement est utilisé dans un « réseau économique ouvert », c'est-à-dire que l'utilisateur peut effectuer des achats sans restrictions préalables et indépendamment de l'émetteur. Cette notion est différente de celle qui se rapporte au réseau de télécommunication qui peut être « ouvert » ou « fermé » selon que les protocoles d'accès et de transmission sont normalisés ou propriétaires.⁸

⇒ Voici quelques exemples des PME les plus utilisés :

- **Mondex (filiale de MasterCard):** porte-monnaie sans limitation de montant chargé à partir d'un compte en banque.
- **Moneo :** porte-monnaie électronique qui permet au client de régler ses achats de petits montants chez les artisans commerçants grâce à une carte à puce et un Terminal de Paiement Electronique (TPE).
- **VisaCash :** porte-monnaie (rechargeable ou non) limité en montant et qui ne permet pas le transfert direct entre cartes.
- **Cartes de paiement :** Les cartes de paiement sont caractérisées par le retrait, elle permet la fonction de paiement qui lui confère plus d'avantages, elles sont les plus utilisées. Ces cartes se distinguent par le degré de leur utilisation ; il existe, à cet effet, des cartes de paiement nationales et internationales. Ces dernières sont supportées par des réseaux de cartes bancaires internationaux comme le réseau VISA ou EUROCARD. Leur autre caractéristique renvoie au délai de remboursement et au débit de compte de l'utilisateur. Ce qui fait distinguer les cartes de débit des cartes de crédit.

⇒ **Les avantages de paiement par carte bancaire**

- La carte bancaire permet de payer les commerçants mais également de faire des achats à distance.
- La disposition de la carte internationale, permet son utilisation pour des paiements à l'étranger.

⁸ Rapport de BRI [BAN 96, Page 13]

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- Le paiement est immédiat, sauf dans le cas d'une carte à débit différé.
 - Le paiement par carte ne génère pas de frais.
- ⇒ **Les inconvénients de paiement par carte bancaire**
- **Possible refus** : Un paiement par carte peut être refusé en dessous d'un certain montant. Cette pratique n'a rien d'illégal si le commerçant a pris la précaution d'informer ses clients par affichage, avant le passage en caisse. En revanche, si le commerçant a informé ses clients par affichage qu'il accepte telle ou telle carte, il ne pourra ensuite la refuser.
 - **Dépenses plafonnées** : C'est le contrat de la carte bancaire qui fixe la somme limite à payer par carte. Ces montants peuvent être modifiés, si cela est demandé, en cours de contrat.
 - **Carte d'identité** : Elle peut être demandée par le commerçant si celui-ci a pris la peine de le signaler par voie d'affichage.
- ⇒ **Les risques de paiement par carte bancaire**
- **Risque d'erreur** : Un commerçant peut toujours se tromper en indiquant le montant à débiter. C'est pourquoi, il faut penser à vérifier avant de valider l'opération.
 - **Risque de fraude** : Au moment du paiement, un commerçant mal attentionné peut relever les numéros de la carte et s'en servir pour frauder. C'est pourquoi, il ne faut jamais perdre de vue la carte lors d'un règlement. Mais c'est lors des règlements à distance que les fraudes sont les plus fréquentes. La loi apporte toutefois une protection renforcée aux consommateurs.

2.1.3. Avantages et inconvénients de la carte bancaire

La carte est l'instrument de paiement le plus utilisé (hors espèces) pour régler les achats, elle représente des avantages mais aussi des inconvénients.

2.1.3.1. Avantages de la carte bancaire

Les cartes bancaires présentent des avantages pour toutes les parties :

- **Pour le porteur**
 - la carte est un moyen de paiement universel ;
 - Une disponibilité des fonds à tout moment (24h/24, 7j/7) ;
 - Commodité, simplicité et rapidité de mise en œuvre de la transaction ;

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- Une sécurité totale grâce au code confidentiel ;
- Une fiabilité accrue dans la mesure où la carte bancaire limite les risques de vol, de perte ou de falsification.

- **Pour le commerçant**

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

- **Pour les banques**

- La carte est un instrument entièrement informatiser dans les coûts de traitement sont faibles mais les coûts d'investissement sont élevés.
- Une automatisation totale des systèmes de règlement et de compensation permettant d'agir rapidement en cas d'urgence (annulation d'une opération, blocage d'une carte suite à la perte ou au vol de celle-ci) ;
- La réduction, voir l'annulation du risque d'erreurs sur les opérations effectuées sauf en cas de dysfonctionnement des machines ;
- Diminution du coût de gestion des monnaies manuelles (billets et pièces), sachant que celles-ci, dans le système classique, doivent être comptées, triées, stockées, inscrites en sortie de caisse, emballées, transportées, entreposées et assurées ;
- Une facilitation des opérations d'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec carte bancaire peuvent être consultables rapidement et à tout moment.

D'autre avantage tel que :

- Évite de devoir circuler avec des espèces sur soi ;
- Très large acceptation par les commerçants ;

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

- Facilite les paiements en ligne ;
- Inclusion d'assurances et d'assistances dans l'offre.

2.1.3.2. Inconvénients de la carte bancaire

- Cotisation annuelle ;
- Frais possibles sur les retraits d'espèces ;
- Acceptation limitée chez certains commerçants;
- Plafonds de paiement et de retrait ;
- Ne permet pas les paiements entre particuliers ;
- Difficulté pour tenir à jour les paiements effectués ;
- Des investissements très lourds dont la rentabilité ne peut être perçue qu'à très long terme ;
- Une durée d'amortissement relativement longue concernant les coûts d'installation et de mise en œuvre du système ;
- Commissions élevées sur certaines catégories d'opérations (retrait ou paiement à l'étranger) ;
- Investissements importants dans les équipements (lecteurs de carte, câblage, lignes téléphoniques) ;
- Paiement de commissions sur les transactions.

2.2. Les canaux d'acceptation

Les canaux d'acceptation des cartes peuvent être variés selon leur fonction, on distingue deux grands canaux :

2.2.1. Distributeurs Automatiques de Billets(DAB) / Guichets Automatiques de Banque(GAB)

Le DAB (Distributeur Automatique de Billets)/GAB (Guichet Automatique de Billets) est un canal électronique libre-service qui permet aux clients d'accéder aux informations sur leur compte à partir de distributeurs/guichets automatiques de billets et effectuer des transactions bancaires de base de manière rapide, facile et en toute sécurité sans visiter le hall de la banque.

2.2.1.1. Les services disponibles incluent

- Retraits d'espèces 24H/24, 7J/7 (avec des limites quotidiennes fixées par la banque) ;
- La consultation du solde du compte ;
- Impression de Mini-relevé (pour les dix dernières transactions)
- Edition du Relevé d'Identité Bancaire (RIB);
- Les transferts de fonds entre les comptes propres ;
- Modification du code PIN.

Le retrait DAB/GAB est une opération par laquelle un client retire de son compte un certain montant en espèces. Le retrait, à un DAB ou à un GAB, implique la détention d'une carte bancaire de paiement ou/et de retrait de la part du client. Un plafond d'autorisation de retrait est appliqué sur cette carte habituellement pour une période de sept jours glissants. Les conditions précises d'utilisation sont spécifiées dans la convention de compte ou le contrat-cadre de services de paiement.

2.2.1.2. Les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) : Un accès aux espèces

Les banques se sont engagées à faire en sorte que chaque client ait un moyen d'accéder gratuitement aux espèces dans son agence :

- Soit au distributeur s'il possède une carte bancaire,
- Soit par une carte de retrait délivrée ponctuellement et gratuitement,
- Soit au guichet.

Par mesure de sécurité, les retraits au DAB sont plafonnés par opération et par montant cumulé de retraits sur les 7 derniers jours, à un niveau fixé dans le contrat.

Lors des retraits, une autorisation est systématiquement demandée auprès de la banque.

2.2.1.3. Des services en plus aux Guichets Automatiques de Banque (GAB)

GAB, automate permettant au détenteur d'une carte bancaire d'effectuer de nombreuses opérations sans intervention du personnel de sa banque et ce 24 H sur 24. L'utilisation d'un GAB permet aux clients de l'établissement propriétaire du GAB,

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

notamment, d'effectuer des opérations. Les GAB font aussi fonction de distributeurs de billets (DAB) pour l'ensemble des porteurs de cartes acceptées par l'appareil.

Pour un client de la banque, le GAB offre, en plus de pouvoir retirer de l'argent, des services à distance tels que :

- Consultation du solde et des dernières opérations ;
- Commande de chéquier ;
- Virement de compte à compte au sein de la banque ;
- Versement d'espèces ;
- Remise de chèques ;
- Edition d'un relevé d'identité bancaire (RIB).

Le prix est compris dans celui de la carte. Il ne nécessite pas d'abonnement particulier pour pouvoir utiliser les GAB.

2.2.1.4 . Les précautions à prendre sur les DAB/GAB :

- Vérifier l'aspect extérieur du DAB ou du GAB, éviter si possible ceux qui vous paraissent étranges ou qui semblent avoir été altérés.
- Suivre les consignes indiquées à l'écran et valider le code avec le bouton valider (souvent marqué V ou OK en relief et de couleur verte). La possibilité de corriger les chiffres tapés par erreur avec le bouton correction (souvent marqué C, retour ou correction, en relief et de couleur jaune). L'opération peut être annulée avec le bouton annuler (souvent marqué annuler, d'une croix, d'un A, en relief et de couleur rouge).
- La composition du code doit être à l'abri des regards sans hésiter à pencher au-dessus du clavier et à le cacher avec la main.
- Ne pas laisser distraire par des inconnus qui sont prêts à offrir de l'aide.

Si la carte est avalée, sa récupération est possible par le fait d'entrer à l'agence et le signaler et essayer de récupérer la carte au guichet. Si l'agence est fermée, il faut faire immédiatement opposition

2.2.2. Terminal de Paiement Electronique(TPE)

Le terminal de paiement électronique est un appareil qui permet à un commerçant d'accepter et de traiter les règlements par cartes bancaires.

Le terminal de paiement électronique est connecté avec les services spécialisés de la banque. Le commerçant peut aussi intégrer à son terminal de paiement électronique

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

une fonction de caisse enregistreuse. Le TPE est donc un matériel électronique multifonction permettant d'effectuer rapidement et en toute sécurité les encaissements par cartes bancaires.

Les services du Terminal de Paiement Electronique (TPE) sont :

- Relevés quotidiens et automatiques du montant total des opérations effectuées par carte ;
- Une garantie de paiement sur les opérations à montant important.

2.2.2.1 . Avantages du Terminal de Paiement Electronique : Faciliter les opérations des clients et la gestion au quotidien

Sur un marché où le taux d'équipement en cartes bancaires évolue, il faut être précurseur et proposer aux clients une nouvelle solution de paiement.

⇒ **Avantages pour la banque**

- Optimiser la gestion et la trésorerie ;
- Obtenir quotidiennement et automatiquement le montant total des opérations effectuées par carte ;
- Limiter les risques d'erreur ;
- Gagner du temps ;
- Éviter de manipuler des espèces ;
- Bénéficier d'une garantie de paiement sur les opérations à montant important ;
- Optimiser l'approche commerciale ;
- Attirer de nouveaux clients ;
- Fidéliser la clientèle ;
- Gagner en image et en notoriété grâce à un système de paiement moderne sécurisé et rapide.

⇒ **Avantages pour les clients**

- Une facilité de paiement ;
- Une sécurité grâce au contrôle systématique du code pin lors des transactions commerciales ;
- Une tranquillité : pas de fortes sommes d'argent en espèces à manipuler.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

Plus généralement, on parle du « Terminal de Point de Vente » (TPV). Ce dernier recouvre plusieurs types des technologies qui vont du certificateur au TPV intégré en passant par les terminaux de paiement électronique TPE.

Le TPV possède son propre système d'informatique ce qui lui permet d'intégrer les fonctions monétique aux caisses de commerçants. Les premières expériences en matière de terminaux de points de vente datent de 1966 aux Etats-Unis, la bank of delaware. Elles ont malheureusement été interrompues à cause du cout excessif des transactions, mais ont, par la suite, été reprises à partir des années 1970, à l'initiative commerçante.

Le TPV intégré associe le TPE et le lecteur optique de codes imprimés sur les marchandises diminuant ainsi le temps de passage à la caisse.

Section 03 : L'impact du développement de la monnaie électronique

3.1. La concurrence entre les différentes monnaies électroniques

Le développement au niveau mondial du réseau internet supportant celui du commerce électronique a tendance à faire perdre à la monnaie son caractère homogène au sens où il favorise l'émergence de monnaies privées. Il s'agit d'une situation nouvelle dans l'histoire monétaire. A contrario, les Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) permettent au marché de la monnaie de redevenir comme à l'époque, c'est-à-dire un marché comme les autres. En effet, le marché des monnaies privées fonctionnera comme tout marché de biens ou services, le marché des monnaies privées est composé d'agents qui demandent de la monnaie en fonction de leurs besoins et cette demande globale de monnaie rencontre une offre globale de monnaie.

Le développement des monnaies privées peut être vu comme une avancée, car si les entrepreneurs privés peuvent offrir des instruments monétaires se dépréciant moins que ceux fournis par les Etats. Des monnaies privées émises en dehors de toute organisation bancaire ne peuvent bénéficier d'une sécurité et en conséquence leurs émissions devront, pour inspirer la confiance de leurs détenteurs être gagées sur des créances très saines. Ainsi, rien ne dit que les monnaies privées qui vont naître du développement du commerce électronique soient de “ mauvaises monnaies ”, d'autant plus qu'elles procurent de nombreux avantages aux agents économiques.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

En fait, le développement du commerce électronique pourrait conduire par les simples forces du marché à une situation mise en place. Grâce à la concurrence entre les monnaies privées véhiculées par réseaux informatiques, non seulement les obstacles territoriaux à la liberté des transactions sont levés mais aussi s'installe le libre exercice des affaires bancaires par toute institution légalement établie. L'objectif premier de Hayek était d'imposer aux instituts d'émission monétaire une discipline rendant impossible à chacune d'elles de fournir un type de monnaie moins fiable et utile que les autres. Tout institut ne respectant pas cette discipline verrait sa monnaie chassée par une meilleure⁹.

Actuellement, les banques centrales n'ont aucun moyen pour contrôler la création monétaire sur internet, le risque étant de voir substituer pour partie à la monnaie centrale un système de libre concurrence entre moyens de paiement privés.

Rien ne garantit que de cette concurrence, certaines catégories de consommateurs se retrouvent exclues. Par similitude, c'est ce qui se passe depuis plusieurs années dans de nombreux pays de l'Europe Centrale et Orientale en transition où les retraités perçoivent leurs pensions en billets libellés en monnaie nationale alors que des biens essentiels ne peuvent encore s'acquérir qu'en dollar US.

Si la monnaie électronique se développe au point de devenir un moyen de paiement majeur, des monnaies " régionales " telles que le dollar pour tout le continent américain ou l'euro pour le continent européen risquent de devenir insuffisantes au regard du caractère international de la monnaie électronique. Certes, vouloir doter des pays très différents en terme de revenus et de richesses d'une même monnaie c'est aller au-devant de difficultés immenses. Déjà, l'expérience européenne montre que les ajustements sont très difficiles même au sein d'un espace dans lequel les pays ont respecté un certain nombre de critères de convergence.

Aussi, faire en sorte qu'il existe une monnaie internationale indépendante est un défi considérable mais c'est peut-être la seule réponse possible au développement de la monnaie électronique et à sa propension à générer des monnaies privées.

⁹ Inspiré de Hayek F.A. (1978), *Denationalisation of Money : The argument refined*, Institute for Economic Affairs, Londres.

3.2. Les atouts de la monnaie électronique

La monnaie électronique possède un avantage compétitif non négligeable par rapport à un billet de banque car elle peut donner lieu à des versements automatiques d'intérêts alors que le billet ne rapporte rien par définition. En effet, il est possible de mémoriser dans le disque dur le crédit mais aussi les intérêts associés à ce crédit, lesquels dépendent de la durée pendant laquelle la somme est conservée. De plus, la monnaie électronique peut couvrir son détenteur des méfaits de l'inflation. Un instrument monétaire ne peut être accepté que s'il est accompagné d'une clause de convertibilité totale et instantanée en une monnaie, un panier de matières premières cotées sur les marchés internationaux ou tous autres produits dérivés tels que ceux qui existent sur les marchés boursiers.

Une banque, ou toute autre institution, peut très bien proposer un contrat stipulant que le pouvoir d'achat de la monnaie électronique circulant sous sa signature est protégé contre l'inflation. Un logiciel se charge de réévaluer en permanence la valeur nominale de la monnaie électronique comme s'il était possible de modifier la valeur faciale d'une pièce de monnaie. Ainsi, que ce soit pour procurer un intérêt ou pour protéger contre l'inflation, la monnaie électronique vient concurrencer les moyens de paiement traditionnels. En fait la frontière entre monnaie et finance s'opacifie au sens où apparaissent continuellement des formes hybrides de moyens de paiement associant rentabilité et liquidité de la monnaie.

Pour accepter les billets électroniques véhiculés par les réseaux informatiques, le public doit être pleinement convaincu que ces derniers sont suffisamment sûrs, privés et anonymes.

Le problème de la sécurité des transactions en ligne est résolu grâce aux nouvelles techniques de cryptage. Ces dernières permettent de préserver l'anonymat du numéraire (marquage des billets électroniques) tout en conservant la possibilité de vérifier les besoins et la destination des fonds en circulation. D'ailleurs, il sera probablement plus difficile de recycler l'argent sale en billets électroniques qu'en monnaie de papier. Pour le reste, il apparaît clairement que les avantages de la

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

monnaie électronique sont considérables en termes de coûts de gestion et de flexibilité d'utilisation¹⁰.

3.3. Risques présentés par l'émergence de la monnaie électronique

La généralisation de l'utilisation de la monnaie électronique ne peut pas être uniquement bénéfique, elle est porteuse de risques. Pour les banquiers et les autorités de contrôle, la monnaie électronique soulève de nouveaux problèmes, les plus importants sont surtout liés à l'accroissement des opérations moins coûteuses et plus faciles à effectuer.

3.3.1. Risque réglementaire

Puisque l'internet permet d'offrir des services de partout dans le monde, les banques risquent de chercher à se soustraire à la réglementation et au contrôle.

Les autorités de réglementation peuvent obliger les banques qui offrent leurs services par Internet à obtenir un agrément. L'obtention d'un agrément est la norme aux États-Unis et dans la plupart des pays de l'Union Européenne. Une banque virtuelle agréée dans un autre pays qui souhaite offrir des services électroniques et collecter des dépôts dans ces pays doit d'abord y établir une succursale agréée.

Il peut être difficile de déterminer quand les services électroniques d'une banque doivent être agréés, mais des informations sur leurs lieux d'origine et de prestation sont utiles.

3.3.2. Risque juridique

La banque électronique accroît le risque juridique pour les banques. Elles peuvent élargir leurs champs d'action plus vite par voie électronique que par voie traditionnelle.

Parfois, elles ne sont pas informées des lois et réglementations locales avant d'offrir leurs services. Dans ce cas, il est encore plus difficile pour la banque électronique de se tenir au courant des modifications de la réglementation.

Le blanchiment des capitaux est une activité illicite facilitée par la banque électronique car celle-ci préserve l'anonymat. Une fois un compte ouvert, la banque

¹⁰ HUEBER OLIVIER: « NTIC et monnaies privées ». Poitiers, 14_16 novembre 2001.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

ne peut déterminer si le titulaire effectue une opération, ni même l'endroit où celle-ci s'effectue. Pour combattre contre cette criminalité économique, de nombreux pays ont établi des directives spécifiques sur l'identification des clients. Il s'agit généralement de vérifier l'identité et l'adresse du client avant l'ouverture d'un compte et de surveiller les opérations en ligne.

Les risques juridiques concernent aussi le non-respect de la loi, des règles ou les réglementations ou le fait que les règles et droits ne sont pas établis.¹¹

3.3.3. Risque opérationnel

Selon les spécialistes, c'est le risque le plus dangereux. Il désigne le potentiel de pertes lié aux déficiences significatives de la fiabilité et de l'intégrité des systèmes.

La sécurité peut être menacée de l'intérieur ou de l'extérieur du système. La plupart des manifestations de ce type de risque s'applique à la fois à la banque électronique et à la monnaie électronique au sens strict. Dans les systèmes de paiements existants les risques opérationnels ne concernent que les réseaux interbancaires de gros montants. Dans les schémas de monnaie électronique en réseau, la fragilité possible des chambres de compensation aura une grande influence sur les paiements au détail et sera directement exposée à la détérioration de la confiance des consommateurs.

La gestion de plus gros risques opérationnels doit faire partie intégrante de la gestion globale du risque, et les autorités de contrôle doivent inclure les risques opérationnels dans leurs évaluations de la sécurité et de la solidité. La principale menace opérationnelle dans des réseaux ouverts est la fraude.

On distingue trois types de problèmes associés au transfert des ordres de paiement :

- L'identification sûre d'un message provenant d'un ordinateur lié à un réseau.
- La vérification que le message n'a pas été altéré dans sa transmission.
- La sauvegarde de la destination du message pour empêcher les détournements¹².

¹¹ SCIALOM LAURENCE : « quel avenir pour la monnaie électronique ? », 2004.

¹² GHALEM ABDELLAH : « Les défis de la monnaie électronique pour la banque centrale et sa politique monétaire », revue des sciences humaines mars 2011.

3.3.4. Risques de réputation

Les atteintes à la sécurité et à l'indisponibilité du système peuvent nuire à la réputation d'une banque. Plus cette dernière s'appuie sur des circuits de distribution électroniques, plus le risque de réputation est élevé. Si une banque électronique fait face à des problèmes qui sapent la confiance des clients dans les circuits de distribution électronique dans leur ensemble ou qui les amènent à associer ces difficultés à des lacunes du système général de contrôle; les autres prestataires de services bancaires électroniques pourraient en souffrir.

Le risque de réputation tient aussi au mauvais usage des dispositifs de sécurité par des clients ou à l'ignorance de leur nécessité. Les risques de sécurité peuvent être amplifiés et entraîner une perte de confiance dans les circuits de distribution électroniques. Les autorités de réglementation et de contrôle peuvent jouer un rôle dans ce domaine.

Les risques de réputation sont associés à des risques opérationnels si des problèmes sont rencontrés par des clients lors d'une opération relative à son compte, la réputation de l'établissement émetteur pourrait se dégrader. Donc le risque de réputation peut atteindre le système bancaire dans son ensemble.

3.3.5. Autres risques

L'utilisation généralisée de monnaies électroniques privées émises librement par des institutions non bancaires, combinée à une multiplication des systèmes de règlement en concurrence avec le mécanisme de compensation interbancaire opéré par la Banque Centrale introduirait une menace plus subtile. C'est pourquoi Michael KING parle de "déconnexion à la marge"¹³, c'est à dire des modifications marginales de la taille du bilan de la Banque Centrale resteraient sans effet sur les encours d'actifs et de passif requis par le public pour effectuer des transactions.

Certains auteurs extrapolent les tendances décelées dans l'émergence de nouvelles monnaies électroniques pour dessiner un futur dans lequel la Banque

¹³ KING, MICHEL « Challenges for Monetary Policy : New and Old », Bank of England Quarterly, novembre, (1999).

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

Centrale n'est plus qu'un émetteur de moyen de paiement parmi d'autres et perd le contrôle des taux d'intérêt pertinent pour l'économie¹⁴.

3.4. Conséquences de l'émergence de la monnaie électronique

3.4.1. Conséquences macro-économiques

Sur les marchés financiers, le Porte-Monnaie Virtuel exerce une grande influence sur le marché des changes. Un taux de change électronique se crée du fait de l'absence des frontières.

Sur la politique monétaire, l'effet du Porte-monnaie Virtuel est imprévisible, ce qui fait que l'on perd des informations sur les agrégats monétaires notamment sur leur définition. Le porte-monnaie électronique pourrait être classé dans la catégorie M1 mais aussi dans M2.

La Banque Centrale rencontre une autre perte d'information liée au fait que l'amélioration de la gestion des paiements est remis en cause car la vitesse s'accroît. Sur le bilan de la Banque Centrale, les dépôts diminuent, les besoins de refinancement des banques commerciales en importation de la Banque Centrale diminuent également, ce qui réduira finalement la taille de la Banque Centrale et qui aura un impact sur les actifs qui contrôlent la masse monétaire pour la gestion des taux d'intérêts.

3.4.2. Conséquences microéconomiques

Les consommateurs sont obligés dans certains cas de payer des intérêts sur les montants figurant dans les PME. Les cartes de crédit sur Internet ne sont pas toujours acceptées partout et il y a aussi intervention des banques dans le règlement, ce qui réduit l'anonymat donc ne favorisera pas l'anonymat de la Monnaie électronique.

Du côté des émetteurs: Concernant la gestion du flottant, les banques peuvent diminuer leurs coûts et mieux gérer leurs liquidités en réduisant leur placement auprès de la Banque Centrale car émettre de la monnaie électronique implique un faible coût.

3.4.3. Conséquences de la déterritorialisation

La déterritorialisation est le fait qu'il n'y a plus de frontières dans la circulation des paiements. Elle fait que le lien entre offre de monnaie et demande de monnaie est

¹⁴ MICHEL AGLIETTA, LAURENCE SCIALOM : « Les risques de la monnaie électronique » L'Économie politique, février 2002, n° 14, p. 82-95.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

rompu. L'autonomie de la politique monétaire par la concurrence d'autres monnaies a un impact important.

Pour les pays dont les monnaies sont moins compétitives, la gamme de monnaie en circulation augmente. Ce qui réduira le lien entre offre et demande de monnaie. Comme il y a beaucoup de monnaies de substitution, les variations des agrégats monétaires auront moins d'influence sur la dépense globale.

Pour les pays aux grandes monnaies, il n'y a pas de rupture entre offre et demande de monnaie. S'il y a une menace, ces pays seront les premiers à être concernés car les grands centres financiers sont les plus à l'écoute du commerce électronique. L'accès au réseau est beaucoup plus répandu dans ces pays qu'ailleurs¹⁵.

3.5. Caractéristiques de la monnaie électronique

Comme les espèces, les monnaies électroniques ne nécessitent pas l'intervention des tiers dans le paiement. Lorsqu'un PME est débitée, et que le lecteur est crédité, le paiement est terminé. Or, dans une opération réalisée en monnaie scripturale, l'opération n'est terminée que lorsque les banques simultanées débitent et créditent les comptes de chacune des deux parties.

Le PME et le PMV sont anonymes du fait qu'il n'y a pas intervention de tiers, le PME n'est identifiable que par un numéro de série, ces deux moyens de paiements permettent de réaliser des transactions de faibles montants, et de plus la transaction est immédiate, donc sans code confidentiel dans la plupart des cas.

Pour payer avec le PME, le porteur transfère les unités électroniques de sa carte vers la carte du vendeur. Cette opération n'engendre aucun mouvement de débit/crédit sur les comptes bancaires respectifs de l'acheteur et du vendeur, c'est ensuite que l'émetteur convertit les unités électroniques en unités monétaires et que les fonds sont transférés par un virement bancaire du vendeur. Des unités électroniques sont chargées sur un PME en échange d'une somme d'argent versée à l'émetteur et le solde inscrit sur le support représente le montant de la somme d'argent que son porteur peut réclamer à l'émetteur. L'intérêt pour l'émetteur est d'investir les fonds versés sur un compte.

¹⁵ SCIALOM LAURENCE, Op.cit.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

Il est impossible d'effectuer un paiement en PME entre particuliers. Par contre la PMV offrira cette possibilité dès son introduction. Il sera ainsi facile de payer une autre personne même en son absence, en transférant des unités monétaires d'un disque dur à un autre, cet usage se généralisera avec la PME donc on pourra envisager le transfert de fonds entre PC et PME.

Les monnaies électroniques doivent être sûres face aux développements technologiques. Mais on sait que le risque zéro n'existe pas, ce qui veut dire qu'il n'existe pas de sécurité.

Sous forme de PMV, la territorialisation disparaît en effet, lorsque cette monnaie sera mise en œuvre, il suffit que deux PC soient connectés entre eux pour que le paiement puisse s'effectuer.

La monnaie électronique n'est utilisée que pour de faibles montants en raison des risques qu'elle présente. La PME est un substitut à la monnaie fiduciaire du fait que l'on peut utiliser pour des petites sommes à proximité et la PMV se substitue à la monnaie scripturale pour les petites sommes à distance.

3.6. Avenir de la monnaie électronique

La monnaie électronique reflète un bel avenir pour certains qui pensent à sa sécurité, son efficacité, sa facilité d'utilisation et son anonymat. Pour d'autres la monnaie électronique affectera de manière négative le fonctionnement de l'économie que son impact sera minime ou important sur la politique monétaire.

La monnaie électronique affectera la base monétaire : tant que les réseaux électroniques de paiements ne seront pas soumis à des réserves obligatoires, toute augmentation de monnaie électronique se substituera aux billets et aux dépôts. Le PMV (Porte-Monnaie Virtuel) est un « float »¹⁶ qui rend instable la vitesse de circulation de la monnaie, les fluctuations de ce float contribueront à alimenter la volatilité des marchés financiers.

La monnaie électronique ne se développera qu'avec le e-commerce. Ce dernier va influencer la formation des prix en mettant en concurrence les échanges inter-entreprises à un très vaste marché de fournisseurs. Les indices de prix en niveau et en

¹⁶ Float : temps pendant lequel une banque peut disposer de fonds qui ne lui appartiennent pas.

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne

variation risquent d'avoir des biais plus importants. Les révisions de prix dans le commerce électronique ne seront pas enregistrées dans les indices de prix officiels.

Selon King, les banques centrales disparaîtront et la monnaie électronique sera en position de monopole sur l'offre de moyen de règlement ultime. Les entreprises pourraient régler leurs échanges par des transferts directs de richesse sous la forme d'actif financiers d'un compte à l'autre. Des algorithmes détermineraient automatiquement selon la valeur de la transaction, quels actifs l'acheteur doit vendre.

Friedman B. affirme trois menaces sur le monopole de la banque centrale sur l'offre de réserve :

- L'érosion de la demande de monnaie bancaire ;
- La prolifération de crédits octroyés par des non-banques ;
- Les innovations dans les mécanismes privés de compensation bancaire¹⁷.

Conclusion

La dématérialisation de la monnaie est donc issue d'un nouveau concept, « La Monétique », créé par les banquiers vers la moitié du siècle dernier, afin de gérer le flux de la monnaie électronique (d'où l'appellation Monétique) à travers un instrument de paiement, la « carte ». Par conséquent, ce concept est considéré comme étant le traitement des opérations monétaires d'une institution financière utilisant, comme moyen, son système informatique, et comme support, les réseaux de télécommunications.

La monétique représente donc un secteur très large et assez complexe. Ce n'est pas une science en elle-même, mais une application pleinement et fortement intégrée au sein des sciences et technologie de l'information et de la communication.

¹⁷ FRIEDMAN.B « The future of monetary policy : the central Banks as an army with only a signal corp ? » Revue International Finance, Harvard University, 2000.

CHAPITRE II :
CONTEXTE DE LA MONETIQUE
EN ALGERIE

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Introduction

Nous allons aborder dans ce chapitre l'activité de la monétique en Algérie et présenter ensuite un petit aperçu sur le développement de la monétique chez nos voisins maghrébins (le Maroc et la Tunisie) pour en terminer avec une comparaison entre ces trois pays.

Section 01 : la monétique en Algérie

La monétique, malgré son lancement en 1995 pour certaines banques, peine à se généraliser dans notre pays. La question de la monétique en Algérie est liée à la fois au degré de pénétration et de développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication et à la progression des réformes du secteur bancaire et financier donc sa généralisation est un processus qui prendra beaucoup de temps car l'Algérie est un pays où la monétique a démarré timidement.

La carte interbancaire reste encore peu répandue en Algérie et son usage reste très marginal. Elle est essentiellement utilisée pour effectuer des retraits d'argent aux distributeurs. Cependant les réformes introduites et les efforts consentis pour la généralisation de l'utilisation de la CIB n'ont pas suscité l'admiration du citoyen, qui reste encore assez réticent au mode de paiement par carte électronique. Les clients du plus grand établissement financier algérien (Algérie Poste) n'expriment toujours pas un grand engouement pour l'utilisation de la carte électronique.

Aujourd'hui, les banques offrent à leur clientèle la possibilité de retirer de l'argent et de payer leurs factures en utilisant une carte bancaire en vue de garantir la rapidité, la sécurité, et la traçabilité du système de paiement. Mais le processus de lancement du réseau monétique interbancaire doit concerner toutes les banques.

1.1. Apparition et évolution de la monétique en Algérie

La monétique en Algérie est introduite officiellement dans le système de paiement algérien dès 1989, Quelques banques en mise en œuvre les premier pas dans ce volet dès 1990, c'est le cas notamment de la BEA, de la BNA et du CPA qui disposaient déjà à cette époque de cartes bancaires propres à elle. Cette introduction de la monétique a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

dont le plus ancien projet remonte à l'année 1975. Cependant deux distributeurs de billet installés en 1975 ont été opérationnels pendant une très courte durée.

Les tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, seulement peu de projets ont vu le jour, on citera quelques expériences réussies à savoir :

- Le 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 ;
- 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 ces agences ;
- 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 émises et le parc DAB de son réseau, elle pratique les paiements, elle a sa carte magnétique, elle possède le plus grand réseau d'agences du territoire national.

Après les initiatives individuelles, les banques algériennes ont pris conscience par la suite 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. C'est ainsi que la SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique) est née.

Le premier projet national portant sur la monétique a été lancé en 1996 sous la responsabilité de la SATIM. Il s'agit de lancement d'un projet de mise en place d'une solution monétique interbancaire, la première phase de ce projet est maintenant opérationnelle depuis octobre 1997 où 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.

Au démarrage du système interbancaire de paiement par carte, un long travail préparatif de normalisation et de définition de spécifications propres au système

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

algérien a été réalisé. De plus, de lourds investissements ont été consentis tant par la SATIM que par les banques adhérentes au Réseau Monétique Interbancaire (CNEP-banque, BNA, BDL, CNMA, BEA, BADR, CPA, EL BARAKA, Société Générale, BNP, AGB, NATIXIS, Gulf Bank, ARAB Bank, ABC Bank, Housingbank, Fransa-banque et d'un organisme financier : CCP) en termes d'équipements (GAB et TPE), de logiciels (solutions monétiques, front office, back office, logiciel de gestion de risques et d'impayé), de consommables (cartes à puce, EMV).

Les types de cartes émises par les banques sont :

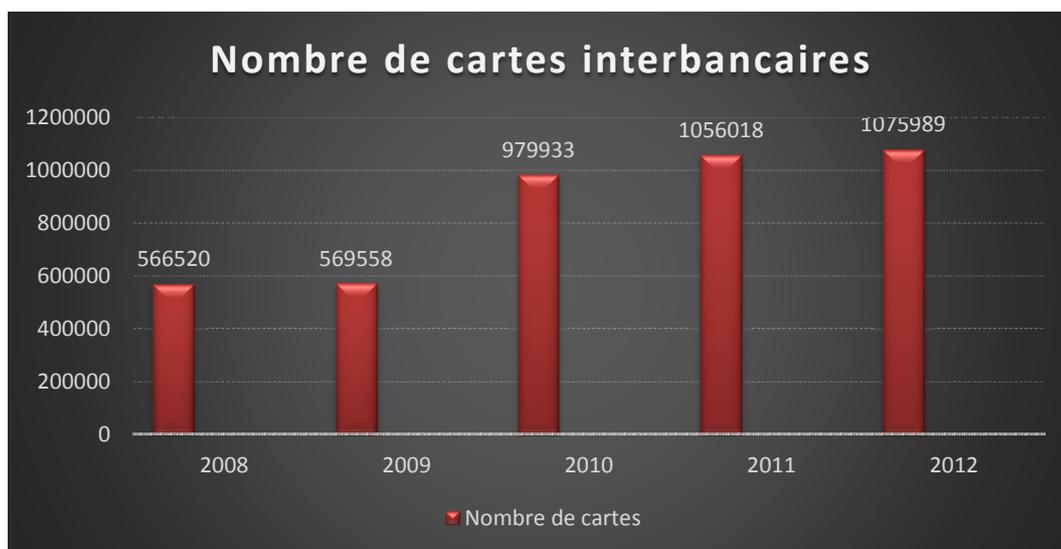
- La carte classique : Offrant des services de paiement et de retrait interbancaire, la carte CIB est proposée à la clientèle aux revenus réguliers ;
- La carte gold : Proposée à la clientèle aux revenus supérieurs, la carte CIB possède un plafond de retrait et de paiement plus important.

Tableau N°01 : Evolution de cartes interbancaire CIB en Algérie

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de carte interbancaire CIB	566520	569558	979933	1056018	1075989

Source : A partir des documents publiés sur le site officiel de la SATIM.

Figure N°01 : Nombre de cartes interbancaire CIB en Algérie fin 2012



Source : Etabli par nos soins

L'activité monétique a poursuivi son affermissement en atteignant 1075989 de cartes interbancaire fin 2012 contre 1056018 fin 2011 et avec un objectif d'en avoir 1.5 million d'ici fin 2015.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

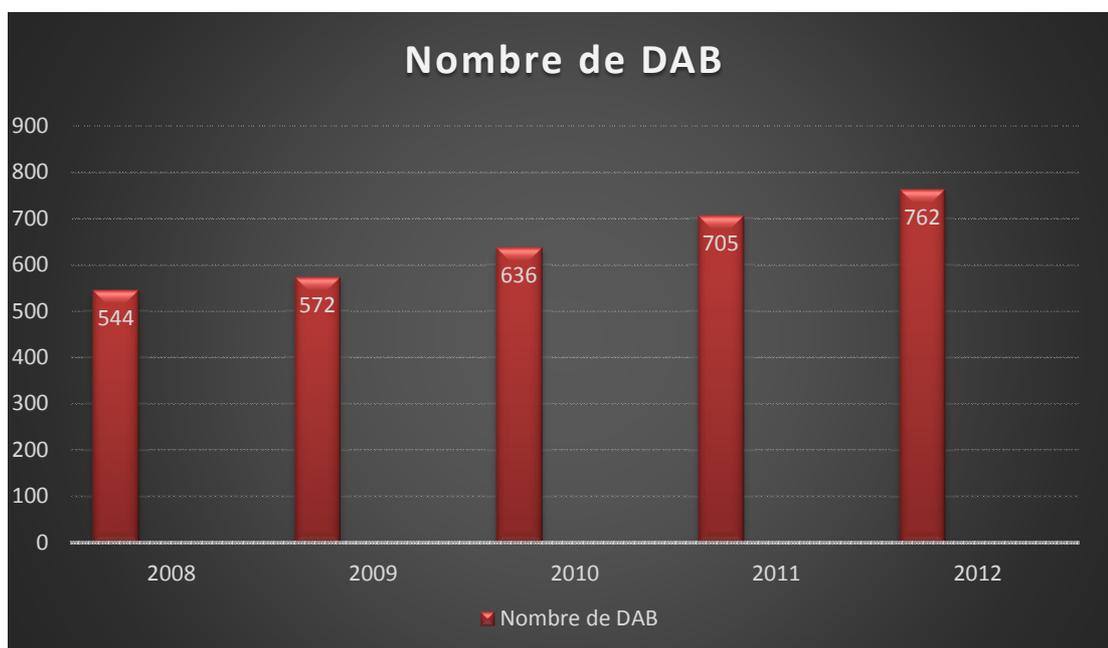
Algérie Poste a mis en service depuis le 09 octobre 2005 son propre système monétique, donc à elle seule génère près de 395478 de cartes, elle détient le nombre le plus important, cela peut être expliqué par le fait qu'elle est considérée comme le seul établissement de bancarisation populaire de masse par son ampleur et la densité de son réseau, aussi 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 36% du total des cartes en 31 Décembre 2012. 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%.

Tableau N°02 : Evolution du nombre de DAB en Algérie

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de DAB	544	572	636	705	762
Taux de disponibilité de DAB		84,69%	83,01%	84,31%	86,83%

Source : A partir des documents publiés sur le site officiel de la SATIM.

Figure N°02 : Evolution du nombre de DAB en Algérie



Source : Etabli par nos soins

En ce qui concerne le nombre de distributeurs automatiques de billet (DAB), ce dernier a atteint 762 distributeurs en 2012 contre 705 en 2011, en hausse par rapport aux années précédente.

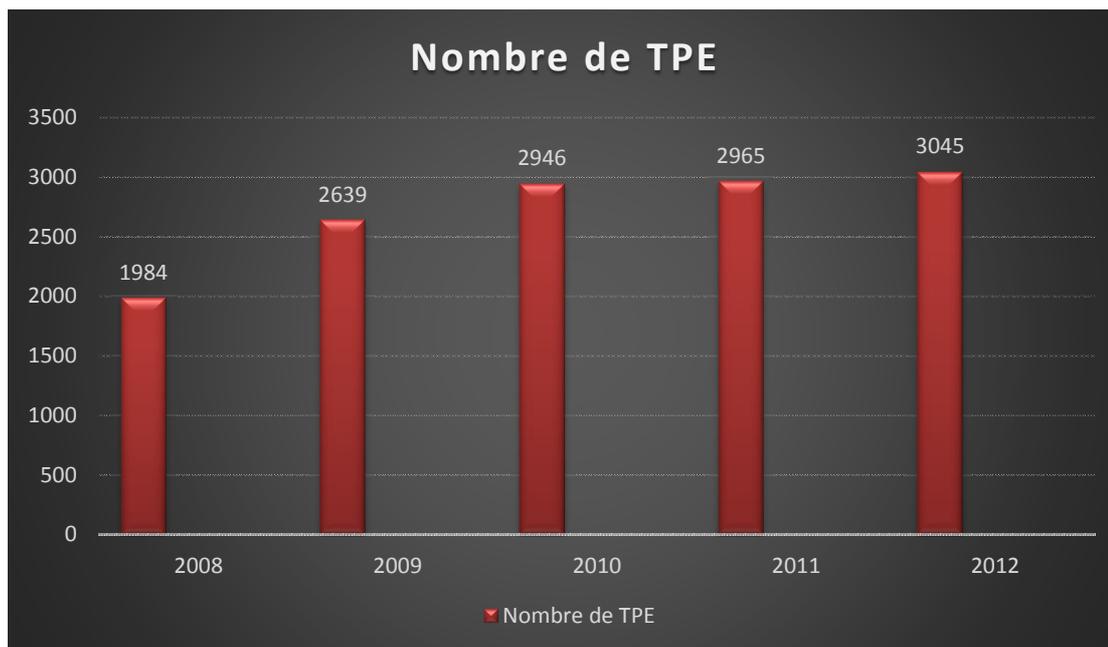
Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Tableau N°03: Evolution du nombre de TPE en Algérie

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de TPE	1984	2639	2946	2 965	3 045

Source : A partir des documents publiés sur le site officiel de la SATIM.

Figure N°03 : Evolution du nombre de TPE en Algérie



Source : Etabli par nos soins

Le nombre de terminaux de paiement électronique (TPE) qu'on retrouve chez les commerçants est passé à 2965 fin 2011 contre 3045 en 2012. 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 EMV¹.

Tableau N°04 : Nombre de transactions réalisées en 2012

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de transactions effectués par carte	1914459	2 615168	3765580	6446974	5082848

¹ EMV : c'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).

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Nombre de transaction de retrait		2 613 718	2763775	5718663	4582 279
Nombre de transaction de paiement		1450	1805	5906	7 729
Nombre de demande de solde			306707	722405	492840
Nombre de carte de retrait en circulation		32 346	83116	142154	267259
Nombre de carte ayant effectué des transactions				196794	133380

Source : Statistique publier sur le site officiel de la SATIM.

Au cours des deux dernières années, le nombre exacte de carte ayant effectué des transactions s'est réduit et cela nous amène à conclure qu'il y a un nombre non négligeable de citoyens qui possèdent des cartes mais ne les utilisent pas.

Le nombre de transactions de retrait effectués représente une quantité négligeable par rapport aux capacités disponibles.

Le nombre de Transactions de Paiement est de 7729, ce chiffre à évoluer et cela s'explique par la grande disponibilité du réseau TPE mais cela reste très insuffisant pour la généralisation de la monétique en Algérie.

Les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie selon les responsables de la SATIM sont²

- 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 un seul jour plus tard;
- l'incapacité de beaucoup de banques adhérant au réseau monétique interbancaire (RMI) à fournir un solde en temps réel;
- Un très grand décalage entre Direction centrales et différentes agences ;

² Document interne SATIM Alger 2014.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

- Agences démunies face à la monétique ;
- Les Directions des Réseaux ne sont pas trop intéressées pour la monétique;
- La direction monétique inexistante ou sans pouvoir de décision dans quelque établissement;
- l'absence d'offres commerciales autour de la carte et du TPE ;
- Peu de respect des procédures ;
- Taxes dissuasives, frilosité des commerçants ;
- l'absence de démarche marketing et absence de la publicité.

1.2. Présentation de l'opérateur Monétique Algérien (SATIM)

La SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique) est une entreprise algérienne et l'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et de promotion des moyens de paiement par carte et un organisme public de coordination et une autorité chargée de l'automatisation des transactions interbancaires et d'introduction de la monétique en Algérie depuis plus de vingt ans, elle est née en 1955 avec le statut d'une société par actions (SPA), elle est la filiale de 8 banques commerciales algériennes : Badr, BDL, BEA, BNA, CPA, CNE, CNMA et Al Baraka.

C'est en 2002 que le projet de système de paiement interbancaire a été lancé, après avoir été confié à la SATIM. L'année suivante, en 2004, la SATIM a opté pour le système de paiement par carte conforme aux normes EMV (Europay Mastercard Visa). En 2005, le COMI (Comité monétique interbancaire) a vu le jour et en 2006 a démarré le pilote du système de paiement interbancaire (CIB). C'est en novembre 2007 que le système de paiement interbancaire a été généralisé, alors que durant l'année 2008 un grand effort a été déployé en vue de couvrir l'ensemble du territoire national par un réseau de plus en plus dense de DAB et de TPE.

Sa principale mission consiste à promouvoir la modernisation des banques en favorisant la mise en place de moyens de paiement par carte.

Une mission en rapport direct avec la mise à niveau du système de paiement et des prestations des banques algériennes. De ce fait, son activité principale se résume à la mise en place, au développement et à la gestion d'un système monétique interbancaire axé sur l'utilisation d'un réseau de transmission de données et la personnalisation des cartes interbancaires sécurisées ainsi que du chèque normalisé.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

La SATIM qui a été créée avec un statut de SPA (société par action) est promulguée par :

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

La SATIM déploie ces derniers temps des efforts fort louables pour la mise en place d'un réseau et de moyens de paiements électroniques modernes et fiables. Elle a notamment mis en place la CIB (la carte Inter-Bancaire) opérationnelle au niveau national et prochainement à l'international.

1.2.1. Les missions de SATIM

Les principales missions de la SATIM sont :

- Œuvre au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique.
- Met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie.
- Participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
- Accompagne la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Personnalise les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces.
- Met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes : maîtrise des technologies ; automatisation des procédures ; rapidité des transactions, économies des flux financiers, etc.

1.2.2. Activité de la SATIM

L'activité principale de SATIM porte sur le développement et la gestion d'une solution monétique qui repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux sites informatiques et monétiques des banques et qui

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

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 FrontOffice, 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 ;
- D'une plate-forme de télécommunication qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique ;
- La mise en place des switch pour les membres ayant leurs propres systèmes d'autorisation ;
- D'un réseau d'acceptation DAB et TPE.³

1.2.3. Le bilan de l'activité de la SATIM

SATIM a été conçu comme outil d'aide au développement des moyens de paiement électronique.

Le rôle qu'elle a assuré, avec sérieux et abnégation, tout au long des 15 dernières années en mettant en place : en 1997, le premier système interbancaire de retrait sur DAB par carte bancaire à piste magnétique (interbancaire incluant Algérie Poste) ; en 2005, le premier système de paiement par carte bancaire à puce EMV, le premier système dans la région Afrique du Nord totalement interbancaire et complètement conforme aux normes de sécurité EMV (interbancaire incluant Algérie Poste) ; en 2010, la première plateforme de paiement en ligne destinée au paiement sur le web ; en 2013, le paiement de crédits téléphoniques et de factures via le parc GAB ; dans un futur proche : le paiement mobile, les cartes prépayées, les paiements internationaux (Visa et MasterCard).

Le bilan de la SATIM, en tant qu'opérateur technique, est largement positif. SATIM se devait être à l'avant-garde de la monétique algérienne et des nouvelles

³ Le site officiel de la SATIM.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

technologies de paiement et force de proposition aux banques adhérentes au réseau monétique interbancaire en matière de services et de produits monétiques⁴.

1.3. Le réseau monétique interbancaire en Algérie

1997 est l'année du lancement du premier Réseau Monétique Interbancaire (RMI) en Algérie, Ce réseau ne couvre que les prestations d'émission de cartes bancaires de retrait sur Distributeur Automatiques de Billets (DAB).

Ce réseau permet à l'ensemble des banques d'offrir à leurs clients le service de retrait de billets sur DAB et le service de paiement à partir de l'année 2005.

Le RMI est 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, le retrait de billets de banque et le paiement par carte bancaire.

Le RMI est composé de deux parties

- Le serveur : Le serveur SATIM gère en permanence le RMI (7j/7j et 24h/24h), se connecte aux parcs DAB, sa tâche est de traiter les opérations de retrait dans un temps réduit.
- Les DAB : Suite à la demande du porteur de la carte et après, délivrance de l'autorisation de retrait par le serveur SATIM, vérification du code secret et du montant du retrait (on-line), les DAB distribuent des billets de Banque.

Le gestionnaire du RMI assure

- La gestion du parc DAB de tous les adhérents ;
- Traitement des transactions de retrait DAB ;
- Personnalisation des cartes de retrait ;
- Archivage des transactions et incidents enregistrés.

Le RMI est structuré comme suit

- un centre serveur front office ;
- un centre serveur back-office ;
- une station de personnalisation ;
- un serveur de compensation ;
- un centre d'appel.

⁴ Bimensuel de l'économie et de la finance, Mars 2013.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Les deux principaux objectifs du RMI sont

- Assurer l'interopérabilité : c'est-à-dire assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toutes les banques adhérentes c.-à-d. le RMI intègre un parc de DAB et de TPE hétérogène multi constructeurs et multi Banques, il assure l'acceptation des cartes de retrait et de paiement de toutes les Banques adhérentes, il permet la compensation des transactions de retraits et de paiement interbancaires en assurant les échanges de flux financiers entre adhérents et organisme de compensation.

Le RMI est garant des normes et de la réglementation carte, du fonctionnement et de l'évolution du système interbancaire monétique.

- 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.

L'adhésion au RMI nécessite la réalisation de plusieurs conditions tel que la signature d'une convention interbancaire, la signature de contrats de coopération liée aux services offerts par le RMI et le respect des spécificités techniques édictées par le RMI (gestion de fichiers porteurs, délais).

Après adhésion de l'institution financière au Réseau, la SATIM met en place la logistique nécessaire pour l'adhésion réelle de cette dernière au réseau (connexion de DAB), La SATIM offre aux adhérents deux possibilités : Acquérir ses propres DAB et TPE, tout en respectant les normes de configuration imposées par SATIM, qui les assiste lors de l'achat des DAB et TPE ; les DAB acquis et implantée sont reliés par le réseau DZ pack ou IP.

1.4. Les forces et faiblesses de la monétique en Algérie

La réglementation en matière de cartes bancaires est quasi inexistante, de ce fait, d'importants projets de mise à niveau doivent être entrepris. Le domaine technique est aussi important pour la monétique car sans le matériel adéquat, le projet ne peut aboutir, à cet effet 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.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

À ce niveau, il y a absence de politique commerciale offensive. Les banques devraient d'abord s'assurer de la complète maîtrise de l'activité monétique afin d'offrir le meilleur service possible.

Le taux de bancarisation en Algérie reste relativement faible, et ce, à cause notamment de la forte implantation de la culture du cash et la perception qu'a le client de la CIB considérée seulement comme carte de retrait et non de paiement à la fois, si le taux de bancarisation est de 4%, l'utilisation des cartes de paiement ne dépasse pas les 10%, selon les chiffres de la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM). 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.

Les caractéristiques de la monétique se présentent sous forme de points forts et de points faibles :

➤ **Les forces de la monétique**

- ✓ **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 ;
- ✓ **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, donc l'interbancaire 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 ;

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

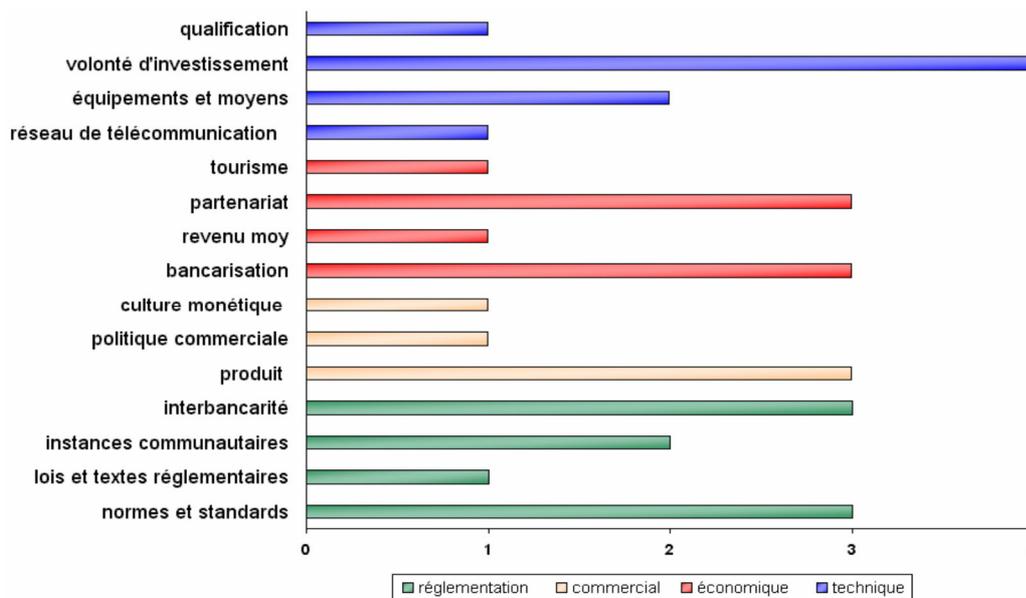
- ✓ **Volonté d'investissement:** Tous les établissements rencontrés ont validé leur participation au plan de déploiement de la monétique en Algérie conformément à leurs engagements vis-à-vis de SATIM. La volonté d'investissement des banques est donc certaine et ne tient qu'à l'aboutissement des appels d'offres ;
- ✓ **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 ;
- ✓ **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.
- **Les faiblesses de la monétique**
 - ✓ **Lois et textes réglementaires :** vide juridique en matière de réglementation ;
 - ✓ **Réseau de télécommunication :** 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. Le réseau RTC (Réseau Téléphonique Commuté), utilisé pour la future fonction de paiement, offre une qualité nettement supérieure ;
 - ✓ **Equipements et moyens :** 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 ;
 - ✓ **Qualification du personnel :** les banques doivent organiser des séminaires et des formations de leur personnel dans le domaine informatique et technique ;
 - ✓ **Culture monétique :** manque de culture monétique ; problème de réforme des mentalités.
 - ✓ **politique commerciale :** quasi absente en même temps que le plan marketing ; La clientèle potentielle reste encore méfiante et très ancrée aux espèces ;
 - ✓ **Tourisme :** compte tenu de la situation instable que vit le pays, le tourisme n'est pas encore prêt à se développer ;
 - ✓ **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 couteaux.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

❖ L'analyse a été établie pour les domaines suivants :

- Le domaine réglementaire,
- Le domaine commercial,
- Le domaine économique,
- Le domaine technique.

Figure n° 04 : La récapitulation des points forts et points faibles



Source : Document fourni par la CNEP-banque.

1.5. La réalité de la monétique en Algérie

Ce secteur demeure très en retard. La SATIM qui gère l'interbancaire, depuis sa création, il y a plus de 20 ans, n'a pas fait grand-chose. Elle n'a pas franchement développé la monétique en Algérie. Elle a émis peu de cartes interbancaires EMV (European Mastercard & Visa), alors le système bancaire n'est pas aux normes et standards internationaux. Tandis qu'Algérie Poste dispose de plus 7 millions d'utilisateurs de cartes double application (paiement et retrait) que HB-Technologie⁵ lui fournit. Il faut noter que la SATIM est toutefois censée être un centre de régulation des normes EMV de la CIB. Alors Il faut que l'Etat triple ces efforts pour adapter la monétique au standard EMV comme partout dans le monde. L'Algérie ne dispose pas de système monétique standard. La création d'un Groupement d'intérêt économique (GIE) pour gérer les standards est la seule chose qui puisse faire décoller la monétique en Algérie.

⁵ HB-Technologie : entreprise chargé de la fabrication de la carte à puce pour le secteur bancaire.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Or, il se trouve que durant les années de terrorisme, l'Algérie était complètement coupée du reste du monde. Aussi, par le fait de la spécialisation des banques algériennes dans le financement des entreprises et leurs éloignements de la notion de prestataires de services, la monétique a pâti donc la banque algérienne doit passer du financement de l'investissement au développement des services.

La culture du «cash» dans les transactions, fortement dominante dans la société algérienne, elle entrave le développement de la monétique. L'Algérien se contente de retirer son argent liquide des distributeurs automatiques de billets (DAB) pour ensuite le dépenser en cash, il nourrit une peur violente, souvent infondée, que son compte bancaire soit siphonné s'il lui arrive d'effectuer des opérations d'achat avec une carte de paiement, cette dernière n'a pas bénéficié de campagne de sensibilisation et de publicité auprès des clients à même de les amener à l'utiliser, donc dans leurs transactions quotidiennes, les gens ne font confiance qu'aux liquidités, il est difficile de convaincre le citoyen de la nécessité de changer son mode de paiement, il entretient une relation spécifique avec les billets de banque. Il faut dire que les quelques expériences négatives au démarrage (problèmes de télécommunication, méconnaissance des plafonds de retrait, blocage de la carte) ont amené les porteurs à être réticents à l'utilisation de la carte, en effet, des pannes récurrentes sont signalées au niveau des DAB installés, des pannes dues principalement à la dégradation de la qualité des billets de banque en circulation c'est ce qui explique sa méfiance.

La plupart des banquiers évoquent, pour expliquer cette hésitation, l'aspect culturel de ce système, avançant que les Algériens, dans leur majorité, préfèrent toujours des transactions en espèces. Ils estiment, par ailleurs que Les banques algériennes et établissements financiers ont été pointés du doigt dans le retard de l'émergence du paiement électronique, elles sont aussi responsables de la lenteur enregistrée dans la vulgarisation de ce système.

Après tout, 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 demande du temps pour se généraliser car Le consommateur n'est pas encore habitué à ce nouveau

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

produit. L'activité monétique obéit à des critères d'organisation des banques, d'évolution et d'adaptation des réseaux mais aussi à beaucoup d'investissements et à un effort culturel pour son adoption définitive.

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 une fixation totale 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 développement de la monétique sera sans aucun doute lent en raison des rigidités culturelles, structurel, économiques et des lenteurs administratives caractérisant les banques publiques, Il y a lieu de signaler, cependant, le nombre insuffisant de distributeurs mis en place. Les citoyens continuent, en effet, de subir les longues files d'attente devant les guichets.

Les cartes bancaires sont devenues quasiment incontournables, que ce soit dans les bus ou dans les banques, les aéroports ou les universités, la puce électronique est un outil auquel on a recours quotidiennement dans toutes les transactions, l'Algérie s'y est mise en 2005.

Le Groupement d'intérêt économique de monétique (GIE-monétique), opérationnel depuis janvier 2015, s'est fixé pour objectif d'accélérer, durant cette année, le développement du paiement électronique en Algérie donc l'année 2015 doit être celle de la généralisation de la monétique, précisant que cet organe de régulation, créé en juin 2014 par l'Association des banques et des établissements financiers (ABEF), est doté des moyens nécessaires pour la mise en œuvre de ses missions. A cet effet, deux axes prioritaires ont été définis par le GIE-monétique pour la concrétisation de cet objectif, à savoir le développement du paiement par internet et la généralisation du paiement de proximité par carte bancaire.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Section 02 : La monétique au Maghreb

Dans les pays du Maghreb, l'expérience de la monétique a démontré que les systèmes électroniques de paiement ne sont pas une mode à suivre mais plutôt une nécessité sur le plan économique. Le secteur bancaire de la majorité des pays africains reste encore largement sous équipés, seuls quelques pays sont bien avancés en ce domaine comme le Maroc et la Tunisie donc il est nécessaire de développer d'avantage les cartes de paiement par une extension du réseau d'acceptation et de sensibiliser les commerçants à adopter ce nouveau mode de paiement et il faut aussi suggéré aux banques d'offrir à leurs clients les conditions optimales d'utilisation des cartes (paiement et retrait) car c'est le meilleur moyen qui permettra un décollage réel de la monétique au Maghreb.

La monétique offre une nouvelle prestation bancaire alliant permanence, diversité et proximité du service à travers le réseau interbancaire. Les banques doivent se moderniser pour faciliter la mise en place des mécanismes de marché, et donc augmenter la fluidité des flux financiers. Pour les banques, l'automatisation des transactions permet de réduire leurs coûts, désencombrer leurs agences et redéployer leurs activités et leurs personnels pour d'autres segments de services. Ainsi, l'exploitation d'une infrastructure commune leur donne l'occasion de faire une économie d'investissements couteux.

La monétique est très liée au taux de bancarisation mais 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 francophone. 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 francophone est centrée sur les cartes de paiements et de retraits.

La majorité des 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.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

2.1 . La monétique au Maroc

La monétique au Maroc est en phase avec le développement économique en général et le développement du secteur moderne de l'économie plus particulièrement. Le développement de la monétique dans ce pays 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 et le mieux positionné après l'Afrique du Sud c'est parce que de gros efforts ont été déployés, impulsés par le Centre monétique interbancaire CMI à travers de continues campagnes de sensibilisations. Il y a aussi 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 toutes 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.

Le Maroc, à l'instar des pays pionniers dans le domaine de la monétique s'est doté d'un Centre Monétique Interbancaire (CMI) dès 2002, il existe dans ce pays quatre réseaux de cartes bancaires dont la connexion est assurée par ce Centre Monétique Interbancaire (CMI). Il s'agit du :

- ✓ Réseau Interbank, auquel adhèrent plusieurs banques (BCM, BMCI, Crédit du Maroc, SGMB, CIH, BMAO, ABM, UNIBAN);
- ✓ 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 et lutter contre la fraude en instaurant une vigilance continue ;
- ✓ Le développement de l'interopérabilité des paiements par cartes.

Le CMI joue 2 rôles principaux :

- ✓ Acquéreur Paiement : gère la relation monétique avec les commerces marocains tant au niveau commercial qu'au niveau technique ;

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

- ✓ Plateforme d'interopérabilité Retrait : permet le traitement de retraits interbancaires marocains. Plusieurs campagnes nationales pour une meilleure utilisation de la carte bancaire sont initiées par Bank Al-Maghreb, le Groupement professionnel des Banques au Maroc (GPBM) et le Centre monétique interbancaire (CMI).

Dans ce cadre, le CMI a la charge de gérer la totalité des relations avec les commerçants affiliés aux réseaux de paiement par cartes VISA, MasterCard, American Express ainsi que certaines cartes privatives. Par ailleurs, Bank Al Maghreb a pris de sa part certaines mesures en vue de moderniser le système de paiement au Maroc et rendre les transactions plus sécurisées.

2.1.1. Histoire de la monétique au Maroc

La monétique au Maroc a vu le jour dès 1979 et le bilan de cette expérience et les perspectives de développement de ce produit, mettent le système bancaire marocain au premier rang dans ce domaine en Afrique et dans le monde arabe.

En 1982, les premiers Distributeurs Automatiques de Billets (D.A.B.) et Guichets Automatiques de Banque (G.A.B) ont été installés. Puis en 1984, certaines banques ont commencé à mettre en place des Terminaux Points de Vente (T.P.V.) ou Terminaux de Paiement Electronique (T.P.E.) et de 1985 à 2000, toutes les banques marocaines se sont mises à la monétique.

Détenu par les principales banques du pays, le Centre Monétique Interbancaire du Maroc (CMI) a été constitué en 2001. Il s'est substitué aux banques en 2004 comme opérateur commercial et technique gérant l'activité monétique de paiements par cartes au Maroc. En juillet 2005, le CMI a lancé le service d'interopérabilité nationale permettant au porteur de carte bancaire la possibilité de retirer de l'argent sur tous les GAB du pays. En 2007, la marque "CMI" (Carte marocaine interopérable) a fait son apparition.

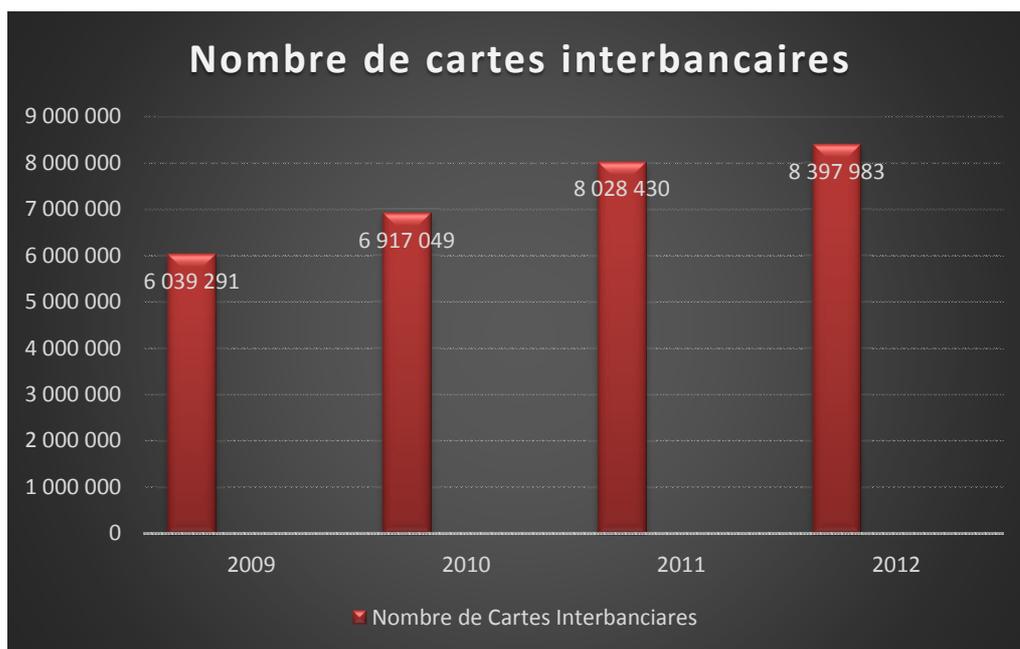
Tableau N°05 : Evolution de cartes interbancaire CIB au Maroc

Année	2009	2010	2011	2012
Nombre de carte interbancaire	6 039 291	6 917 049	8 028 430	8 397 983

Source : Etabli par nos même à partir des documents publiés sur le site du CMI.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Figure N°05 : Evolution de cartes interbancaire CIB au Maroc



Source : Etabli par nos même.

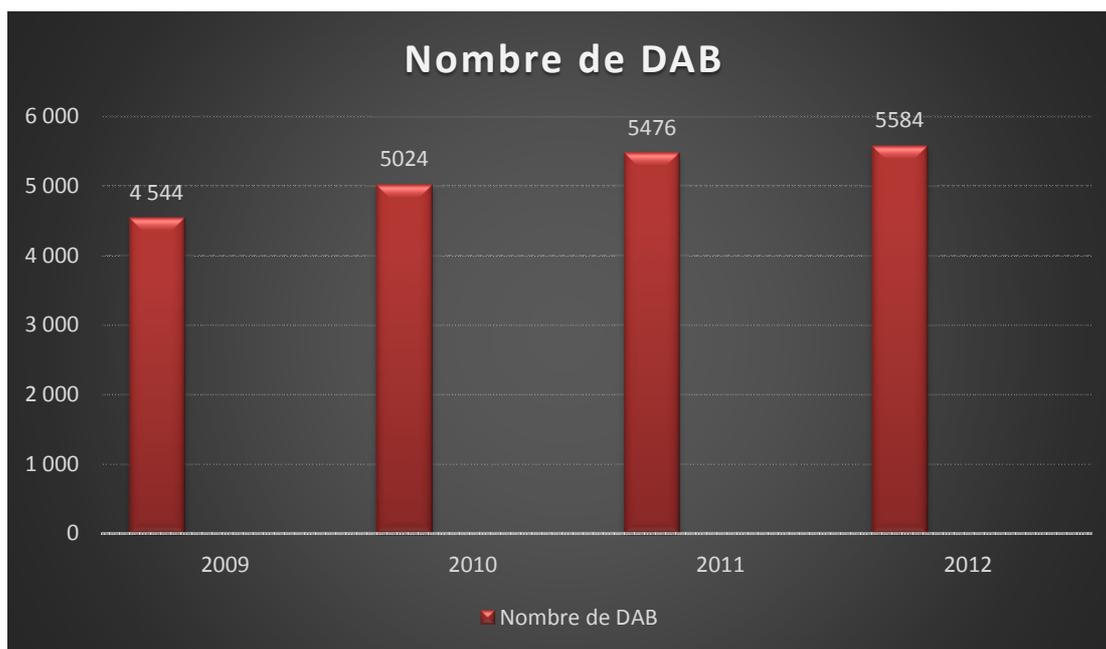
Les cartes émises par les banques marocaines selon CMI (Centre Monétaire Interbancaire) ont atteint en 31/12/2012 un encours de 8,3 millions de cartes sous le label Visa, MasterCard, et la marque nationale CMI contre 8,02 millions en 2011 soit une augmentation de 4,6%. Cette évolution est la conséquence d'une croissance moyenne du nombre des cartes de paiement Visa et Mastercard, d'une amélioration modérée du nombre de cartes privatives et d'une appréciation soutenue des cartes de paiement sous label CMI.

Tableau N°06 : Evolution du nombre de DAB au Maroc

Année	2009	2010	2011	2012
Nombre de DAB	4 544	5 024	5 476	5 584

Source : Etabli par nos même à partir des documents publiés sur le site du CMI.

Figure N°06 : Evolution du nombre de DAB au Maroc



Source : Etabli par nos même.

L'élargissement du réseau DAB s'est poursuivi avec l'installation de 108 nouveaux DAB depuis le début de l'année 2012, permettant au réseau d'atteindre au 31/12/2012 le nombre de 5 584 DAB, soit une augmentation de 2% par rapport à l'année 2011. Par ailleurs, ce réseau s'est poursuivi avec l'installation de 227 nouveaux GAB durant les premiers mois de l'année 2014 et cela permet aussi d'atteindre 6.120 GAB, soit une extension de 3,9% par rapport à décembre 2013. Le réseau GAB a connu des retraits effectués par les cartes bancaires marocaines et étrangères, le marché marocain n'arrête pas de se développer.

Le nombre de terminaux de paiement électronique (TPE) dans les différents commerces est passé à 19000 fin 2012 contre 16000 en 2010. 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. Dernièrement au niveau du Maroc toutes les transactions de paiement sont traitées par les terminaux EMV.

Le Maroc confirme son rôle de leader sur les pays voisins mais aussi 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

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

bancaire ont motivé le développement et l'utilisation de la carte bancaire comme un outil efficace de retrait et de paiement.

Tableau N07 : Nombre de transaction de retrait et de paiement par carte interbancaire au Maroc

Années	2009	2010	2011	2012
Nombre de transaction de retraits par carte interbancaire	31 642 131	39 769 569	44 176 592	47 699 783
Nombre de transaction de paiement par carte interbancaire	2 315 057	2 768 076	3 721 835	4 422 233

Source : Etabli par nos même à partir des documents publiés dans le site du CMI

Les opérations de retrait d'espèces sur le réseau des distributeurs automatiques des billet (DAB) par les cartes interbancaires ont atteint en 2012 47,7 millions d'opérations contre 44,1 millions d'opérations de retraits en l'année 2011 soit une augmentation de 8,0 % en nombre.

Durant l'année 2012, les opérations de paiement par cartes marocaines auprès des commerçants affiliés au CMI ont totalisés : 4.4 millions d'opérations, une progression de 18,8 en nombre par rapport à l'année 2011.

Considérée au premier rang des expériences africaines et arabes, la monétique marocaine demeure perfectible par rapport à la monétique dans d'autres pays développés. Constituant aujourd'hui une variante du système des paiements au Maroc, dont l'opportunité n'est plus à discuter, la monétique peut évoluer dans le sens de la banalisation, avec davantage de sécurité, de fiabilité et de rentabilité.

2.2. La monétique en Tunisie

La globalisation et la mondialisation des échanges et des transactions financières et la concurrence accrue entre banques ainsi que les exigences des nouvelles réglementations en la matière, ne tenant pas compte des frontières des pays, poussent les banques à moderniser leurs systèmes d'informations et leurs outils de travail ainsi que les prestations fournies à leurs clients, on parle de la monétique.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

En Tunisie l'histoire de la monétique remonte aux années 70. Elle s'est développée dans un premier temps pour répondre à la demande d'une clientèle étrangère qui souhaitait payer par le biais des cartes bancaires. Ce système était géré par les organismes internationaux qui affiliaient les commerçants pour l'acceptation de cartes étrangères, donc la Tunisie, étant un pays fortement touristique, la clientèle étrangère réclamait de plus en plus le paiement par cartes.

Signalant que ces changements de la sphère économique et financière ont touché de près les systèmes de paiement, le développement de ces systèmes a toujours préoccupé la Banque Central Tunisienne (BCT), cette dernière 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.

Actuellement, la progression fait que la monnaie immatérielle bouscule la monnaie physique. Ainsi, Monétique, GAB, DAB, Terminal de paiement électronique, portemonnaie électronique... sont venus enrichir la terminologie bancaire et forment l'ensemble des techniques permettant des transactions automatisées, et qui s'étendent des simples retraits, aux achats de biens et services et aux applications les plus diverses.

En outre, l'utilisation des cartes bancaires pour le paiement domestique reste encore marginale par rapport aux autres moyens. Pour combler ce retard, la Société Monétique de Tunisie (SMT) fut créée et sa création date de 1989, elle est filiale des Banques Tunisiennes, est spécialisée dans l'activité monétique bancaire en Tunisie. Cette société a pour objet de : promouvoir le développement et l'utilisation de la carte de paiement 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 internationaux ; mettre en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement des systèmes monétique dans ses diverses composantes : Marketing, maîtrise des technologies, automatisation des procédures bancaires, rapidité des transactions, économies des flux financier et mettre en œuvre l'ensemble des moyens destinés à traiter ou assurer sur le territoire national les transferts et la maîtrise des technologies nécessaires pour :

- Les rapatriements et transferts électroniques des fonds.
- L'acquisition, l'adaptation et la création de logiciel.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

- La mise à disposition pour les Banques d'un très haut niveau de sécurité par l'utilisation de techniques nouvelles.
- La formation aussi bien des cadres bancaires que les usagers tunisiens à la Monétique.

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.

Au cours des dernières années, la Tunisie a connu un large programme de mise à niveau du système monétique, en permettant le développement du réseau des commerçants affiliés au 31/12/2012 à 14895 et du nombre de porteurs géré (plus de 2 373 415).

L'activité de la monétique s'est caractérisée par une consolidation de ses principaux indicateurs durant l'année 2012. Cette progression dégage l'émergence d'une nouvelle culture en faveur des moyens de paiement modernes.

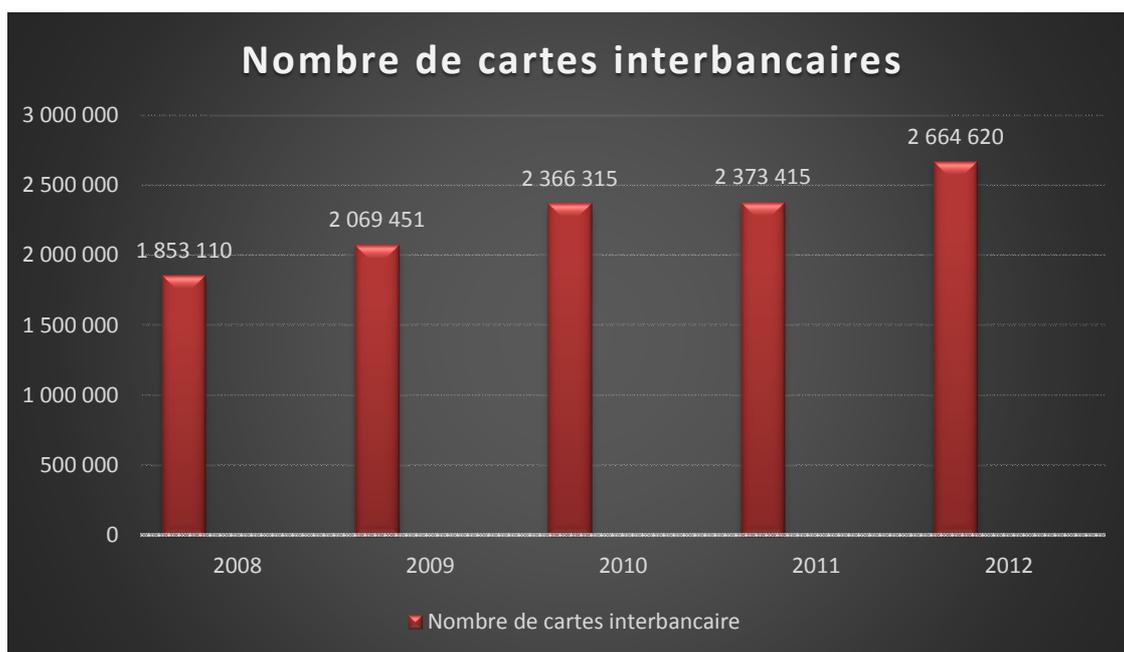
Tableau N°08 : Evolution de la carte interbancaire en Tunisie

Années	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de cartes interbancaire	1 853 110	2 069 451	2 366 315	2 373 415	2 664 620

Source : Etabli par nos soins à partir des documents publiés par L'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers (A.P.T.B.E.F).

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Figure N°07 : Evolution de la carte interbancaire en Tunisie



Source : Etabli par nos soins

A la fin de l'année 2012, le nombre de carte bancaire a atteint le chiffre de 2 664 620, Le rythme d'émission des cartes s'est renforcé durant cette année contre 2 373 415 à la fin de 2011, soit une augmentation de 291 205 cartes.

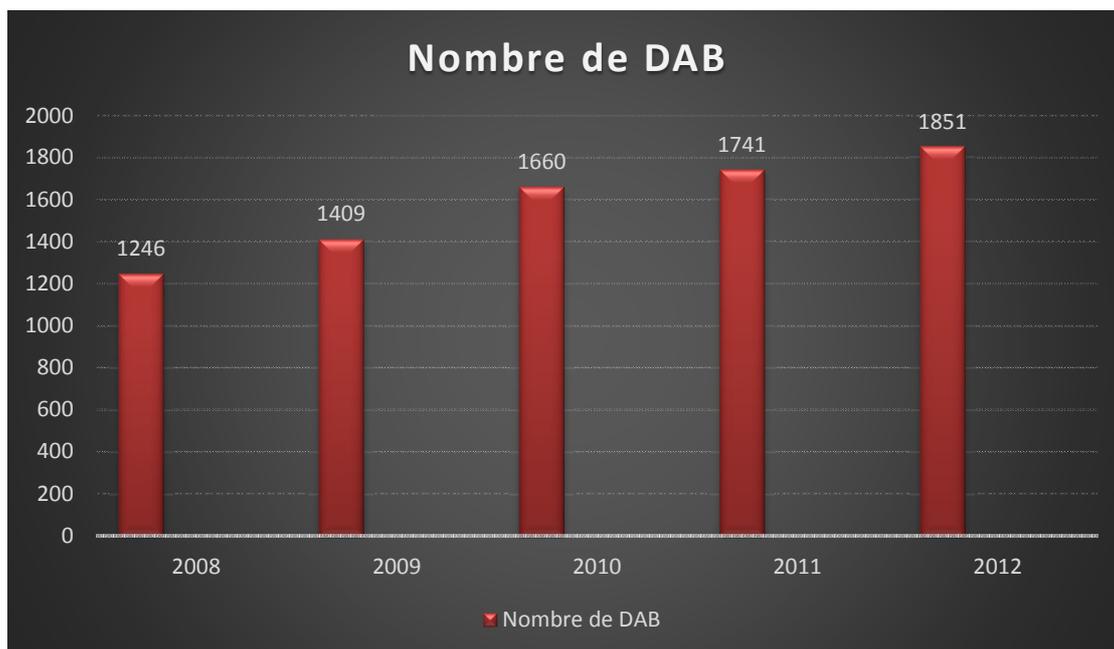
Tableau N°09 : Evolution des DAB en Tunisie

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de DAB	1246	1409	1660	1741	1851

Source : Etabli par nos soins à partir des documents publiés par la société de la monétique Tunisie (STM).

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Figure N°08 : Evolution des DAB en Tunisie



Source : Etabli par nos soins.

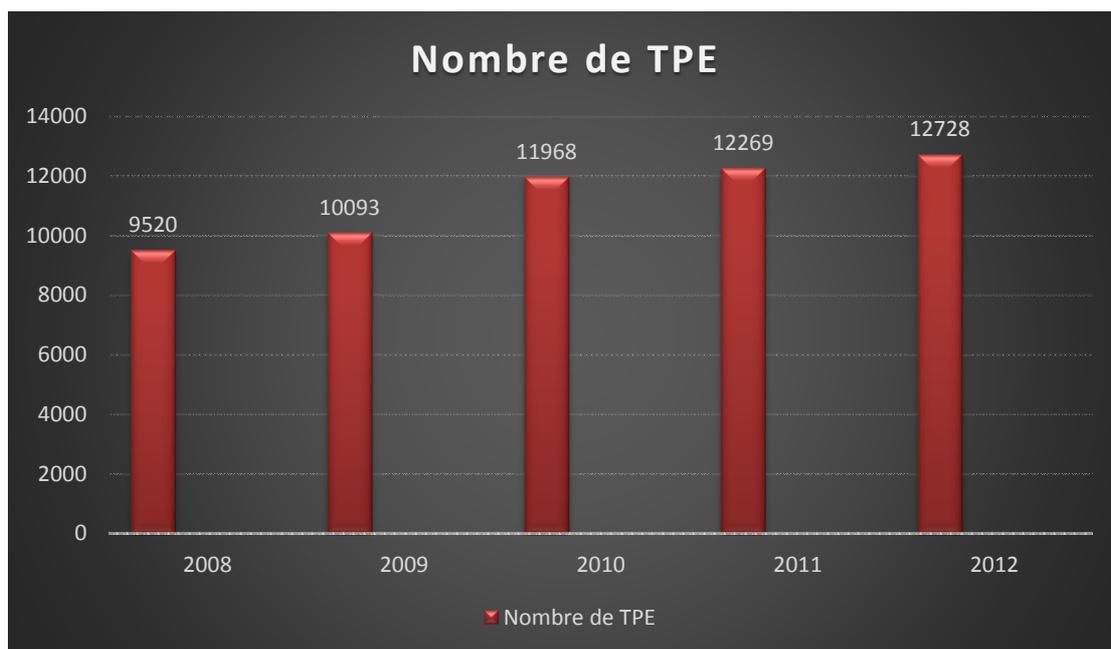
Le nombre de DAB a passé de 1741 fin décembre 2011 à atteindre 1851 fin 2012, le parc des DAB s'est consolidé au cours de l'année 2012 par l'implantation de 110 nouvelles unités.

Tableau N°10 : Evolution des TPE en Tunisie

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de TPE	9520	10093	11968	12269	12728

Source : Etabli par nos soins à partir des documents publiés par la société de la monétique Tunisie (STM).

Figure N°09 : Evolution des TPE en Tunisie

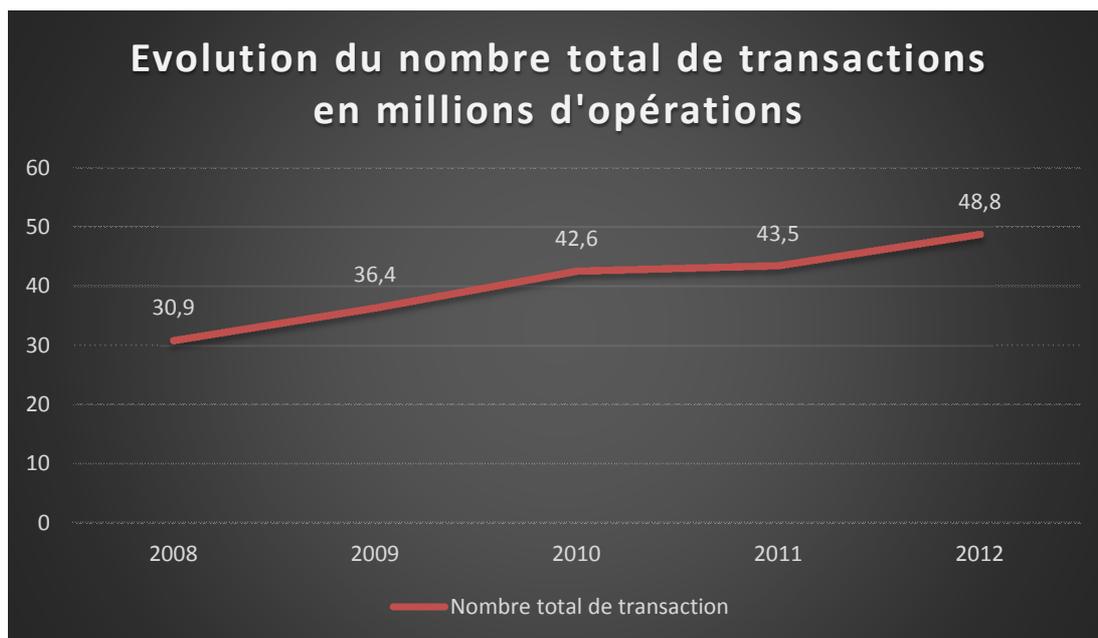


Source : Etabli par nos soins.

Le nombre de TPE installés chez les commerçants a atteint 12728 unités aux titres de l'année 2012, enregistrant une augmentation de 459 unités par rapport au 31/12/2011.

Le taux d'équipement des commerçants affiliés en TPE s'est élevé à 81,8% contre 77,4% au 31 Décembre 2009 et la progression continue d'une année à une autre.

Figure N°10 : Evolution des transactions en Tunisie



Source : Etabli par nos soins.

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Le nombre de transactions réalisées en Tunisie a évolué à un rythme soutenu puisqu'il a atteint 48.8 millions d'opérations au titre de l'année 2012 pour un montant de 5 495 966 mille Dinars contre 43.5 millions au titre de l'année 2011 enregistrant ainsi une augmentation de 5,3 millions de transactions.

Section 03 : Etude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc

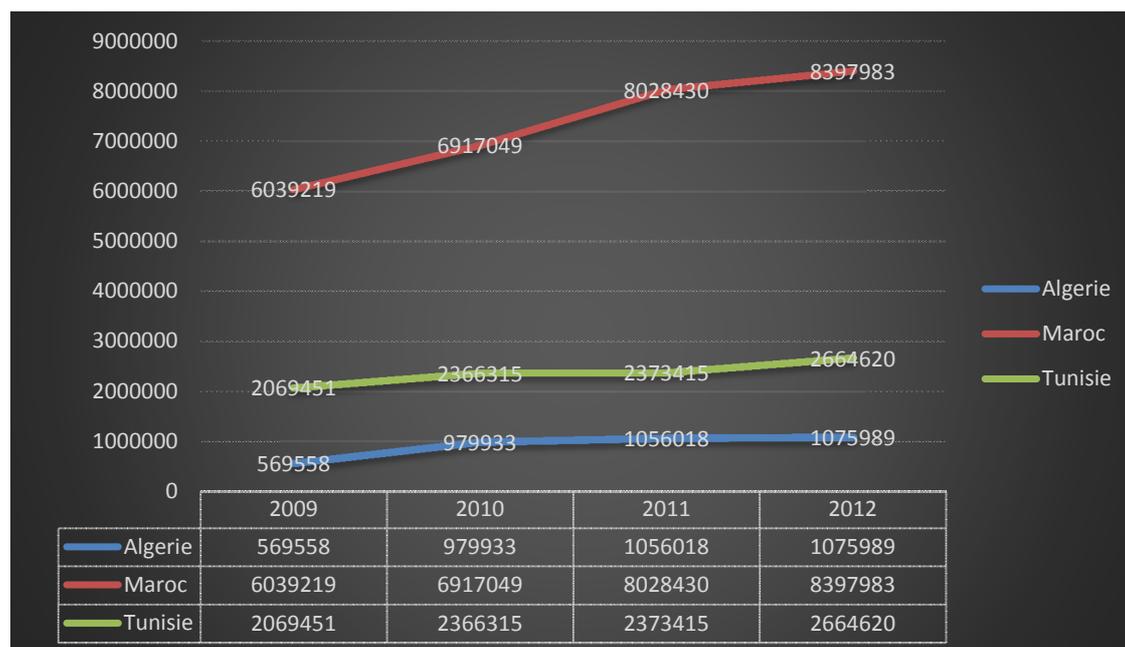
Le Maroc est classé largement devant au Maghreb sur le secteur de la monétique il s'est révélé leader maghrébin en matière de monétique, en termes de proximité et disponibilité de service bancaire en nombre d'habitant, il est la première nation maghrébine en termes d'usage de cartes bancaires.

Les systèmes financiers tunisien et marocain sont caractérisés par des avancées importantes en matière de monétique par rapport à l'Algérie, c'est pour cela que le niveau qu'ont pu atteindre le Maroc et la Tunisie en matière de la monétique est le résultat des différentes réformes qu'ont connues leurs systèmes financiers.

3.1. Evolution des cartes bancaires au Maghreb (Tunisie, Algérie et Maroc)

Concernant le nombre de cartes en circulation, les trois courbes sont croissantes mais avec des taux moyens de croissance annuels différents, très élevé pour le Maroc, moyen pour la Tunisie et faible pour l'Algérie.

Figure N°11 : Evolution du nombre de cartes en Algérie, au Maroc et en Tunisie



Source : Etabli par nos soins.

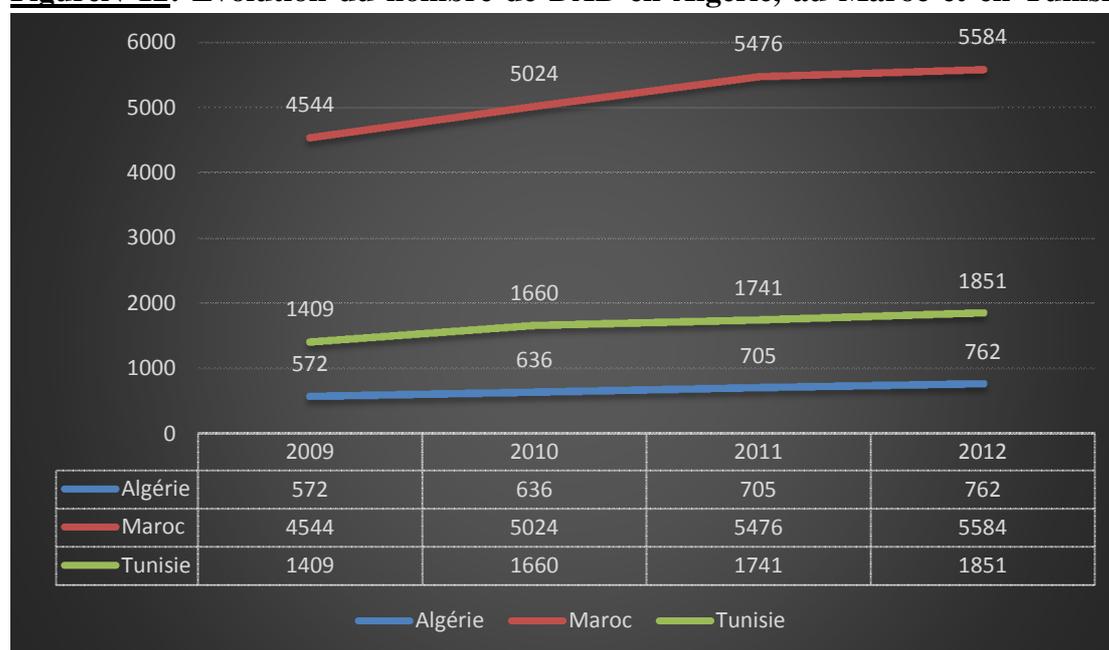
Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

Si on prend par exemple l'année 2012 on remarque que le nombre de cartes au Maroc est de 8 397 983 contre 1 075 989 en Algérie, un écart de 7 321 994 cartes. Et la même année, le nombre des cartes en Tunisie est de 2 664 620 contre 1 075 989 en Algérie, un écart de 1 588 631 cartes.

3.2. Evolution des DAB en Tunisie, en Algérie et au Maroc

On aperçoit que la disponibilité des DAB est de 154 DAB pour un millions d'habitants en Tunisie, 174 DAB pour un millions d'habitants au Maroc et 23 DAB pour un million d'habitants en Algérie.

FigureN°12: Evolution du nombre de DAB en Algérie, au Maroc et en Tunisie



Source : Etablie par nos soins.

Après la comparaison 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'ampleur des réformes entreprises par la Tunisie et le Maroc au profit de leurs systèmes financiers sont établies comme suit :

- 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

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

permettant l'amélioration du secteur touristique, qui constitue une source importante pour le financement harmonieux de l'économie ;

- Des campagnes nationales de sensibilisation et d'information ont été organisées, un département chargé des paiements et un comité ayant comme tâche de lutter contre la fraude ont été mis en place.
- La volonté politique est manifestée à travers l'intérêt qu'accordent les plus hautes instances des deux pays (le Maroc et la Tunisie) qui considèrent que la monétique comme un axe stratégique du développement économique et social ;
- Présence accrue des sociétés internationales telles que MasterCard, Visa international et Américain Express ;
- Les sociétés monétiques (SMT en Tunisie et CMI au Maroc), jouent un rôle fédérateur pour toutes les banques, l'équivalent de la SATIM en Algérie ;
- Les banques centrales ont promulgué des lois et règlements en parfaite harmonie avec le paysage monétique dans chaque pays. Cette réglementation favorise le développement et la promotion de la monétique tout en veillant sur les aspects du risque et de la sécurité ;
- Le Maroc et la Tunisie sont engagés depuis les années 80 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 ces deux pays ont entrepris plusieurs démarches pour le développement de ce dernier, qui sont :
 - L'accroissement des paiements de proximité à travers les terminaux de paiement électroniques ;
 - Promouvoir le développement et l'utilisation de la carte de retrait et de paiement par les nationaux tunisiens et marocains ;
 - Mise en œuvre de l'ensemble des actions régissant le fonctionnement des systèmes monétiques dans ses diverses composantes : Marketing, économies des flux financiers, maîtrise des technologies, automatisation des procédures bancaires et rapidité des transactions ;
 - 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 transferts électroniques des fonds ;

Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie

- La formation aussi bien des cadres bancaires que des usagers à la Monétique ;
- La mise à la disposition des banques d'un très haut niveau de sécurité par l'utilisation de nouvelles techniques.

Conclusion

Il est plus que regrettable de voir l'Algérie à la traîne, malgré les actions entreprises pour le développement et l'automatisation des moyens de paiement, elle reste loin des niveaux réalisés par d'autres pays avec lesquels elle partage la même histoire, culture, religion et le niveau de développement économique.

La monétique est encore récente et possède beaucoup de lacunes qu'il faudra minimiser dans les plus brefs délais vu le retard que connaît l'Algérie dans ce domaine. L'Algérie a mis beaucoup de temps pour pouvoir comprendre que la monétique est capitale pour la bancarisation de l'économie et pour la lutte contre le marché informel. 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.

**CHAPITRE III : ETUDE
EMPIRIQUE DU
COMPORTEMENT DES AGENTS
ECONOMIQUES ENVERS LA
CARTE INTERBANCAIRE**

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la carte interbancaire (CIB)

Pour une meilleure compréhension de l'effet qu'exerce la monétique en Algérie, nous avons recouru à une enquête de terrain. La démarche a consisté :

- En la remise d'un questionnaire aux différents agents économiques.

D'un côté, le questionnaire a pour objectif l'illustration des moyens et du degré de la généralisation de l'utilisation de la monétique au niveau de la wilaya de Bejaia. D'un autre côté, ce dernier permettra de dégager les freins et les obstacles au développement de la monétique.

Ce chapitre comprendra, dans sa première section, quelques éléments méthodologiques relatifs à la présentation du questionnaire d'enquête et les conditions de sa réalisation. La deuxième section, consiste en une analyse des résultats de l'enquête.

Section 01 : Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire

1.1. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire est un outil méthodologique de communication, il est composé d'une série de questions s'enchaînant de manière structurée, il permet la collecte méthodique d'informations dans le cadre d'une enquête de façon directe ou par l'intermédiaire d'un enquêteur, aussi il vise la vérification d'hypothèses théoriques et permet d'obtenir des renseignements quantitatifs ou qualitatifs, précis et exploitables, souvent présentés sous forme de tableaux ou/et graphiques, il est présenté ainsi sous forme papier ou électronique.

Dans notre étude, nous avons opté pour un questionnaire qui sera adressé aux agents économiques au niveau de la wilaya de Bejaia.

1.2. Choix de la méthode d'enquête

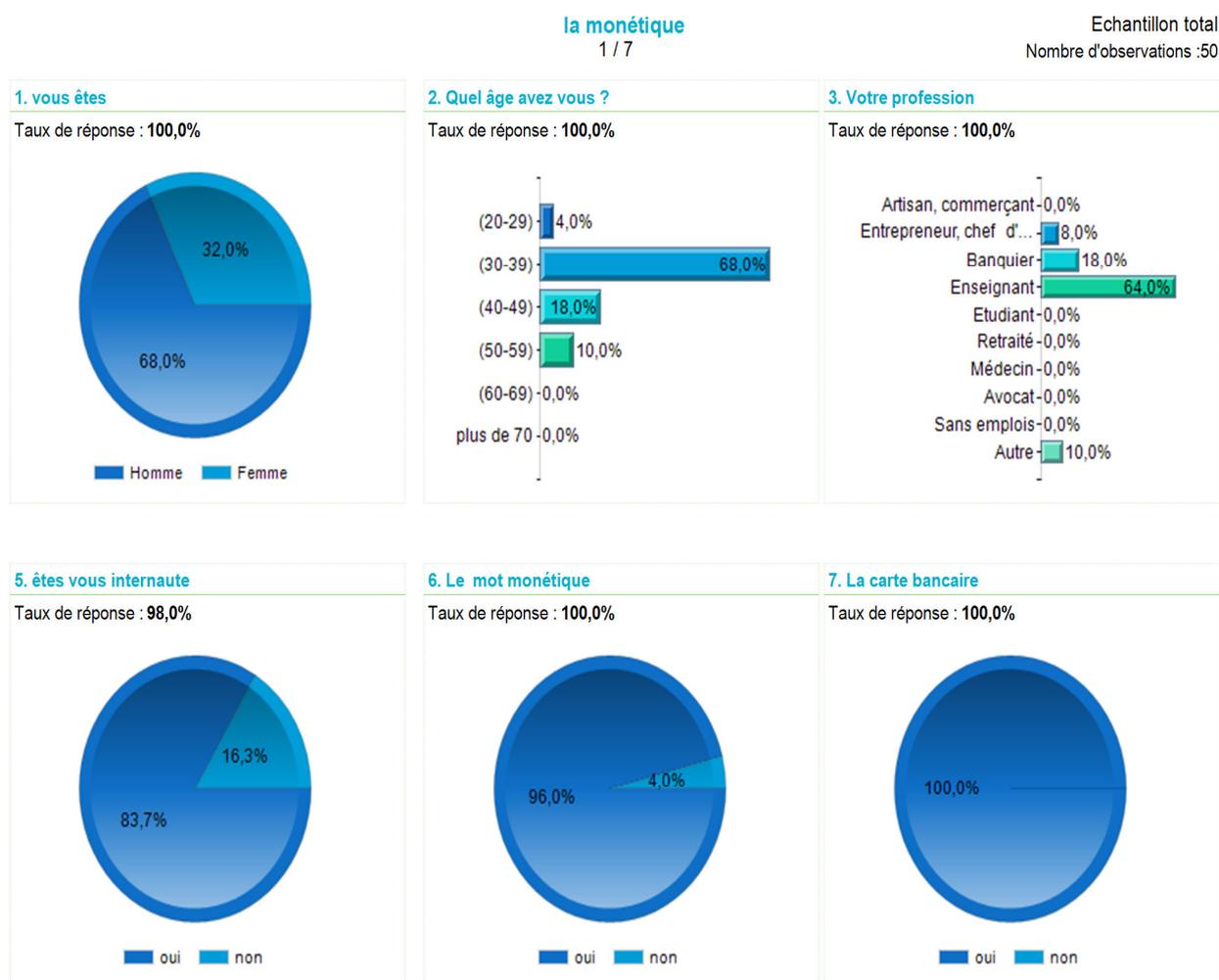
Le questionnaire établi est distribué aux différents agents économiques aux niveaux de la wilaya de Bejaia, notre échantillon est de 250 personnes qui ont été choisies par catégorie socio professionnelle dont 50 destiné aux enseignants et Banquiers ; 50 aux médecins et avocats ; 30 aux entrepreneurs ; 30 aux commerçants ; 30 aux étudiants ; 30 aux retraités et 30 destiné aux sans emplois. Nous avons jugé que cette méthode soit la plus adéquate pour comprendre le comportement de ces agents vis-à-vis la carte bancaire et la plus efficace pour

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

notre étude de terrain, vu la taille de l'échantillon et la possibilité de bénéficier d'un contact direct avec eux.

Section 02 : Analyse et interprétation des résultats du questionnaire

2.1. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux enseignants et banquiers



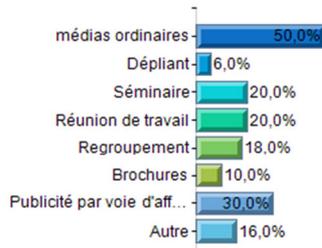
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 2 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :50

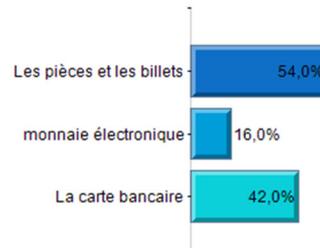
8. En quelle circonstance

Taux de réponse : 100,0%



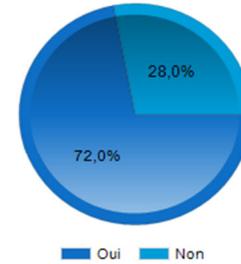
10. moyen de paiement (confiance)

Taux de réponse : 100,0%



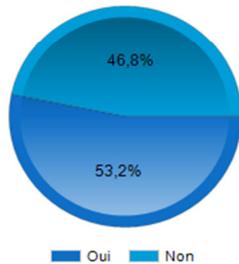
11. paiement par CB est à l'avantage

Taux de réponse : 100,0%



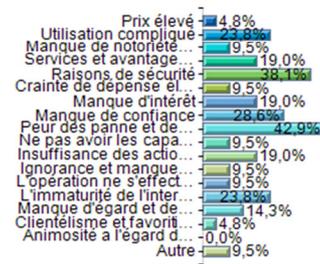
12. êtes vous possesseur d'une CB

Taux de réponse : 94,0%



13. si non pourquoi

Taux de réponse : 42,0%



15. si oui comment

Taux de réponse : 56,0%

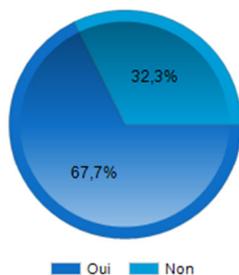


la monétique 3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

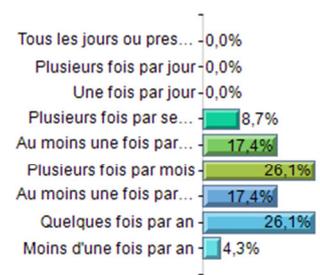
16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 62,0%



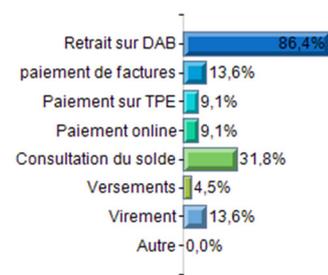
17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 46,0%



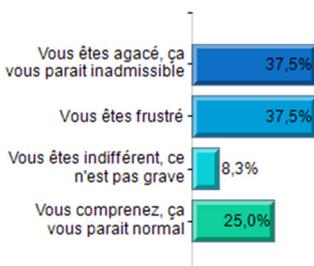
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 44,0%



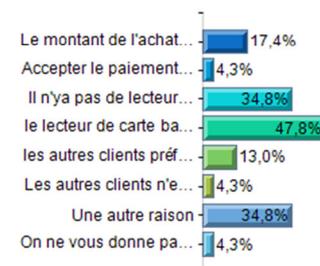
20. La réaction

Taux de réponse : 48,0%



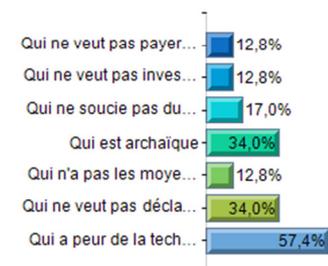
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 46,0%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 94,0%



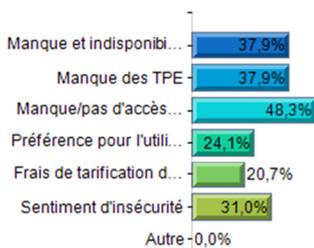
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

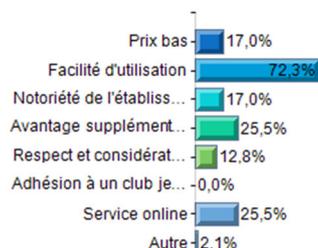
23. Les raison du non usage de votre CB

Taux de réponse : 58,0%



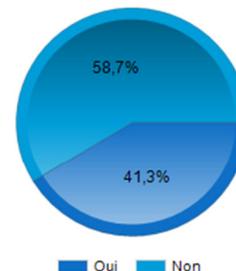
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 94,0%



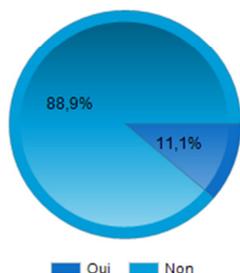
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 92,0%



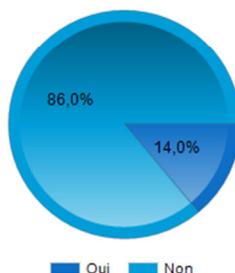
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 90,0%



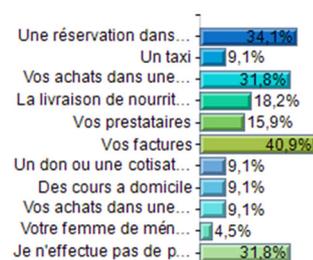
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 86,0%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 88,0%

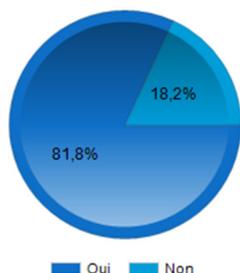


la monétique
5 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

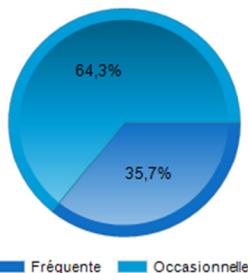
31. Retirez vous de l'argent auprès des guichets de l'agence

Taux de réponse : 66,0%



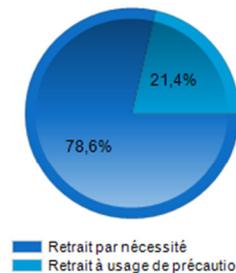
32. Si oui, s'effectue-t-il de manière

Taux de réponse : 56,0%



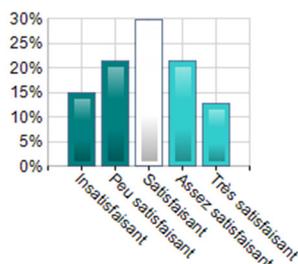
33. Retrait de manière fréquente s'agit de?

Taux de réponse : 28,0%



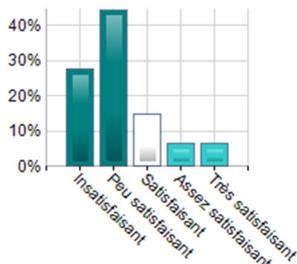
34. êtes vous satisfait de la rapidité

Taux de réponse : 94,0%
Moyenne = 2,96 Médiane = 3,00 Ecart-type = 1,25
Min = 1,00 Max = 5,00



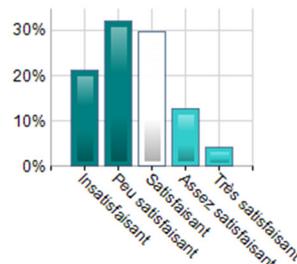
35. de la disponibilité des guichet

Taux de réponse : 94,0%
Moyenne = 2,19 Médiane = 2,00 Ecart-type = 1,12
Min = 1,00 Max = 5,00



36. disponibilité des billets

Taux de réponse : 94,0%
Moyenne = 2,47 Médiane = 2,00 Ecart-type = 1,10
Min = 1,00 Max = 5,00



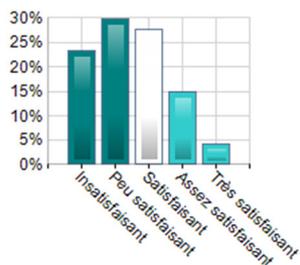
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

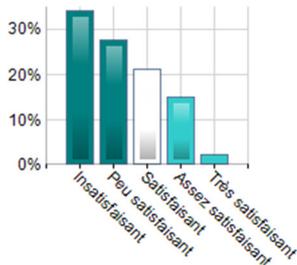
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 94,0%
Moyenne = 2,47 Médiane = 2,00 Ecart-type = 1,14
Min = 1,00 Max = 5,00



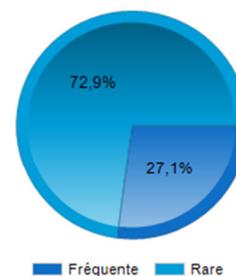
38. Diversité des services

Taux de réponse : 94,0%
Moyenne = 2,23 Médiane = 2,00 Ecart-type = 1,15
Min = 1,00 Max = 5,00



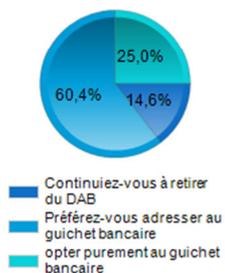
39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 96,0%



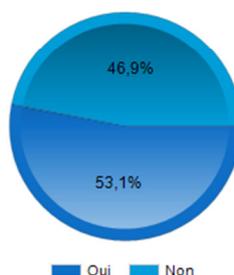
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 96,0%



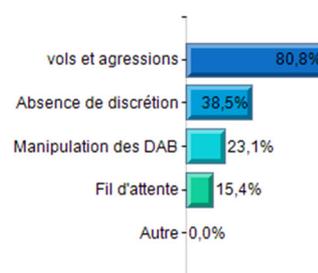
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 98,0%



42. Si oui, quelles risques?

Taux de réponse : 52,0%

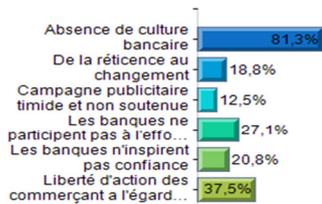


la monétique 7 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

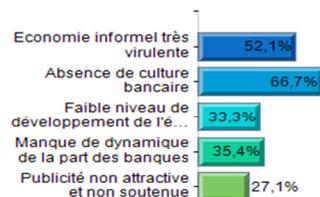
44. CASH est le plus répondu a cause de?

Taux de réponse : 96,0%



45. les freins au developp dans les ops de paiement

Taux de réponse : 96,0%



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

- **Analyse des résultats du questionnaire destiné aux enseignants et banquiers**

Tous les enseignants et banquiers interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 50% de ces personnes interrogées ayant été informées par le biais d'internet ce qui explique le pourcentage élevé des internautes à 83,7%.

Un taux de 30% de ces enseignants et banquiers interrogés ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

Les séminaires permettent de communiquer et d'échanger des informations relatives aux nouveautés dans les différents domaines économique et sociale, mais seulement 20% de ces personnes interrogées ayant pris connaissance de nouveaux produits par séminaire.

Pour les réunions de travail, 20% des personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit lors de ces séances de travail.

Quant aux brochures distribuées, le score est de 10 % des personnes interrogées ayant été informées du nouveau produit. Dans ce vecteur de communication, les brochures sont un support visuel de communication important qui exclut les risques d'incompréhension et de désinformation.

Pour les dépliants, le taux est de 6% des personnes interrogées qui ont eu connaissance du nouveau produit par ce biais est relativement faible.

54% des enseignants et banquiers font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 42% pour la carte bancaire, même si la majorité fait confiance aux pièces et billets cela ne les empêche pas d'avouer que le paiement par carte bancaire est à l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 72% de ces personnes interrogées.

53,2% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 46,8% ne possède pas une carte bancaire en raison de peur des pannes et des incidents techniques avec un pourcentage de 42,9 %, la raison de sécurité avec 38,1% et le manque de confiance avec un taux de 28,6%.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 67,7% d'utilisateur de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent avec un pourcentage de 86,4 % et 31% pour la consultation des soldes. Par contre 32,3% ne l'utilise pas quand on leur demande les raisons qui les poussent à l'ignorer de cette façon, on arrive à la conclusion suivante : ce résultat est logique lorsqu'on offre un service incomplet aux utilisateurs, la plus part a répondu par manque/pas d'accès aux sites marchands avec un pourcentage de 48,3% mais aussi par manque et indisponibilité des Guichets Automatiques Bancaires (GAB) a un taux de 37,9% et certains d'entre eux se justifient par le sentiment d'insécurité pour un taux de 31%.

Pour les enseignants et banquiers, celui qui n'accepte pas la carte bancaire est quelqu'un qui a peur de la technologie (voire la question n°22).

Les enseignants et banquiers demandent la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation et demande des avantages supplémentaires (voir question n°25) car cette catégorie souhaite pouvoir utiliser leur carte bancaire pour paiement de leurs factures (voir question n°30).

81,8% des détenteurs de la carte interbancaire 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 ils se précipitent pour procéder aux achats de festivités.
- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 35,7% a été enregistré contre 64,3% de manière occasionnelle.

A partir du premier coup d'œil, de la question n°33 nous montre que 21,4% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, procèdent au retrait à usage de précaution auprès des guichets 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.

78,6% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets 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 ;

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

- 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.

La question n°39 montre que 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 72,9% de ces personnes interrogées l'affirment.

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.

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, 60,4% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 25% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 14,6 % des interrogées 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 insignifiante et rare.

La question n°41 montre que 53,1% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 80,8% et l'absence de discrétion avec un pourcentage de 38,5%. Des agressions ont en lieu devant les DAB des agences en plein jour devant une foule passive qui observe le spectacle.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

Par contre l'installation des automates près du commissariat de sureté urbaine, regroupement de la gendarmerie, lieux publics très fréquentés pose beaucoup moins de problème aux clients. Tandis que 46,9% des interrogées 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.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les enseignants et banquier de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 81,3%(voire question n°44).

Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficient de TPE, sont selon les enseignants et banquiers synonyme de l'économie informelle très virulente et très agressive avec un pourcentage de 52,1% et 66,7% en ce qui concerne l'absence de culture bancaire (voir question n°45).

Faible niveau de développement de l'économie : L'économie algérienne n'étant pas structurée, revêt un caractère de déséquilibre et d'extraversion, passant de l'économie planifiée à l'économie de marché de manière anarchique, ne peut que contempler l'indiscipline des agents économiques sur le marché.

Les facteurs d'économie ci-dessus indiquées sont les freins au développement de la monétique :

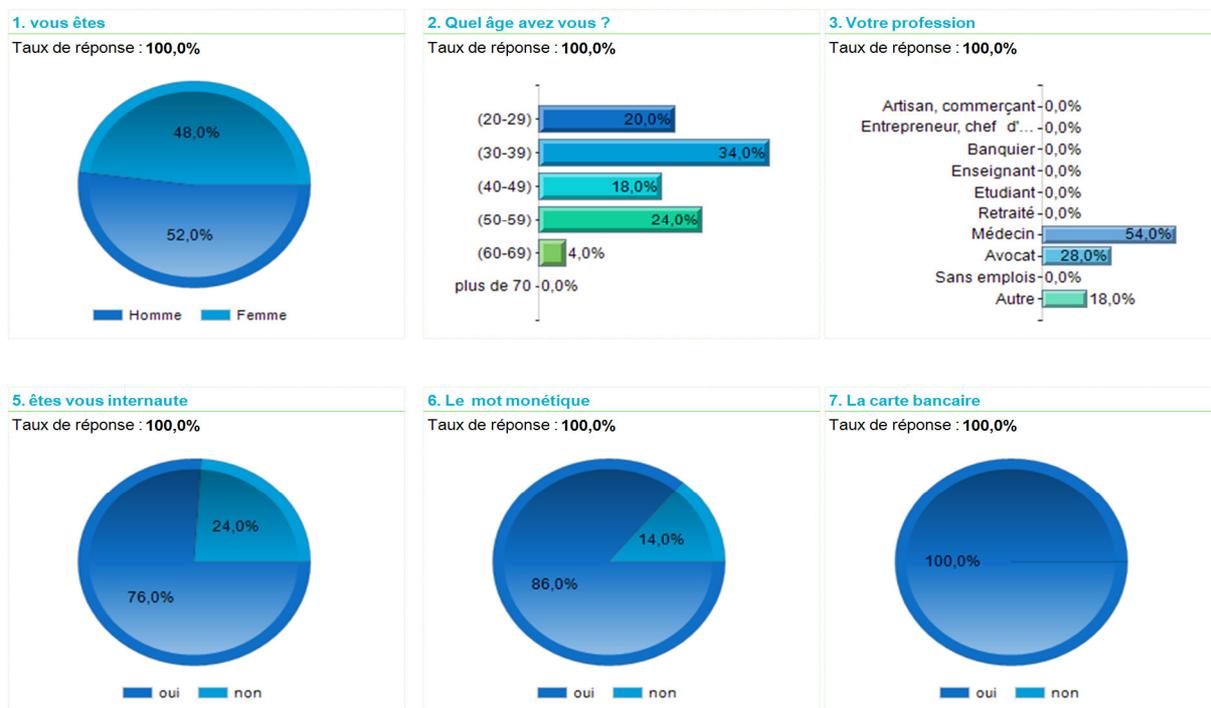
- manque de dynamisme de la part des banques.
- manque de publicité.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

2.2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux médecins et avocats

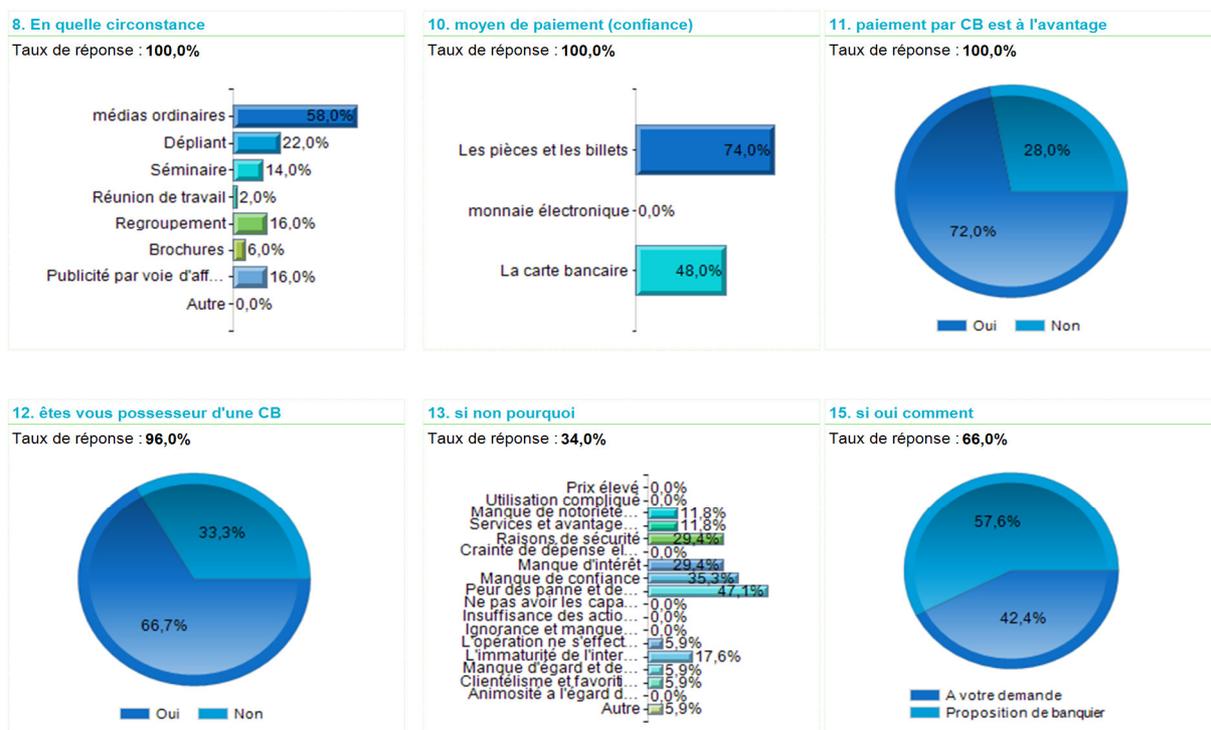
la monétique 1 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50



la monétique 2 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50



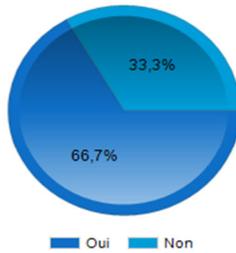
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :50

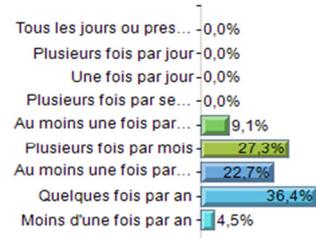
16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 66,0%



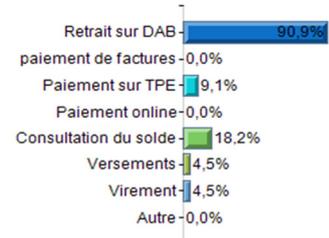
17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 44,0%



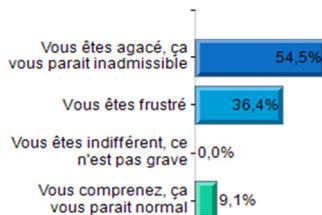
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 44,0%



20. La réaction

Taux de réponse : 44,0%



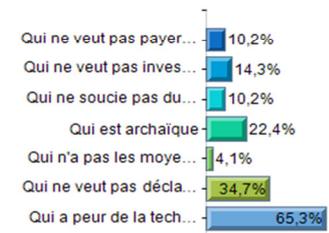
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 72,0%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 98,0%

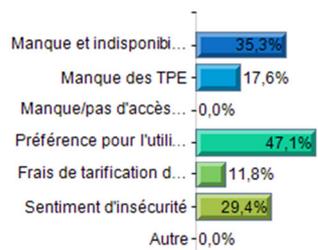


la monétique 4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :50

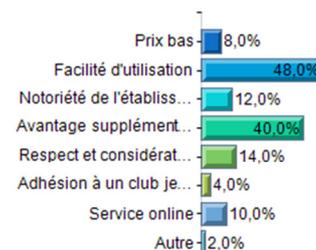
23. Les raisons du non usage de votre CB

Taux de réponse : 34,0%



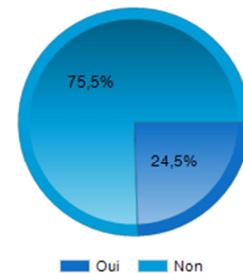
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 100,0%



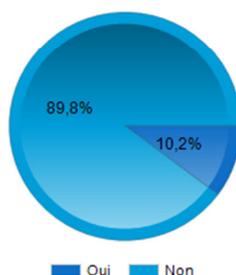
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 98,0%



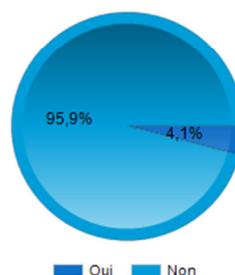
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 98,0%



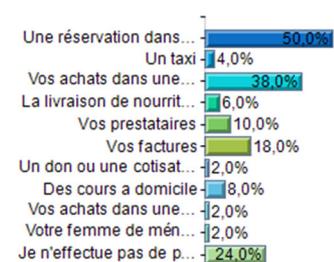
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 98,0%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 100,0%



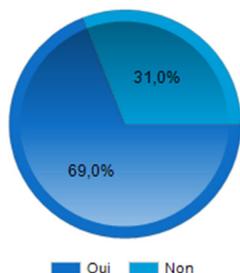
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
5 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

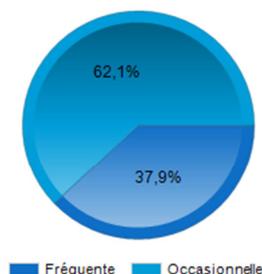
31. Retirez vous de l'argent auprès des guichets de l'agence

Taux de réponse : 84,0%



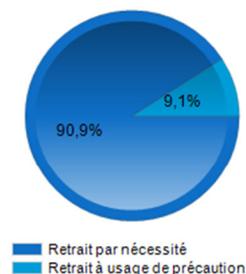
32. Si oui, s'effectue-t-il de manière

Taux de réponse : 58,0%



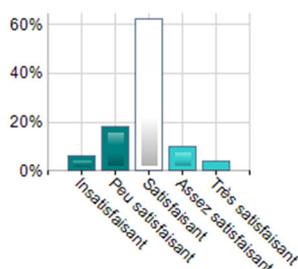
33. Retrait de manière fréquente s'agit de?

Taux de réponse : 22,0%



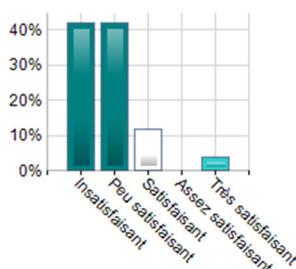
34. êtes vous satisfait de la rapidité

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,88 Médiane = 3,00 Ecart-type = 0,82
Min = 1,00 Max = 5,00



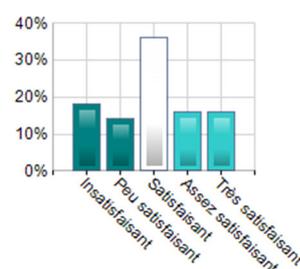
35. de la disponibilité des guichet

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,82 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,94
Min = 1,00 Max = 5,00



36. disponibilité des billets

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,98 Médiane = 3,00 Ecart-type = 1,30
Min = 1,00 Max = 5,00

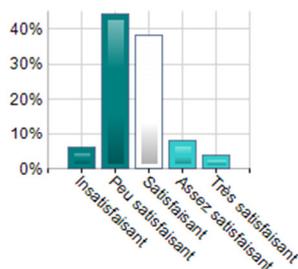


la monétique
6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 50

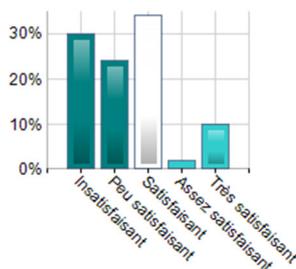
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,60 Médiane = 2,50 Ecart-type = 0,88
Min = 1,00 Max = 5,00



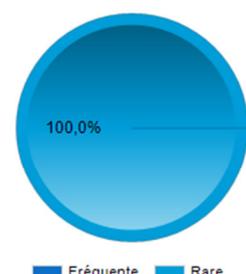
38. Diversité des services

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,38 Médiane = 2,00 Ecart-type = 1,23
Min = 1,00 Max = 5,00



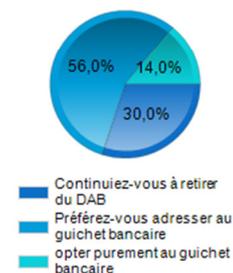
39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 100,0%



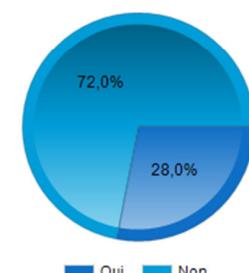
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 100,0%



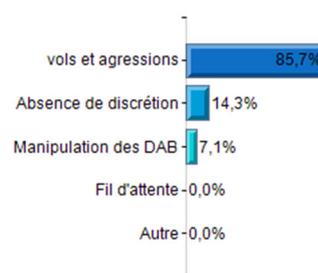
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 100,0%

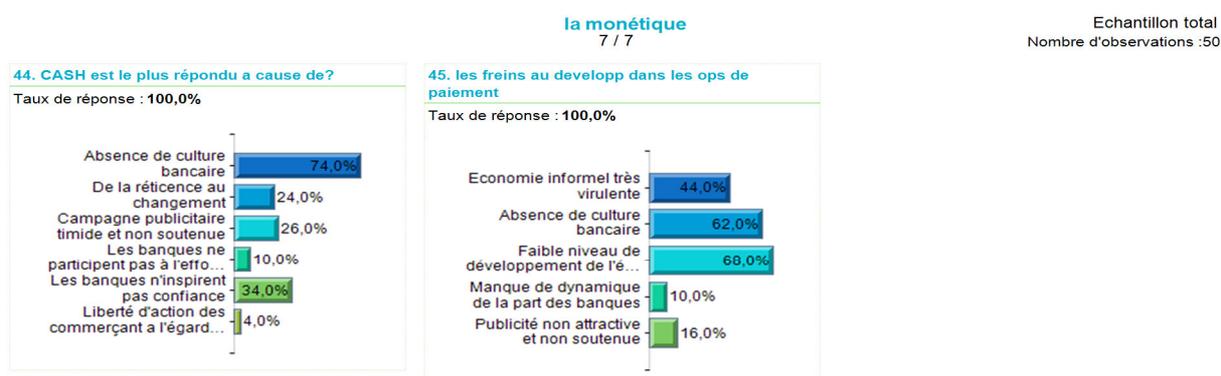


42. Si oui, quelles risques?

Taux de réponse : 28,0%



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)



- **Analyse des résultats du questionnaire destiné aux médecins et avocats**

Tous les médecins et avocats interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 58% de ces personnes interrogées ayant été informées par le biais d'internet ce qui explique le pourcentage élevé des internautes à 76%.

Pour les dépliants, le taux est de 22% des personnes interrogées qui ont eu connaissance du nouveau produit par ce biais.

Un taux de 16% de ces interrogées ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

14% de ces personnes interrogées ayant pris connaissance de nouveaux produits par séminaire.

Quant aux brochures distribuées, le score est de 6% des personnes interrogées ayant été informées du nouveau produit.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

74% des médecins et avocats font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 48% pour la carte bancaire, même si la majorité fait confiance aux pièces et billets cela ne les empêche pas d'avouer que le paiement par carte bancaire est à l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 72% de ces personnes interrogées.

66,7% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 33,3% ne possède pas une carte bancaire en raison de peur des pannes et des incidents techniques avec un pourcentage de 47,1%, le manque de confiance avec 35,3% et la raison de sécurité avec 29,4%.

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 66,7% d'utilisateur de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent avec un pourcentage de 90,9% et pour la consultation des soldes est de 18,2%. Par contre 33,3% ne l'utilise pas quand on leur demande les raisons qui les poussent à l'ignorer de cette façon, la plus part a répondu par préférence pour l'utilisation de la monnaie fiduciaire avec un pourcentage de 47,1% mais aussi par manque et indisponibilité des Guichets Automatiques Bancaires (GAB) à un taux de 35,3% et certains d'entre eux se justifient par le sentiment d'insécurité pour un taux de 29,4%.

Pour les médecins et avocats, celui qui n'accepte pas la carte bancaire est quelqu'un qui a peur de la technologie et qui ne veut pas déclarer tous ses revenus (voire la question n°22).

Les médecins et les avocats demandent la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation et demande des avantages supplémentaires (voir question n°25).

69,0% des détenteurs de la carte interbancaire CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 37,9% a été enregistré contre 62,1% de manière occasionnelle.

A partir du premier coup d'œil, de la question n°33 nous montre que 9,1% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, procèdent au retrait à usage de précaution auprès des guichets et que 90,9% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets procèdent au retrait auprès des guichets par nécessité.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

La question n°39 montre que les erreurs de retrait sur DAB sont rares certes puisque 100% de ces personnes interrogées l'affirment, donc **la troisième hypothèse** (le client bancaire ne fait pas confiance au DAB) **est ainsi rejetée** par cette catégorie interrogée.

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, 56% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 14% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 30% des interrogées 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 insignifiante et rare.

La question n°41 montre que 72% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 85,7% et l'absence de discrétion avec un pourcentage de 14,3%.

Tandis que 28% des interrogées pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les médecins et avocats de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 74%(voire question n°44).

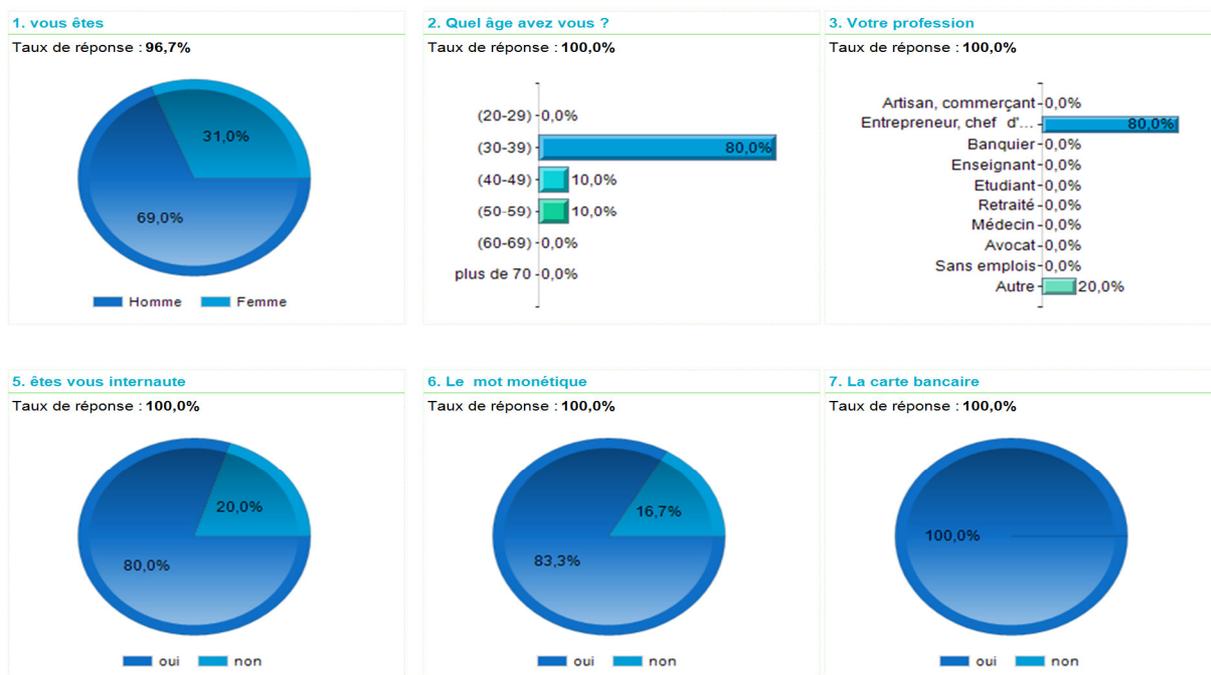
Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficient de TPE, sont selon les médecins et avocats synonyme de faible niveau de développement de l'économie avec un pourcentage de 68% et 62% en ce qui concerne l'absence de culture bancaire (voir question n°45).

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

2.3. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux entrepreneurs

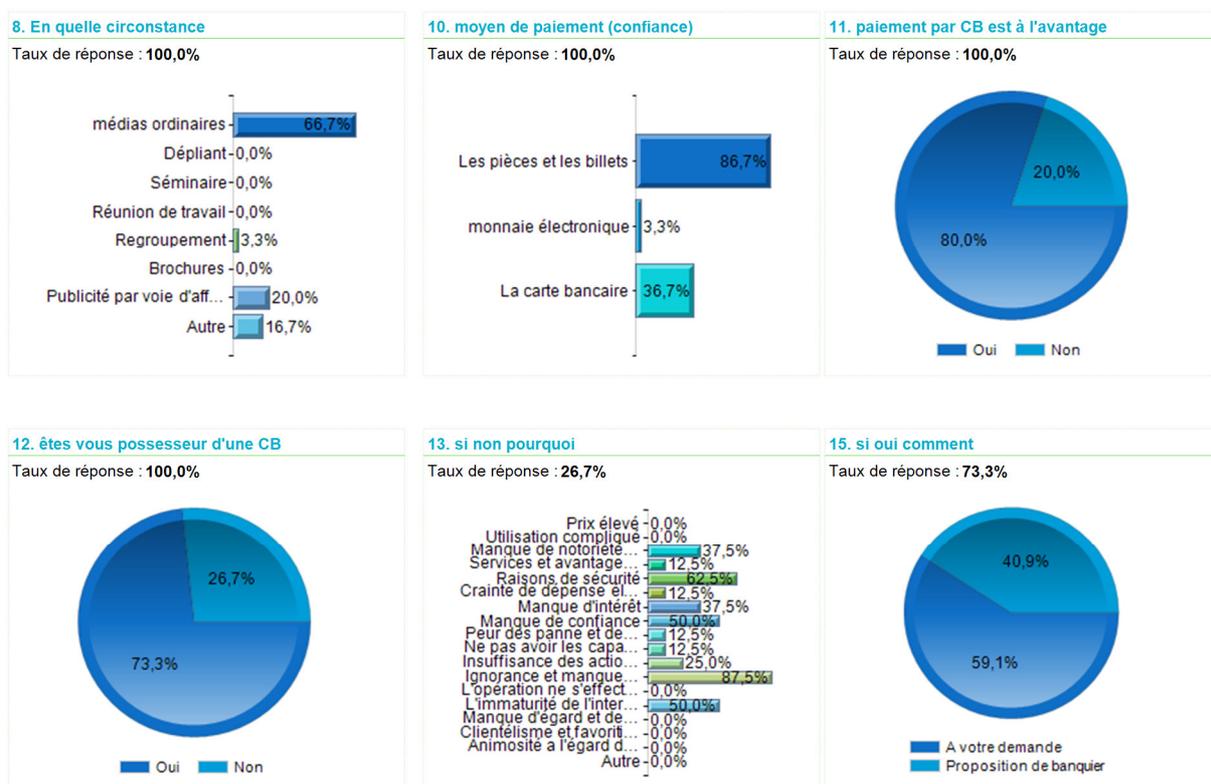
la monétique
1 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30



la monétique
2 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 73,3%



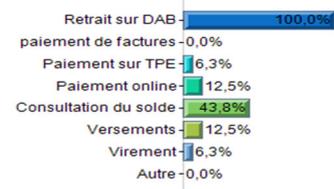
17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 53,3%



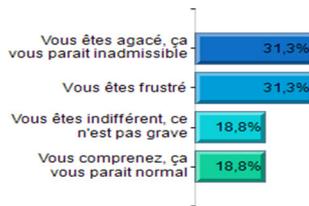
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 53,3%



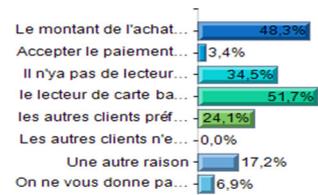
20. La réaction

Taux de réponse : 53,3%



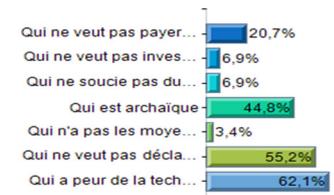
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 96,7%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 96,7%

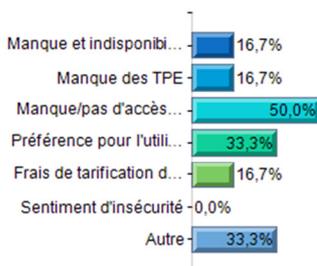


la monétique 4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

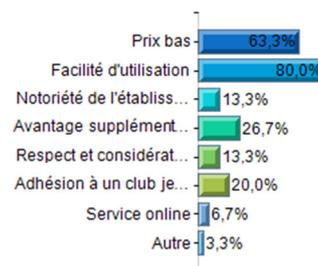
23. Les raisons du non usage de votre CB

Taux de réponse : 20,0%



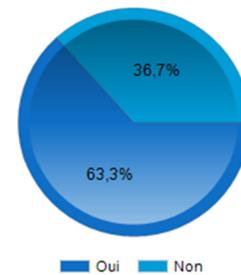
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 100,0%



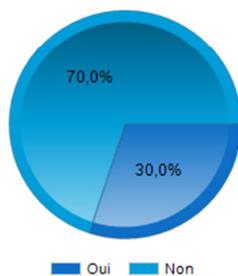
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 100,0%



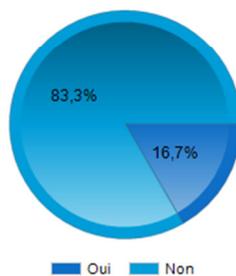
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 100,0%



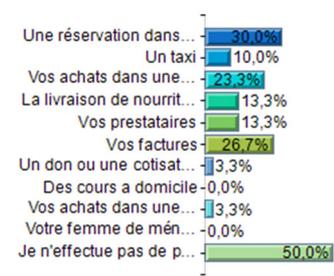
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 100,0%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 100,0%



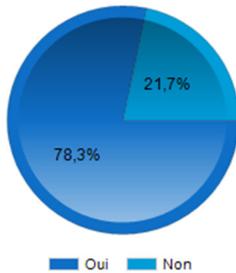
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
5 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

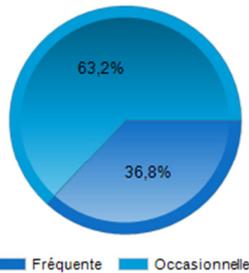
31. Retirez vous de l'argent auprès des guichets de l'agence

Taux de réponse : 76,7%



32. Si oui, s'effectue-t-il de manière

Taux de réponse : 63,3%



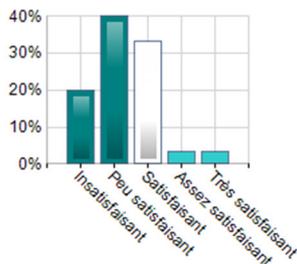
33. Retrait de manière fréquente s'agit de?

Taux de réponse : 23,3%



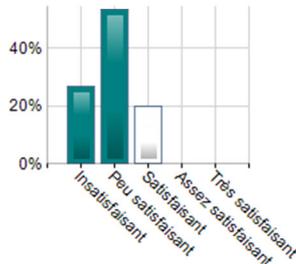
34. êtes vous satisfait de la rapidité

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,30 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,95
Min = 1,00 Max = 5,00



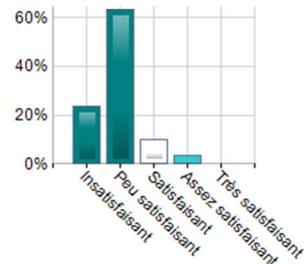
35. de la disponibilité des guichet

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,93 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,69
Min = 1,00 Max = 3,00



36. disponibilité des billets

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,93 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,69
Min = 1,00 Max = 4,00

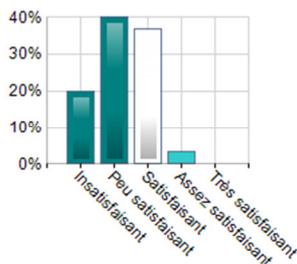


la monétique
6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

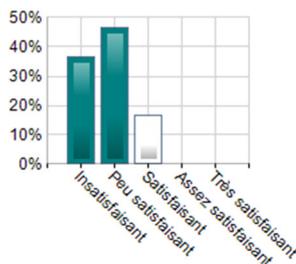
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,23 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,82
Min = 1,00 Max = 4,00



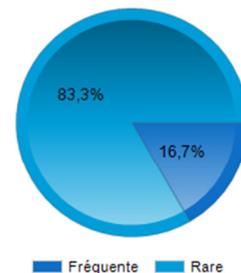
38. Diversité des services

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,80 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,71
Min = 1,00 Max = 3,00



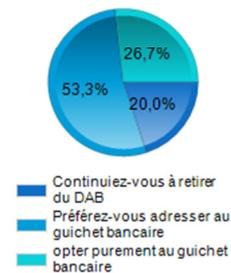
39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 100,0%



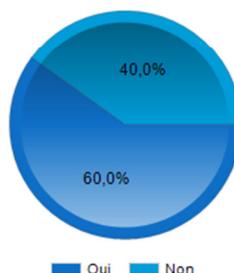
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 100,0%



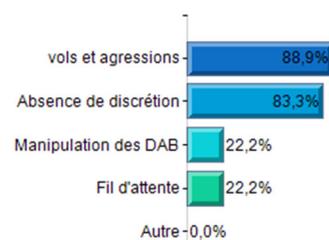
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 100,0%

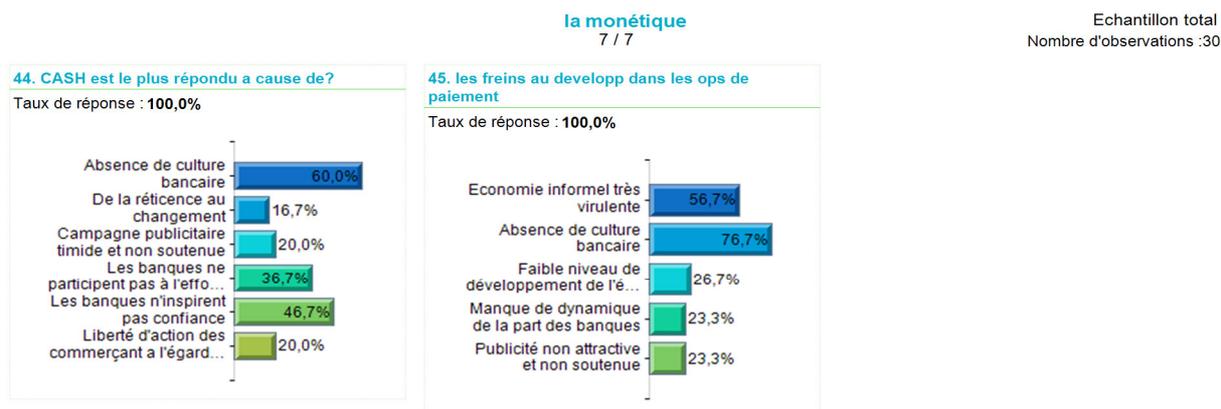


42. Si oui, quelles risques?

Taux de réponse : 60,0%



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)



- **Analyse des résultats du questionnaire destiné aux entrepreneurs**

Tous les entrepreneurs interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 66,7% de ces personnes interrogées ayant été informées par le biais d'internet ce qui explique le pourcentage élevé des internautes à 80%.

Un taux de 20% de ces interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

86,7% des entrepreneurs font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 36,7% pour la carte bancaire, même si la majorité fait confiance aux pièces et billets cela ne les empêche pas d'avoué que le paiement par carte bancaire est a l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 80% de ces personnes interrogées.

73,3% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 26,7% ne possède pas une carte bancaire en raison de l'ignorance et manque de formations et

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

d'informations avec un pourcentage de 87,5%, le manque de confiance avec 50% et la raison de sécurité avec 62,5%.

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 72,7% d'utilisateur de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent avec un pourcentage de 100% et pour la consultation des soldes est de 43,8%. Par contre 27,3% ne l'utilise pas quand on leur demande les raisons qui les poussent à l'ignorer de cette façon, la plus part a répondu par manque/pas d'accès aux sites marchands avec un pourcentage de 50% et préférence pour l'utilisation de la monnaie fiduciaire avec un pourcentage de 33,3% mais aussi par manque et indisponibilité des Guichets Automatiques Bancaires (GAB) a un taux de 16,7%.

Les entrepreneurs demandent la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation et demandent aussi un prix bas (voir question n°25).

78,3% des détenteurs de la carte interbancaire CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 36,8% a été enregistré contre 63,2% de manière occasionnelle.

A partir du premier coup d'œil, de la question n°33 nous montre que 100% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets procèdent au retrait auprès des guichets par nécessité.

La question n°39 montre les erreurs de retrait sur DAB sont rare certes puisque 83,3% de ces personnes interrogées l'affirment.

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, 53,3% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 26,7% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 20% des interrogées 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 insignifiante et rare.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

La question n°41 montre que 60% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 88,9% et l'absence de discrétion avec un pourcentage de 83,3%. Donc **La deuxième hypothèse** (Le placement de l'appareil à l'extérieur de l'agence met le client en position d'insécurité vis-à-vis des retraits) **est ainsi validée par** cette catégorie interrogée.

Tandis que 40% des interrogées pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les entrepreneurs de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 60% et les banques n'inspirent pas confiance avec un pourcentage de 46,7% (voire question n°44).

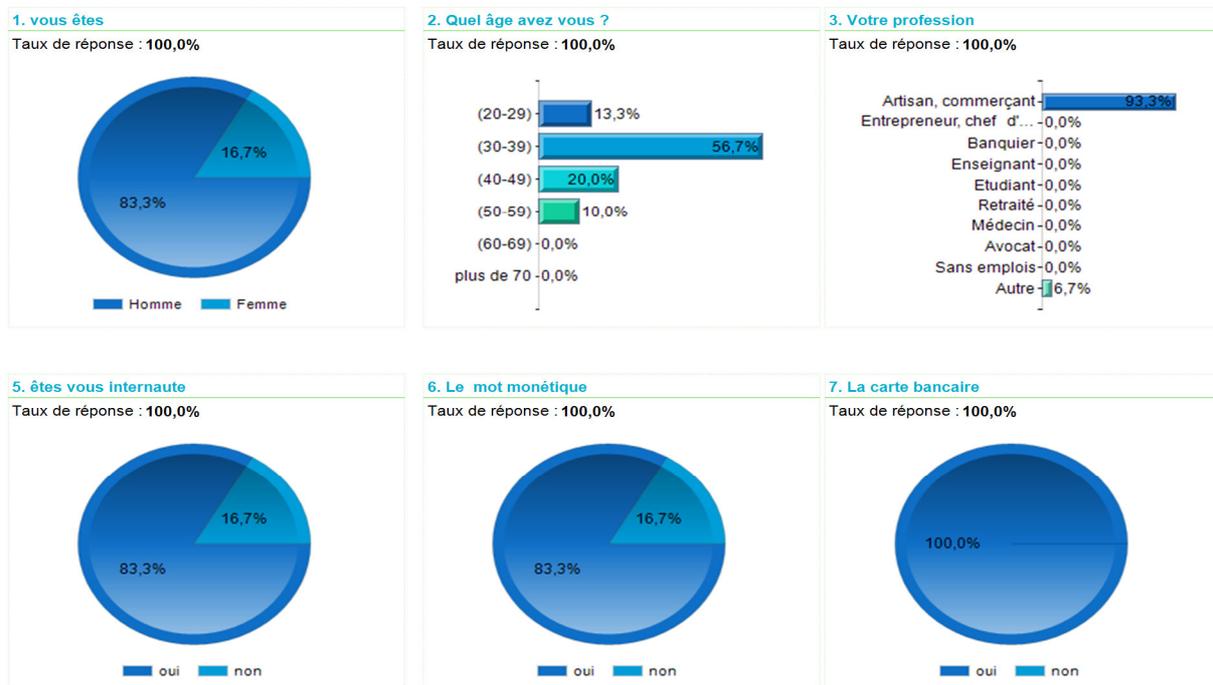
Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficient de TPE, sont selon les entrepreneurs synonymes de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 76,7 % (voir question n°45).

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

2.4. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux commerçants

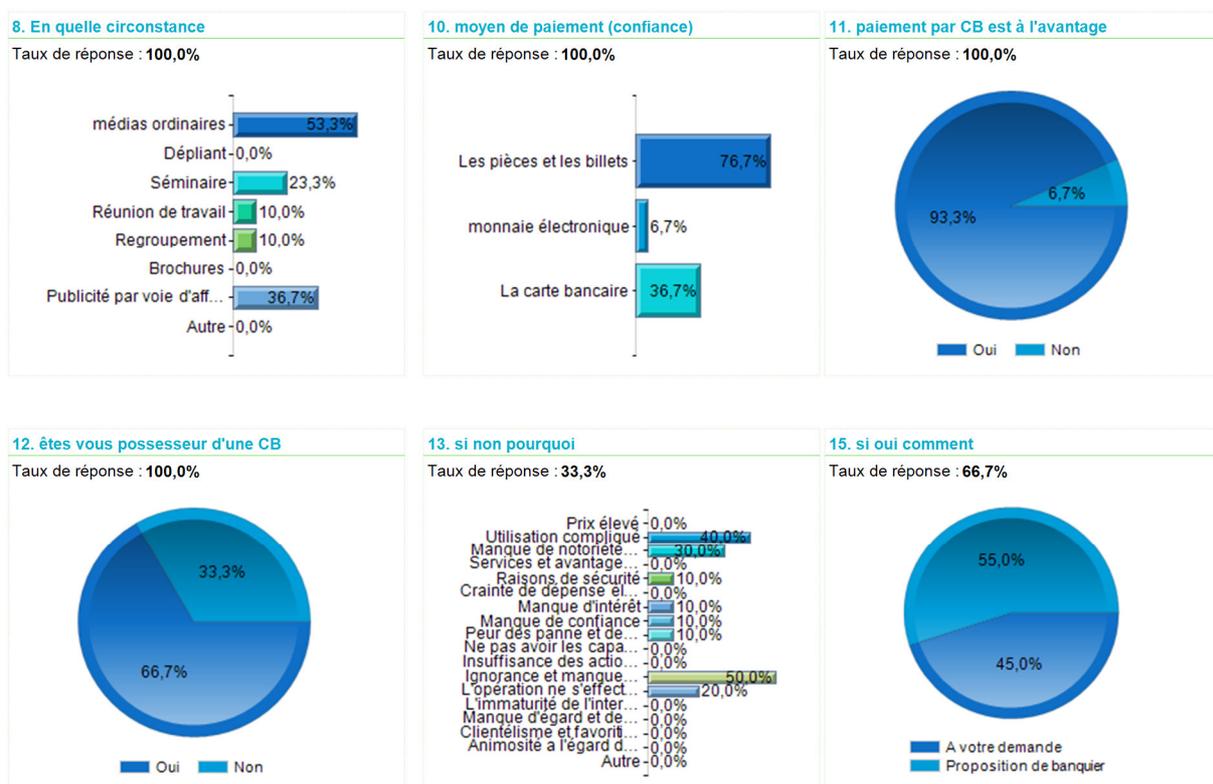
la monétique

Echantillon total
Nombre d'observations :30



la monétique

Echantillon total
Nombre d'observations :30



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

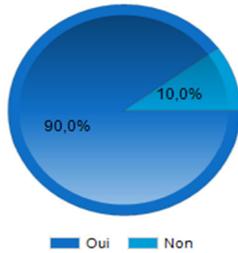
la monétique

3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

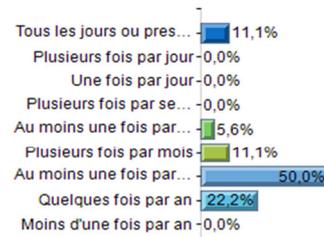
16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 66,7%



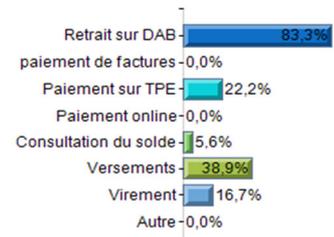
17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 60,0%



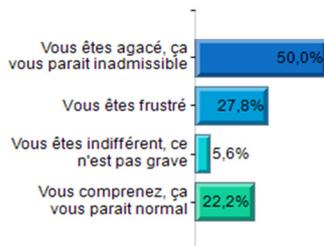
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 60,0%



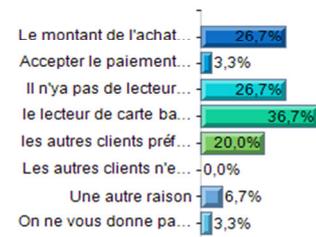
20. La réaction

Taux de réponse : 60,0%



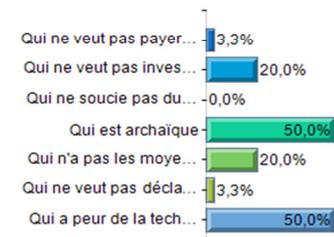
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 100,0%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 100,0%



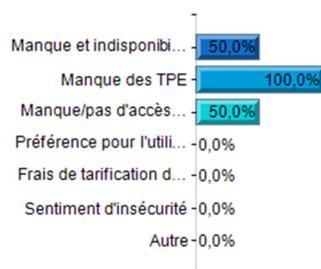
la monétique

4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

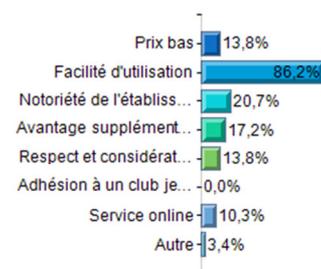
23. Les raisons du non usage de votre CB

Taux de réponse : 6,7%



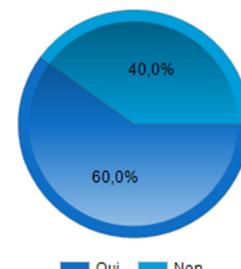
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 96,7%



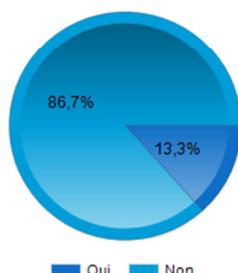
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 100,0%



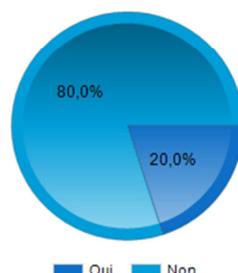
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 100,0%



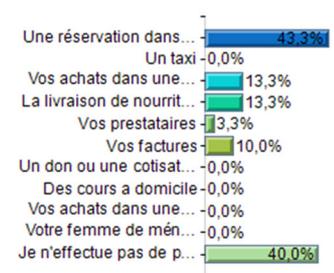
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 100,0%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 100,0%



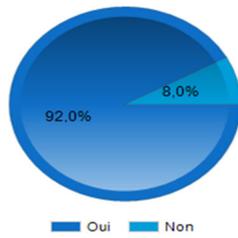
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
5 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

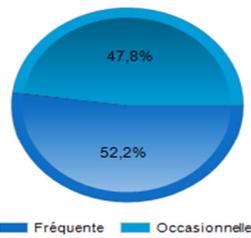
31. Retirez vous de l'argent auprès des guichets de l'agence

Taux de réponse : 83,3%



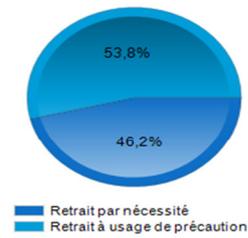
32. Si oui, s'effectue-t-il de manière

Taux de réponse : 76,7%



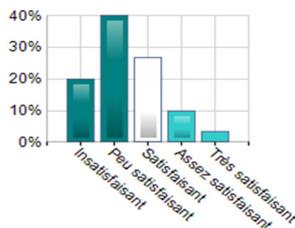
33. Retrait de manière fréquente s'agit de?

Taux de réponse : 43,3%



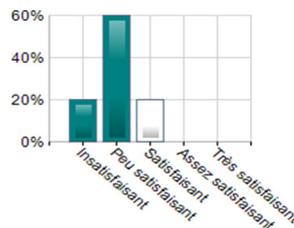
34. êtes vous satisfait de la rapidité

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,37 Médiane = 2,00 Ecart-type = 1,03
Min = 1,00 Max = 5,00



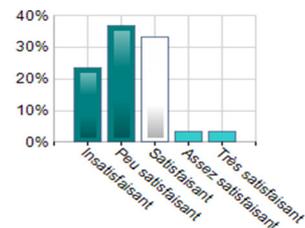
35. de la disponibilité des guichet

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,00 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,64
Min = 1,00 Max = 3,00



36. disponibilité des billets

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,27 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,98
Min = 1,00 Max = 5,00

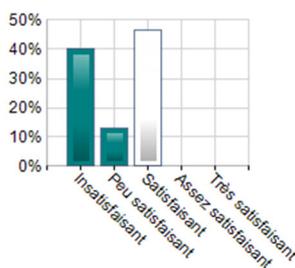


la monétique
6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

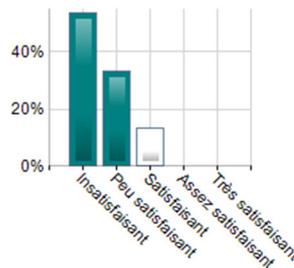
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,07 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,94
Min = 1,00 Max = 3,00



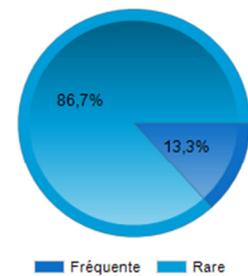
38. Diversité des services

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,60 Médiane = 1,00 Ecart-type = 0,72
Min = 1,00 Max = 3,00



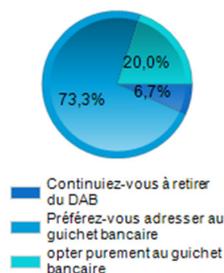
39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 100,0%



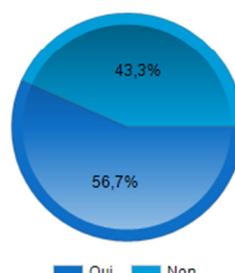
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 100,0%



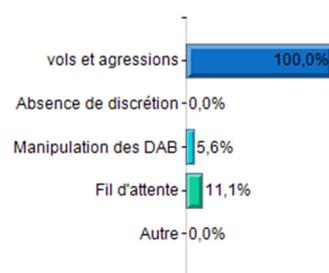
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 100,0%



42. Si oui, quelles risques?

Taux de réponse : 60,0%



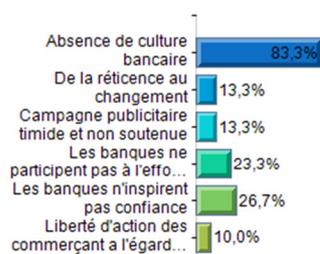
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
7 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

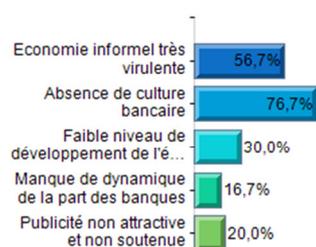
44. CASH est le plus répondu a cause de?

Taux de réponse : 100,0%



45. les freins au developp dans les ops de paiement

Taux de réponse : 100,0%



• Analyse des résultats du questionnaire destiné aux commerçants

Tous les commerçants interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 53,3% de ces personnes interrogées ayant été informées par le biais d'internet ce qui explique le pourcentage élevé des internautes à 83,3%.

La publicité par voie d'affichage semble avoir suscité un engouement de leur part car un taux de 36,7% de ces interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

76,7% des commerçants font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 36,7% pour la carte bancaire, même si la majorité fait confiance aux pièces et billets cela ne les empêche pas d'avoué que le paiement par carte bancaire est a l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 93,3% de ces personnes interrogées.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

66,7% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 33,3% ne possède pas une carte bancaire en raison de l'ignorance et manque de formations et d'informations avec un pourcentage de 50%.

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 90% d'utilisateur de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent avec un pourcentage de 83,3% et pour le versement 38,9%. Par contre 10% ne l'utilise pas quand on leur demande les raisons qui les poussent à l'ignorer, la plus part a répondu par manque de TPE a un pourcentage de 100%.

Pour les commerçants, celui qui n'accepte pas la carte bancaire est quelqu'un qui est archaïque et qui a peur de la technologie (voire la question n°22).

Les commerçants demandent la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation et demandent aussi la notoriété de l'établissement bancaire (voir question n°25).

92% des détenteurs de la carte interbancaire CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 52,2% a été enregistré contre 47,8% de manière occasionnelle.

A partir du premier coup d'œil, de la question n°33 nous montre que 53,8% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets procèdent au retrait à usage de précaution et 46,2% au retrait par nécessité.

La question n°39 montre les erreurs de retrait sur DAB sont rare certes puisque 86,7% de ces personnes interrogées l'affirment.

Lorsque l'erreur est constatée sur le DAB et ne peut être corrigée immédiatement, 73,3% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 20% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 6,7% des interrogées optent pour la solution de retrait auprès des DAB malgré le désagrément inattendu.

La question n°41 montre que 56,7% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 100%.

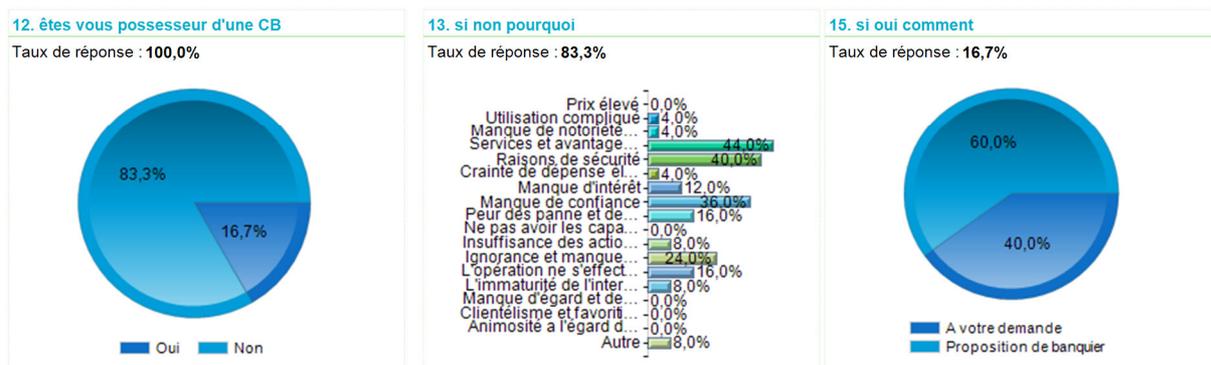
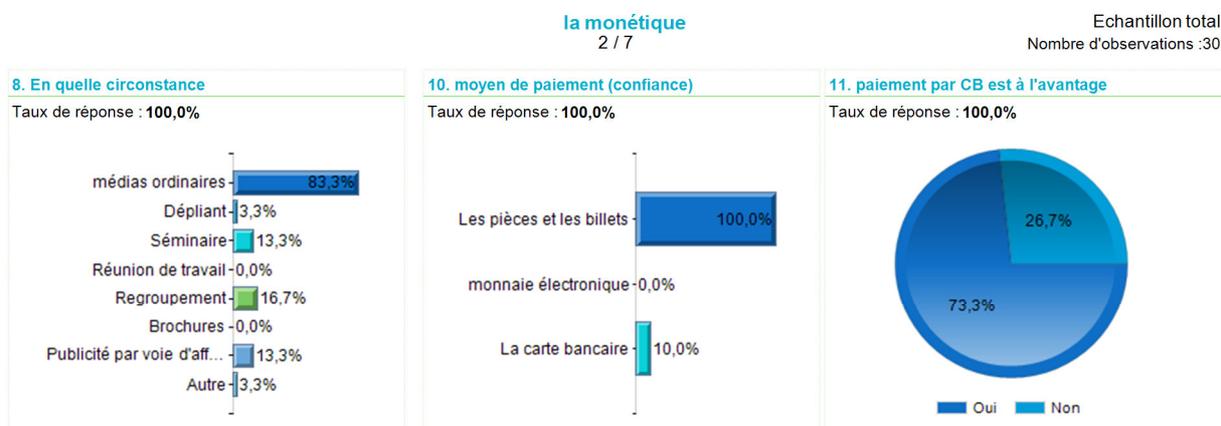
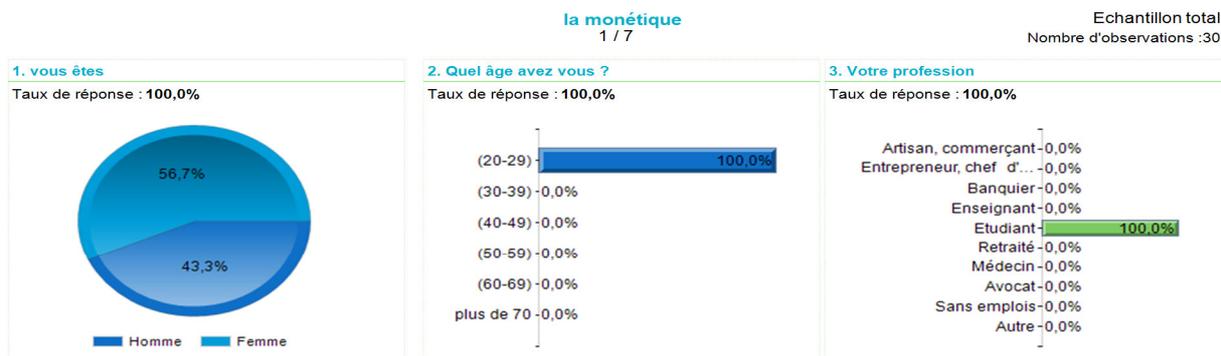
Tandis que 43,3% des interrogées pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les entrepreneurs de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 83,3% (voire question n°44).

Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficiant de TPE, sont selon eux synonymes de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 76,7 % et de l'économie informel avec un pourcentage de 56,7% (voir question n°45).

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

2.5. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux étudiants



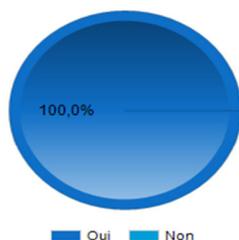
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 16,7%



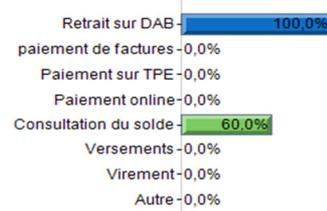
17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 16,7%



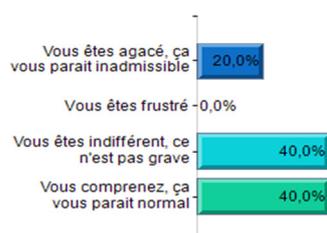
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 16,7%



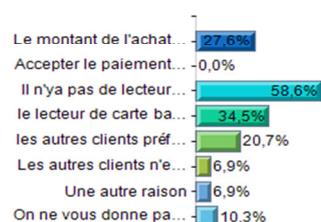
20. La réaction

Taux de réponse : 16,7%



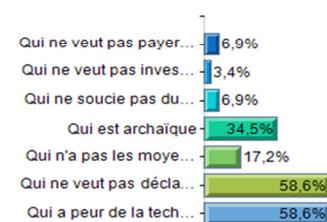
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 96,7%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 96,7%

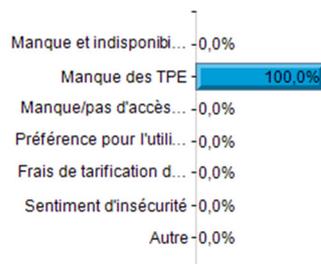


la monétique 4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

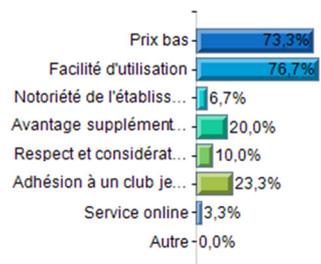
23. Les raison du non usage de votre CB

Taux de réponse : 3,3%



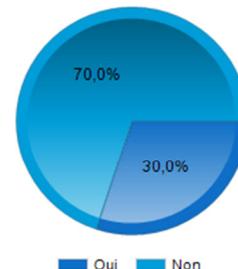
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 100,0%



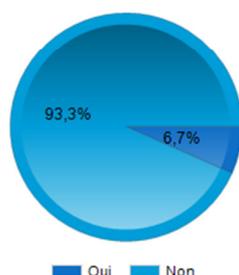
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 100,0%



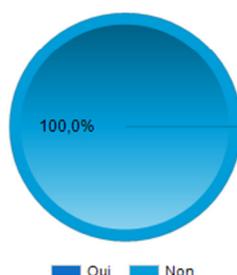
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 100,0%



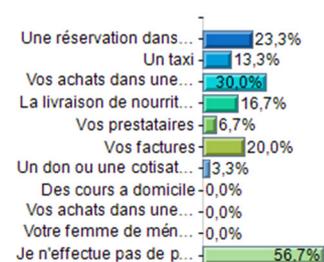
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 100,0%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 100,0%



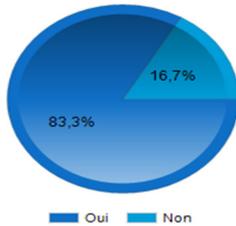
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
5 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

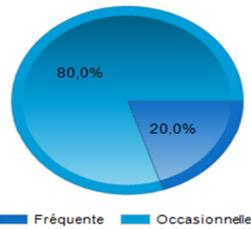
31. Retirez vous de l'argent auprès des guichets de l'agence

Taux de réponse : 20,0%



32. Si oui, s'effectue-t-il de manière

Taux de réponse : 16,7%



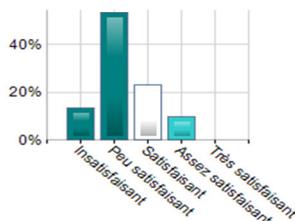
33. Retrait de manière fréquente s'agit de?

Taux de réponse : 3,3%



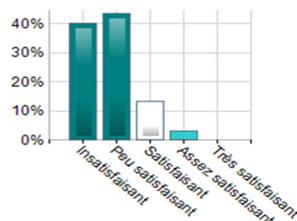
34. êtes vous satisfait de la rapidité

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,30 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,84
Min = 1,00 Max = 4,00



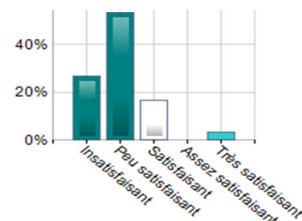
35. de la disponibilité des guichet

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,80 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,81
Min = 1,00 Max = 4,00



36. disponibilité des billets

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,00 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,87
Min = 1,00 Max = 5,00

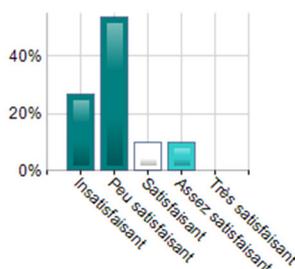


la monétique
6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

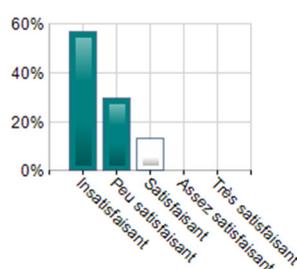
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,03 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,89
Min = 1,00 Max = 4,00



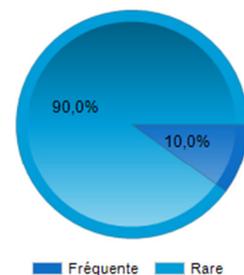
38. Diversité des services

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,57 Médiane = 1,00 Ecart-type = 0,73
Min = 1,00 Max = 3,00



39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 100,0%



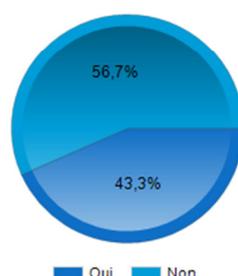
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 100,0%



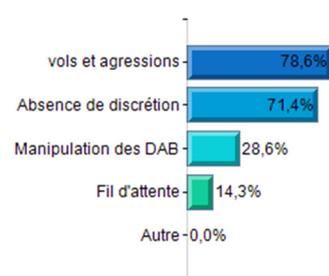
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 100,0%



42. Si oui, quelles risques?

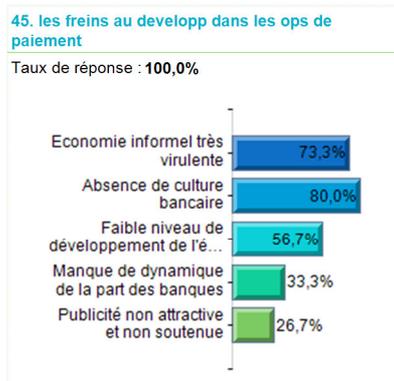
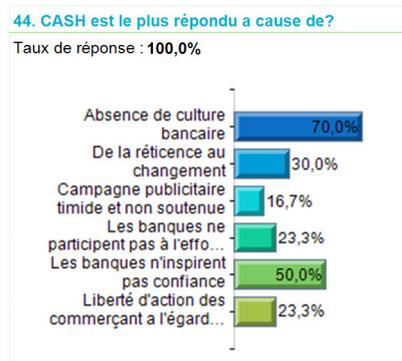
Taux de réponse : 46,7%



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
7 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30



• Analyse des résultats du questionnaire destiné aux étudiants

Tous les étudiants interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 83,3% de ces personnes interrogées ayant été informées par le biais d'internet ce qui explique le pourcentage élevé des internautes à 83,3%.

Seulement un taux de 13,3% de ces interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

100% des étudiants font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 10% pour la carte bancaire, même si la totalité fait confiance aux pièces et billets cela ne les empêche pas d'avoué que le paiement par carte bancaire est a l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 73,3% de ces personnes interrogées.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

Uniquement 16,7% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 83,3% ne possède pas une carte bancaire en raison de services et avantage limité avec un pourcentage de 44%, vient en 2eme place la raison de sécurité avec un pourcentage de 40%, en suite manque de confiance à un taux de 36%.

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 16,7% de porteurs de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent à un taux de 100%.

Pour les étudiants, celui qui n'accepte pas la carte bancaire est quelqu'un qui ne veut pas déclarer tous ces revenus et qui a peur de la technologie (voire la question n°22).

Les étudiants demandent la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation (voir question n°25).

83,3% des détenteurs de la carte interbancaire CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 20% a été enregistré contre 80% de manière occasionnelle.

A partir du premier coup d'œil, de la question n°33 nous montre que 100% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets procèdent au retrait par nécessité.

La question n°39 montre les erreurs de retrait sur DAB sont rare certes puisque 90% de ces personnes interrogées l'affirment.

Lorsque l'erreur est constatée sur le DAB et ne peut être corrigée immédiatement, 53,3% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 40% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 6,7% des interrogées optent pour la solution de retrait auprès des DAB malgré le désagrément inattendu.

La question n°41 montre que 43,3% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

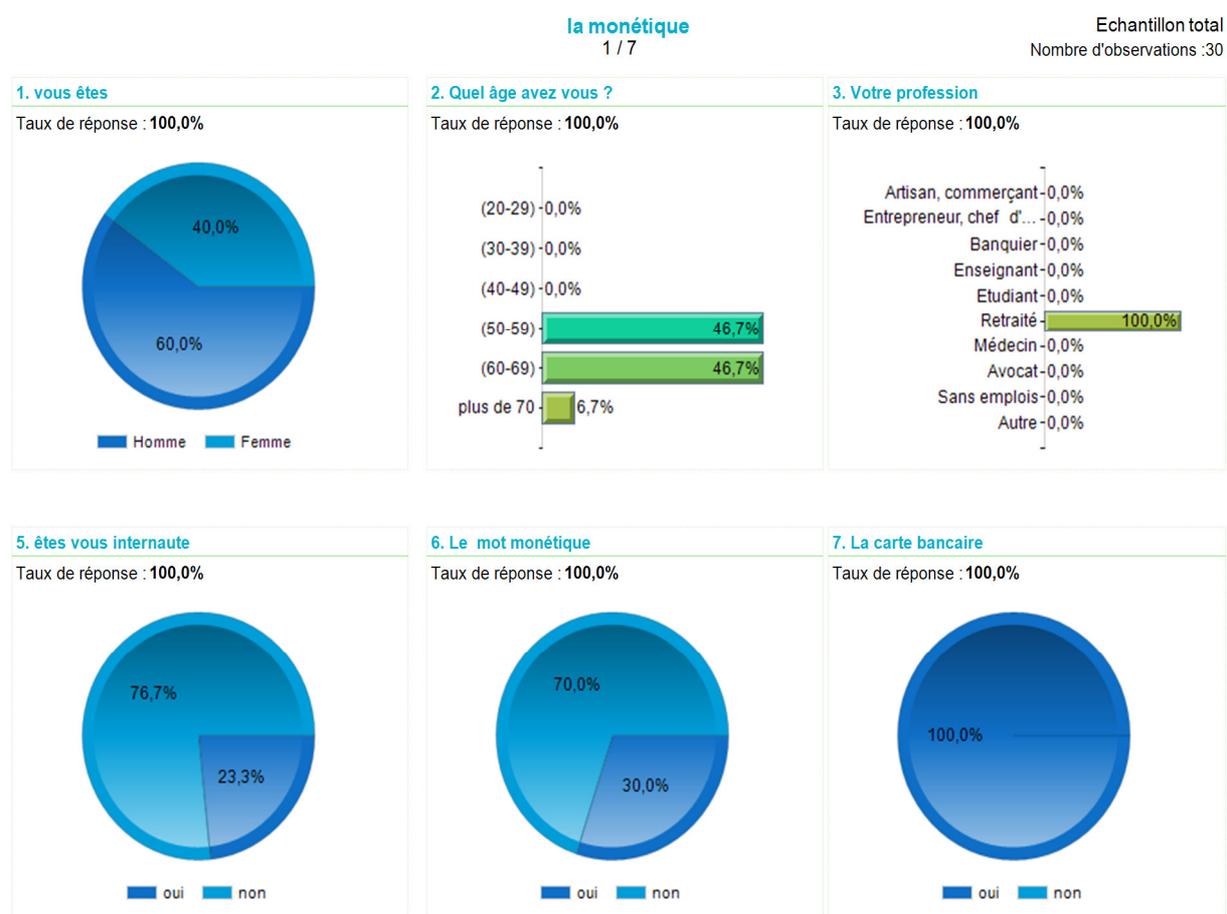
pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 78,6%.

Tandis que 56,7% des interrogées pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les étudiants de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 70% (voire question n°44).

Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficiant de TPE, sont selon les étudiants synonymes de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 80% (voir question n°45). Donc **la première hypothèse** (Freins culturels, entraînant des freins au développement de la monétique c.-à-d. une méfiance envers la carte bancaire) **est validée** par cette catégorie interrogée.

2.6. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux retraités



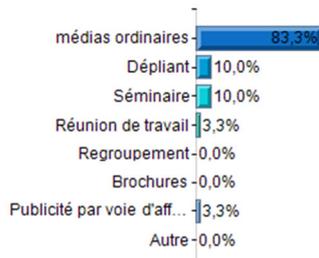
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 2 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

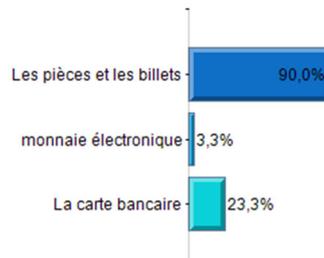
8. En quelle circonstance

Taux de réponse : 100,0%



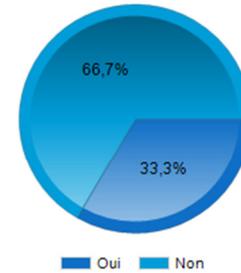
10. moyen de paiement (confiance)

Taux de réponse : 100,0%



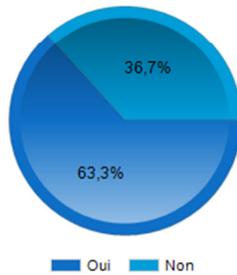
11. paiement par CB est à l'avantage

Taux de réponse : 100,0%



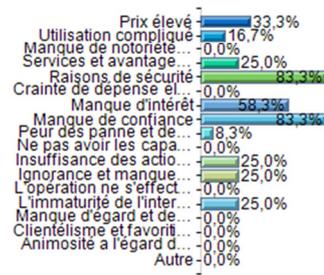
12. êtes vous possesseur d'une CB

Taux de réponse : 100,0%



13. si non pourquoi

Taux de réponse : 40,0%



15. si oui comment

Taux de réponse : 63,3%

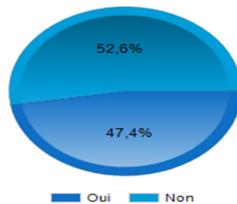


la monétique 3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 63,3%



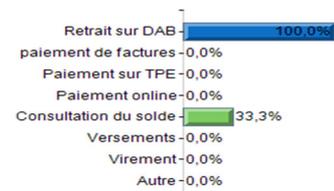
17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 30,0%



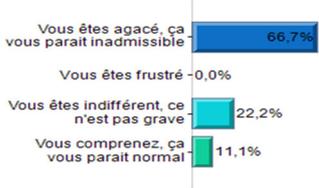
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 30,0%



20. La réaction

Taux de réponse : 30,0%



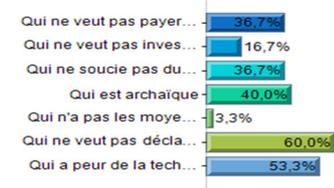
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 100,0%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 100,0%



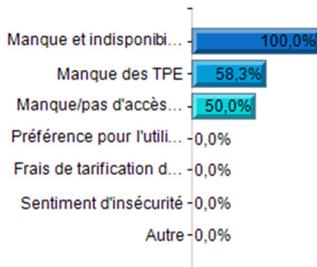
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique
4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

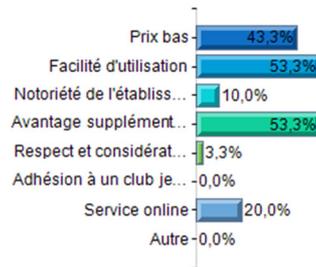
23. Les raison du non usage de votre CB

Taux de réponse : 40,0%



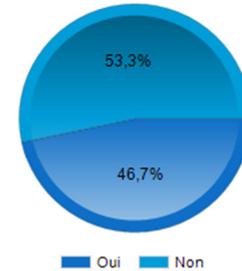
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 100,0%



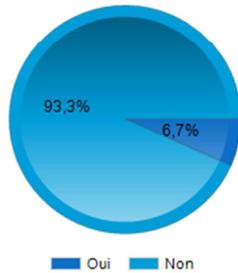
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 100,0%



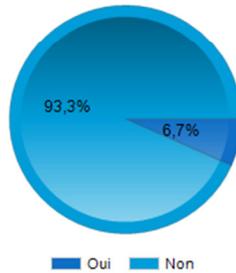
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 100,0%



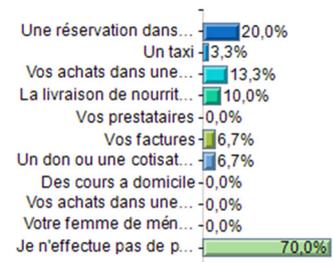
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 100,0%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 100,0%

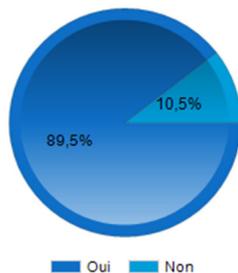


la monétique
5 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

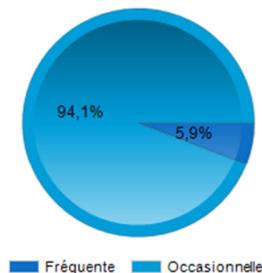
31. Retirez vous de l'argent auprès des guichets de l'agence

Taux de réponse : 63,3%



32. Si oui, s'effectue-t-il de manière

Taux de réponse : 56,7%



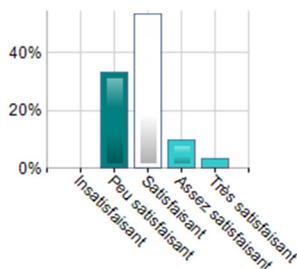
33. Retrait de manière fréquente s'agit de?

Taux de réponse : 3,3%



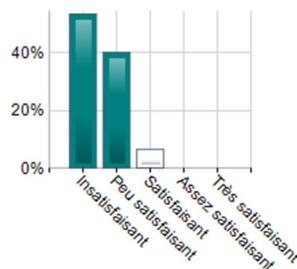
34. êtes vous satisfait de la rapidité

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,83 Médiane = 3,00 Ecart-type = 0,75
Min = 2,00 Max = 5,00



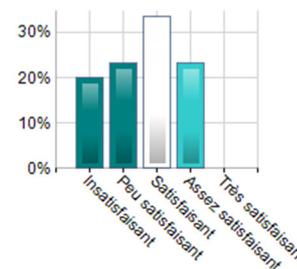
35. de la disponibilité des guichet

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 1,53 Médiane = 1,00 Ecart-type = 0,63
Min = 1,00 Max = 3,00



36. disponibilité des billets

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,60 Médiane = 3,00 Ecart-type = 1,07
Min = 1,00 Max = 4,00



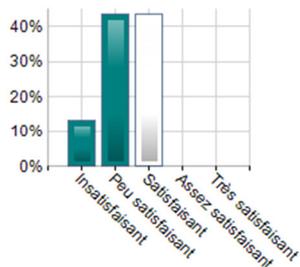
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

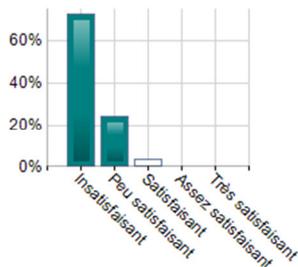
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,30 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,70
Min = 1,00 Max = 3,00



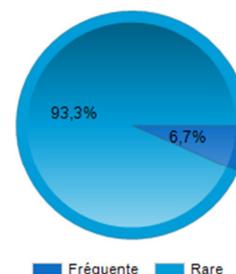
38. Diversité des services

Taux de réponse : 96,7%
Moyenne = 1,31 Médiane = 1,00 Ecart-type = 0,54
Min = 1,00 Max = 3,00



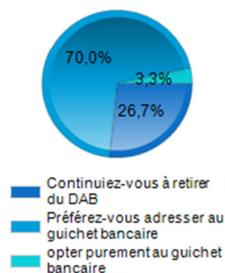
39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 100,0%



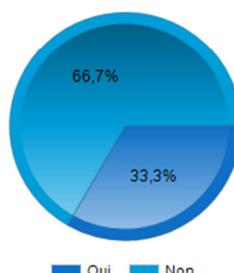
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 100,0%



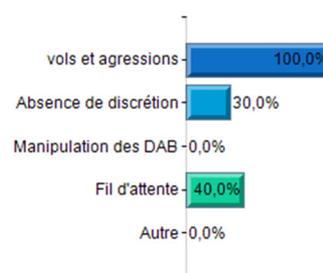
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 100,0%



42. Si oui, quelles risques?

Taux de réponse : 33,3%

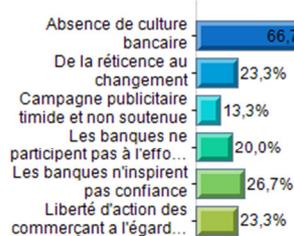


la monétique 7 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

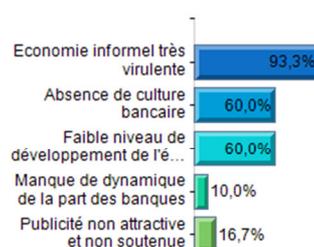
44. CASH est le plus répandu a cause de?

Taux de réponse : 100,0%



45. les freins au developp dans les ops de paiement

Taux de réponse : 100,0%



Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

- **Analyse des résultats du questionnaire destiné aux retraités**

Tous les retraités interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 83,3% de ces personnes interrogées.

Uniquement 3,3% de ces interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

90% des retraités font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 23,3% pour la carte bancaire, pour eux le paiement par carte bancaire n'est pas à l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 66,7% de ces personnes interrogées.

63,3% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 36,7% ne possède pas une carte bancaire en raison de manque de sécurité à un pourcentage élevé de 83,3% et manque de confiance à un taux de 83,3%.

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 47,4% d'utilisateur de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent avec un pourcentage de 100%. Par contre 52,6% ne l'utilise pas quand on leur demande les raisons qui les poussent à l'ignorer, la plus part a répondu par manque et indisponibilité des DAB à un taux de 100%, manque de TPE a un pourcentage de 58,3%.

Pour les retraités, celui qui n'accepte pas la carte bancaire est quelqu'un qui ne veut pas déclarer tous ses revenus et qui a peur de la technologie (voire la question n°22).

Les retraités demandent la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation et demandent aussi des avantages supplémentaires (voir question n°25).

89,5% des détenteurs de la carte interbancaire CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 5,9% a été enregistré contre 94,1% de manière occasionnelle.

A partir du premier coup d'œil, de la question n°33 nous montre que 100% des personnes qui retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets procèdent au retrait par nécessité.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

La question n°39 montre les erreurs de retrait sur DAB sont rare certes puisque 93,3% de ces personnes interrogées l'affirment.

Lorsque l'erreur est constatée sur le DAB et ne peut être corrigée immédiatement, 70% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 3,3% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 26,7% des interrogées optent pour la solution de retrait auprès des DAB malgré le désagrément inattendu.

La question n°41 montre que 66,7% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 100%, file d'attente à un taux de 40%.

Tandis que 33,3% des interrogées pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les entrepreneurs de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 66,7% (voire question n°44).

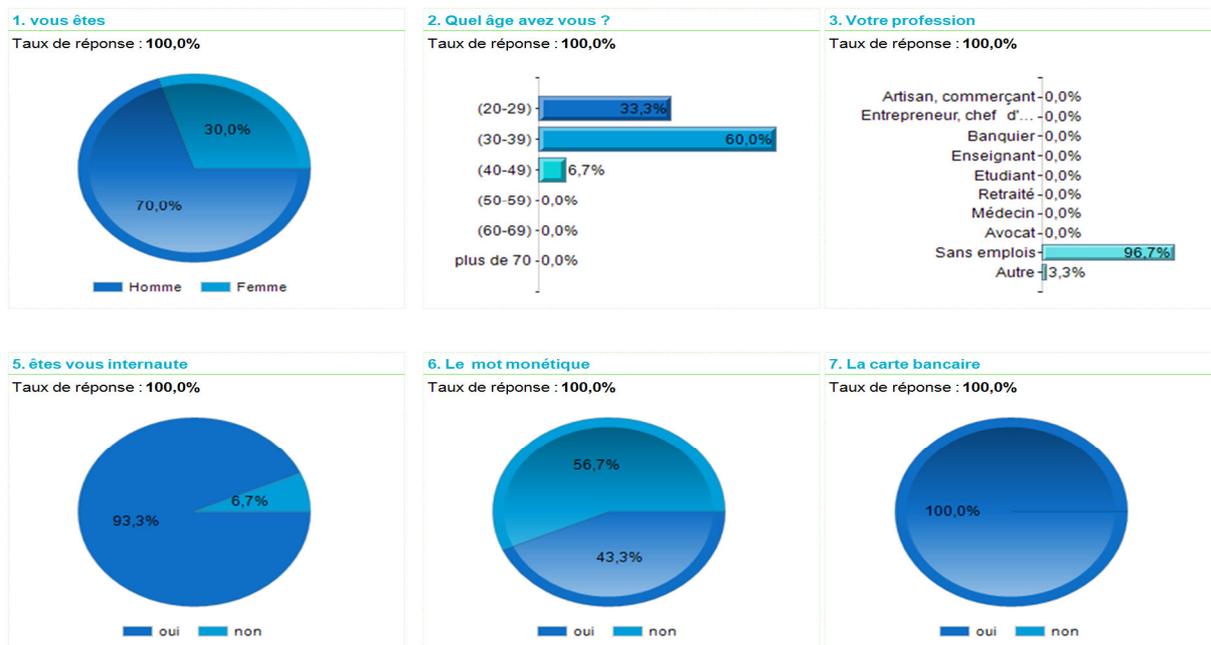
Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficient de TPE, sont selon les retraités synonymes de l'économie informel avec un pourcentage de 93,3%, l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 60% (voir question n°45).

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

2.7. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux sans-emplois

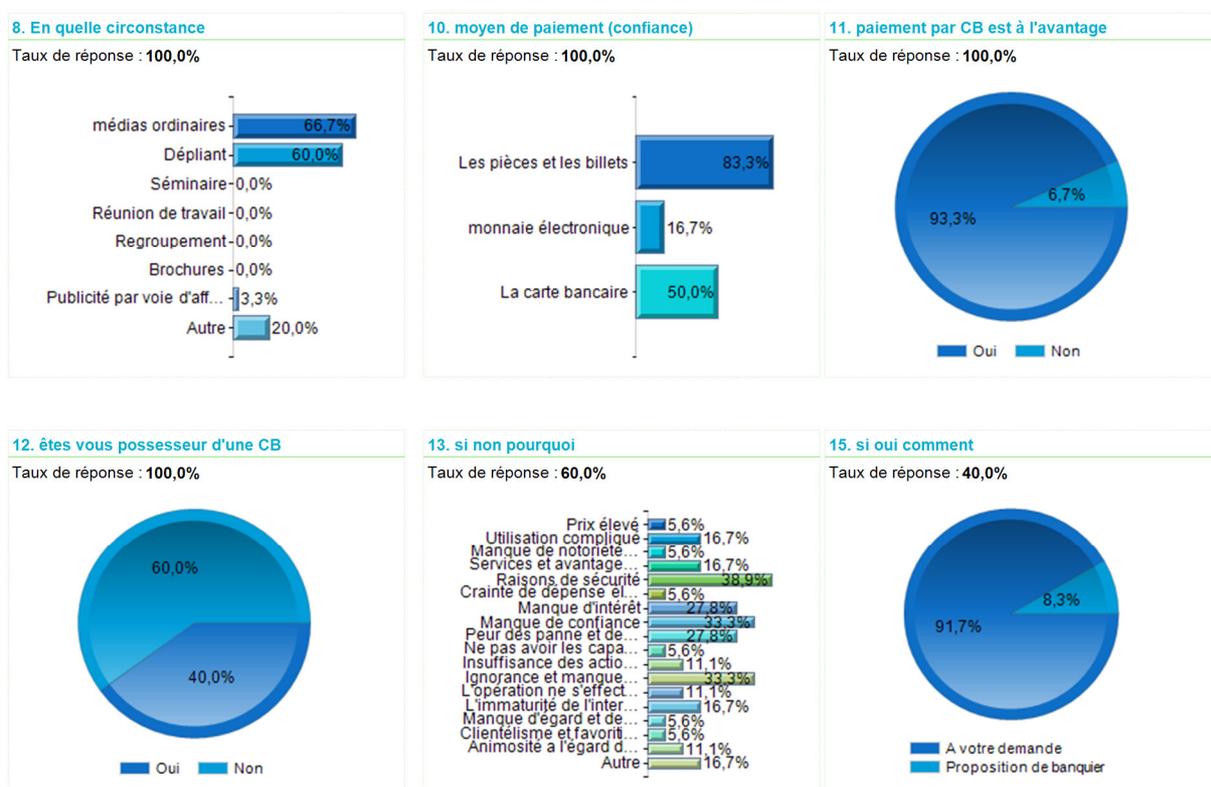
la monétique 1 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30



la monétique 2 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30



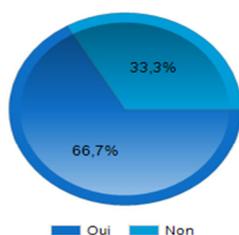
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 3 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

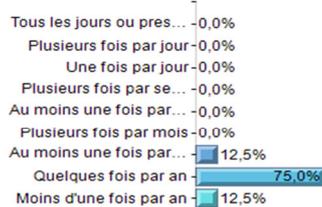
16. usage de la carte bancaire

Taux de réponse : 40,0%



17. fréquence d'utilisation

Taux de réponse : 26,7%



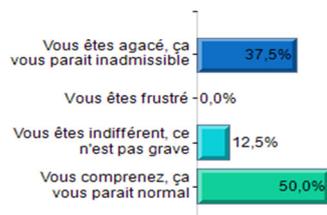
18. La nature d'utilisation

Taux de réponse : 26,7%



20. La réaction

Taux de réponse : 26,7%



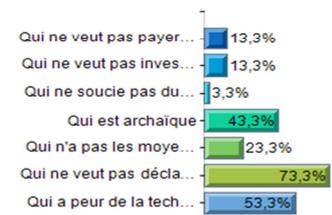
21. les raisons qui vous sont données

Taux de réponse : 100,0%



22. D'accord ou non avec ces phrases

Taux de réponse : 100,0%

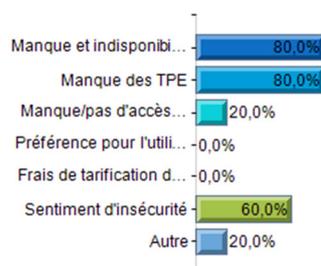


la monétique 4 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations :30

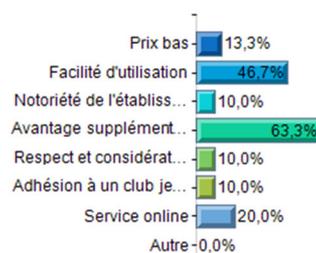
23. Les raison du non usage de votre CB

Taux de réponse : 16,7%



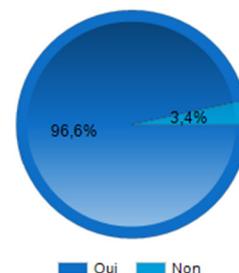
25. Critère de choix d'une CB

Taux de réponse : 100,0%



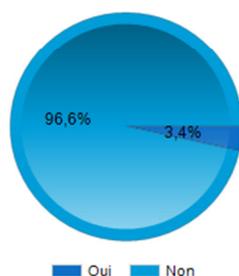
27. Retirer liquide, CB ne serait accepter

Taux de réponse : 96,7%



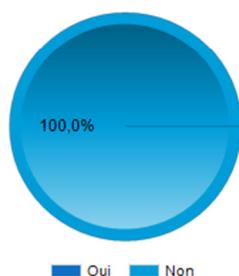
28. renoncé, refusé de payer avec CB

Taux de réponse : 96,7%



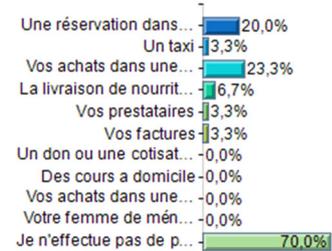
29. choisir entre les commerçants

Taux de réponse : 96,7%



30. pouvoir utilisé la CB pour paiement

Taux de réponse : 100,0%



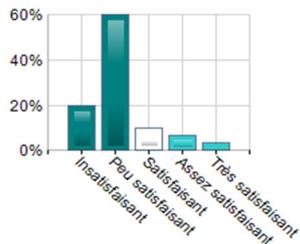
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

la monétique 6 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

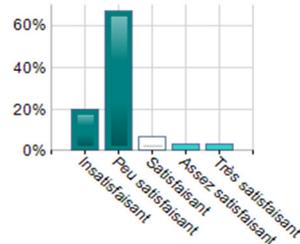
37. Question sécurité des transactions

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,13 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,94
Min = 1,00 Max = 5,00



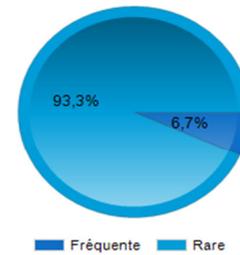
38. Diversité des services

Taux de réponse : 100,0%
Moyenne = 2,03 Médiane = 2,00 Ecart-type = 0,85
Min = 1,00 Max = 5,00



39. Erreurs lors de retrait sur DAB

Taux de réponse : 100,0%



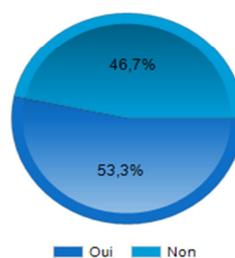
40. erreur constatée quelle est votre réaction

Taux de réponse : 100,0%



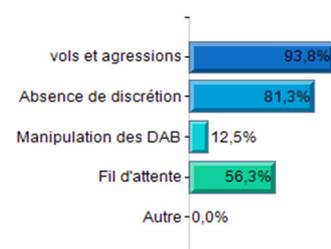
41. DAB à l'extérieur, contrainte majeure?

Taux de réponse : 100,0%



42. Si oui, quelles risques?

Taux de réponse : 53,3%

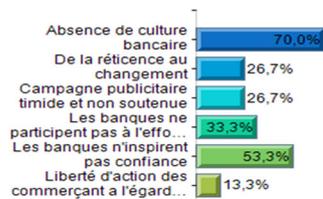


la monétique 7 / 7

Echantillon total
Nombre d'observations : 30

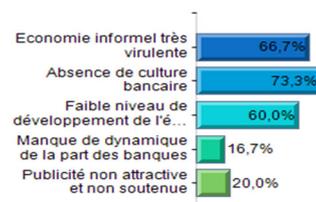
44. CASH est le plus répondu a cause de?

Taux de réponse : 100,0%



45. les freins au developp dans les ops de paiement

Taux de réponse : 100,0%



- **Analyse des résultats du questionnaire destiné aux sans-emplois**

Tous les sans-emplois interrogés ont eu connaissance du nouveau produit « carte bancaire », Le taux étant donc de 100%.

Média ordinaire semble être le meilleur moyen d'information et de communication avec un score de 66,7% de ces personnes interrogées.

Uniquement 3,3% de ces interrogée ayant pris connaissance de nouveaux produits par voie d'affichage.

83,3% des retraités font confiance aux pièces et billets comme moyen de paiement contre 50% pour la carte bancaire, même si la majorité fait confiance aux pièces et billets cela ne les empêche pas d'avoué que le paiement par carte bancaire est a l'avantage de l'usage traditionnel de paiement CASH, la question n°11 le confirme par un pourcentage de 93,3% de ces personnes interrogées.

40% de cette catégorie questionnés sont porteurs de la carte interbancaire (CIB). 60% ne possède pas une carte bancaire en raison de manque de sécurité à un pourcentage de 38,9% et manque de confiance à un taux de 33,3%.

La question n°18 ayant trait à la nature de l'utilisation de la carte interbancaire, démontre que 66,7% d'utilisateur de la carte bancaire l'utilise uniquement pour retirer l'argent avec un pourcentage de 100%. Par contre 33,3% ne l'utilise pas quand on leur demande les raisons qui les poussent à l'ignoré, la plus part a répondu par manque et indisponibilité des DAB a un taux de 80%, manque de TPE a un pourcentage de 80%.

Pour les sans-emplois, celui qui n'accepte pas la carte bancaire est quelqu'un qui ne veut pas déclarer tous ses revenus et qui a peur de la technologie (voire la question n°22).

Les sans-emplois demandent des avantages supplémentaires et la facilité d'utilisation de la carte bancaire pour son adaptation (voir question n°25).

90,9% des détenteurs de la carte interbancaire CIB opèrent des retraits d'argent auprès des guichets de manière occasionnelle ou fréquente.

- Fréquente : à ce propos pour affirmer qu'ils retirent de manière fréquente l'argent auprès des guichets, un pourcentage de 100% a été enregistré de manière occasionnelle.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

La question n°39 montre les erreurs de retrait sur DAB sont rare certes puisque 93,3% de ces personnes interrogées l'affirment.

Lorsque l'erreur est constatée sur le DAB et ne peut être corrigée immédiatement, 43,3% des interrogées préféreront de s'adresser aux guichets bancaire.

Tandis que 40% des interrogées optent purement et simplement pour le retrait auprès des guichets tout en demeurant porteurs de carte. Ce sont donc des clients fidèles aux guichets uniquement.

Enfin, 16,7% des interrogées optent pour la solution de retrait auprès des DAB malgré le désagrément inattendu.

La question n°41 montre que 53,3% des personnes interrogées pensent que le DAB installé à l'extérieur de l'agence constitue une contrainte majeure, ils trouvent des difficultés lors de retrait de l'argent auprès des DAB installés à l'extérieur de l'agence caractérisée par les pannes fréquentes. Selon les personnes interrogées ces contraintes se matérialisent de vols et agressions avec un pourcentage de 93,8%, absence de discrétion 81,3% et file d'attente à un taux de 56,3%.

Tandis que 46,7% des interrogées pensent qu'il n'y a pas de contraintes à l'installation des DAB à l'extérieur de l'agence.

Le CASH est le moyen de paiement le plus répondu en Algérie à l'heure actuelle, cette situation découle selon les entrepreneurs de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 70% (voire question n°44).

Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficient de TPE, sont selon les retraités synonymes de l'absence de culture bancaire avec un pourcentage de 73,3% et l'économie informel avec un pourcentage de 66,7%, (voir question n°45).

Synthèse des résultats du questionnaire

Le manque de conviction des citoyens qui freine le développement de la monétique n'explique pas tout. Souvent, le manque ou la défaillance technique des distributeurs automatiques de billets achèvent le peu de confiance que peuvent nourrir certains détenteurs de cartes bancaires. Comment pouvoir retirer de l'argent lorsque les distributeurs sont la plupart du temps défectueux ou pas alimentés en argent.

Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la Carte Interbancaire(CIB)

Cette défiance à l'égard de l'utilisation des cartes interbancaires illustre la culture du cash dans les transactions commerciale car les citoyens ne font confiance qu'aux liquidités. Il est extrêmement difficile de convaincre les gens d'opter pour le paiement des achats ou le retrait de l'argent via une carte bancaire. C'est un problème d'ordre culturel. Même si le nombre de cartes interbancaires distribuées a augmenté depuis le lancement de ce service, les opérations de retrait ou de paiement restent infimes, ce qui veut dire que la majorité des cartes ne sont pas utilisées par leurs détenteurs. Les banquiers pointent du doigt l'attitude des commerçants et autres prestataires de services qui rejettent l'installation de terminaux de paiement électronique. D'ailleurs, le nombre de commerçants et autres prestataires de services disposant de TPE reste très insuffisant. Seuls les grands hôtels, les aéroports, certaines stations-service, grandes surfaces et officines qui se trouvent à la capitale disposent de ce moyen de paiement. Il faut encore beaucoup de temps aux citoyens pour adopter ce mode de règlement de leurs factures. Si la généralisation de la monétique tarde à venir, c'est aussi de la faute des banques algériennes et autres établissements financiers car depuis son lancement, l'usage des CIB n'a pas bénéficié d'une véritable campagne de marketing à même de convaincre et de rassurer les clients.

L'utilisation des cartes interbancaires reste encore limitée au retrait d'argent, et le paiement des achats encore très faible, plusieurs années après la mise en service de la monétique, beaucoup d'Algériens ne font toujours pas confiance à l'usage des cartes interbancaires. Notre pays continu malheureusement à faire partie des pays du tiers monde

A la fin on peut dire que le facteur culturel semble être un élément décisif pour réussir la promotion de la culture monétique en Algérie.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion Générale

L'évolution technologique a radicalement bouleversé les relations économiques nationales et internationales. On est passé désormais à une nouvelle dimension économique caractérisée par l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication. La mondialisation consécutive aux innovations technologiques, notamment dans le domaine de l'information et des télécommunications requiert des systèmes de paiement et de règlement modernes et efficaces pour sécuriser et développer le transfert des flux financiers.

La monétique en Algérie est en phase de démarrage et accuse un retard considérable en égard à celle des pays développés. Sa mise en place nécessite un fort investissement des banques. Sachant que les banques algérienne n'ont pas pu adopter rapidement et d'une manière plus efficace le projet de la monétique, rien ne nous empêche de souligner qu'elles ont réussi à introduire cette innovation dans leurs stratégies et ce malgré les contraintes qu'elles ont rencontrées et qu'elles rencontrent toujours, à savoir : des contraintes relatives au cadre professionnelle, au manque d'expérience ainsi que des contraintes d'ordre socioculturelles.

La modernisation de l'activité monétique passe, sans aucun doute, par la modernisation des systèmes de paiement, et particulièrement, du système de paiement dit de masse, à savoir, la modernisation des instruments de paiements et aussi des procédures de paiement et de recouvrement.

Les systèmes de paiements sont un bon indicateur du fonctionnement d'une économie, en particulier, dans un contexte d'économie de marché. Ils influencent la rapidité, le risque financier, 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.

Avant de passer aux recommandations pour le développement de la culture de la monétique en Algérie, il est utile de citer quelques difficultés techniques, financières, culturelles et celles liées à la sécurité:

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 :

- Les banques se voient obligées de renouveler leurs matériels afin d'être compétitives.
- Lors du démarrage, les banques supportent des coûts assez importants de lancement et d'adoption de la monétique.
- Les défaillances constatées sur le réseau de télécommunication rendent le succès du projet monétique improbable, la multiplication des pannes ralentit le fonctionnement du système.

Les difficultés culturelles

La généralisation de la monétique dans les pays en voie de développement est une tâche assez difficile en raison de la culture pénétrée 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.

Les difficultés commerciales

Les banques doivent informer leurs clients de l'existence et de 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 les faire accepter par le public.

Les difficultés juridiques

Le développement de l'usage de la carte interbancaire 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.

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 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 suivantes :
- La falsification ;
- La perte ou le vol de la carte ;
- L'usage illégal ou non légitime de la carte CIB.

Recommanderions pour le développement de la monétique en Algérie

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, on propose quelques recommandations qui nous semble fort utile et ce à travers quatre 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 censés être la base de données réglementaires de la monétique ;
- Offre d'une meilleure bancaire 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 qui évoluera à terme en une société de télécompensation ;
- 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 inter-bancaires ;

- Mise à disposition d'un parc d'acceptation 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 ;
- Mise en place d'un réseau de télécommunication fiable et rapide ;
- L'installation de systèmes d'information traitant les opérations de paiement le plus rapidement possible, et leur généralisation aux structures d'exploitation.

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 ;
- 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.

Le but de notre modeste travail consiste à apporter une valeur ajoutée dans le domaine de la modernisation des systèmes de paiement électronique « Monétique » et d'identifier les réels obstacles au développement de la monétique en Algérie. Nous ne prétendons pas avoir embrassé le sujet dans son intégralité, d'autres travaux de recherche pourraient mettre la lumière sur d'autres aspects de la monétique que nous n'avons pas pris en charge dans notre travail.

BEBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

- ✓ BERNET-ROLLANDE.L : « Principes de technique bancaire » DUNOD, 21^{ème} édition, 2001.
- ✓ FRANCOIS BOULEY : « Moyens de paiement et monétique » EYROLLES, Paris, 1990.
- ✓ Hayek F.A. (1978), Denationalisation of Money : « The argument refined, Institute for Economic Affairs » Londres.
- ✓ RAMBURE DOMINIQUE « les systèmes de paiement » ECONOMICA, paris 2005.

Documents et articles de recherche :

- ✓ AGLIETTA.M, SCIALOM.L : « Les défis de la monnaie électronique pour les banques centrales » Revue « économie et société », N°02, février 2002, Paru lors du colloque « du franc à l'euro : changements et continuité de la monnaie », Poitiers, 14-16 novembre 2001.
- ✓ DAVID BOUNIE: « Quelques incidences bancaires et monétaires des systèmes de paiement électroniques », Revue économique, N° 52.
- ✓ FRIEDMAN.B « The future of monetary policy : the central Banks as an army with only a signal corp ? » Revue International Finance, Harvard University, 2000.
- ✓ GHALEM ABDELLAH : « Les défis de la monnaie électronique pour la banque centrale et sa politique monétaire » revue des sciences humaines, mars 2011.
- ✓ GHISLAINE GAGNEUR : « Introduction à la monétique » 2009.
- ✓ GHISLAINE GAGNEUR et Farid TLILI, « Monétique, introduction a la monétique » N°02, 2012.
- ✓ HUEBER OLIVIER: « NTIC et monnaies privées » Poitiers, 14_16 novembre 2001.
- ✓ KING, MICHEL « Challenges for Monetary Policy : New and Old » Bank of England Quarterly, novembre, (1999).
- ✓ MARC MORAU : « Direction des Moyens de paiement scripturaux et des Systèmes d'échange Service des Moyens de paiement scripturaux » Bulletin de la banque de France N° 25, janvier 1996.
- ✓ MICHEL AGLIETTA, LAURENCE SCIALOM : « Les risques de la monnaie électronique » L'Économie politique, février 2002, n°14.
- ✓ Philippe GUETIN. « La monétique et les transactions électroniques sécurisées en Basse-Normandie » 2003.
- ✓ SCIALOM LAURENCE : « quel avenir pour la monnaie électronique ? » 2004.

Mémoires :

- ✓ BOUBAKER NOBEL EL HOUSSINE : « le paiement sur internet », Mémoire de Master en Commerce International et Technologie de l'Information, université du centre, Institut Supérieur De Gestion De Sousse 2003.
- ✓ KESSAI RAFIK : « Essai d'analyse de l'impacte des technologies de l'information sur les performances des banques en Algérie », Mémoire de magister en Science Economique, Université de Bejaia 2004.

Rapports :

- ✓ Bilan mensuel de l'économie et de la finance, Mars 2013.
- ✓ Rapport de La Banque des règlements internationaux (BRI).
- ✓ Rapport présenté au Conseil Economique et Social Régional (CESR) de Basse- Normandie 15 décembre 2003.
- ✓ Revue de La SATIM (Société d'Automatisation des relations interbancaires et de la monétique), Alger, 2015.

Presse :

- ✓ El watten économie.
- ✓ Tout Sur l'Algérie (TSA).

Sites internet :

- ✓ <http://www.dicodunet.com/definitions/economie/monetique-carte-bancaire-banque.htm>
- ✓ Le site officiel de la SATIM :
<http://www.satim-dz.com/>
- ✓ Le site officiel du Centre Monétique Interbancaire (CMI) :
<https://www.cmi.co.ma/home.xhtml>
- ✓ Le site officiel de la Société Monétique de Tunisie (SMT) :
<http://www.monetiquetunisie.com/index.php/fr/>
- ✓ Le site officiel de l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissement Financiers (A.P.T.B.E.F) :
<http://www.sigles.net/sigle/aptbef-association-professionnelle-tunisienne-des-banques-et-des-etablisements-financiers>

Dictionnaires :

- ✓ Le lexique finance.
- ✓ Lexique bancaire et économique.
- ✓ Petit Larousse, édition Larousse, Paris.

ANNEXES

Annexe I : Questionnaire

1. Vous êtes :

Homme

Femme

2. Quel âge avez-vous ?

[20 – 29]

[30 – 39]

[40 – 49]

[50 – 59]

[60 – 69]

Plus de 70

3. Votre profession

Artisan, commerçant.

Entrepreneur.

Banquier.

Enseignant.

Étudiant.

Retraité.

Médecin.

Avocat.

Sans emplois.

Autre, précisez

4. Êtes-vous internaute ?

Oui

Non

5. Avez-vous déjà entendu parler du mot monétique ?

Oui

Non

6. Avez-vous entendu parler de la carte bancaire ?

Oui

Non

7. Si oui, en quelle circonstance ?

Médias ordinaires.

Dépliant.

Séminaire.

Réunion de travail.

Regroupement.

Brochures.

Publicité par voie d'affichage.

Autres, précisez

8. Quel moyen de paiement vous inspire plus de confiance ?

Les pièces et les billets.

La monnaie électronique.

La carte bancaire.

9. Ne trouvez-vous pas que le paiement par carte bancaire est à l'avantage en comparaison à l'usage traditionnel de paiement CASH et chèque bancaire ?

Oui

Non

10. Êtes-vous personnellement possesseur d'une carte bancaire ?

- Oui.
- Non.

11. Si non pourquoi n'avez-vous pas une carte bancaire ?

- Prix élevé.
- Utilisation compliqué.
- Manque de notoriété de l'établissement bancaire.
- Services et avantages limité.
- Raisons de sécurité.
- Crainte de dépenses élevées.
- Manque d'intérêt.
- Manque de confiance.
- Peur des pannes et des incidents techniques des paiements électronique.
- pas avoir les capacités a manipulé les machines et le service électronique.
- Insuffisance des actions de sensibilisation.
- Ignorance et manque de formation et d'informations.
- L'opération ne s'effectuera pas en temps réel.
- L'immaturation de l'internaute Algérien.
- Manque d'égard et de considération.
- Clientélisme et favoritisme.
- Animosité à l'égard du personnel.
- Autre :

12. Si oui comment avez-vous obtenu votre carte bancaire ?

- A votre demande.
- Proposition de votre banquier.

13. puisque vous disposez d'une carte bancaire, l'utilisez-vous?

- Oui.
- Non.

14. Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous votre carte bancaire ?

- Tous les jours ou presque.
- Plusieurs fois par jour.
- Une fois par jour.
- Plusieurs fois par semaine.
- Au moins une fois par semaine.
- Plusieurs fois par mois.
- Au moins une fois par mois.
- Quelques fois par an.
- Moins d'une fois par an.

15. Si oui, Quelle est la nature d'utilisation de votre carte ?

- Retraits sur guichets bancaires.
- Paiement factures sur guichets bancaires.
- Paiements sur TPE (Terminal de Paiement Électronique).
- Paiement en ligne.
- Consultation du solde.
- Versements.
- Virement.
- Autre, précisez

16. Si oui, quelle serai votre réaction lorsqu'on vous indique que la carte bancaire n'est pas acceptée ?

- Vous êtes agacé, ça vous paraît inadmissible.
- Vous êtes frustré car vous préférez payer encarte bancaire.

- Vous êtes indifférent, ce n'est pas grave.
- Vous comprenez, ça vous paraît normal.

17. Quelles sont les principales raisons qui vous sont données pour justifier que la carte bancaire n'est pas acceptée ?

- Le montant de l'achat est en-dessous du minimum accepté.
- Accepter le paiement par carte bancaire est trop coûteux.
- Il n'y a pas de lecteur de carte bancaire.
- Le lecteur de carte bancaire ne fonctionne pas.
- Les autres clients préfèrent payer en liquide ou en chèque.
- Les autres clients n'en ont pas l'utilité.
- Une autre raison.
- On ne vous donne pas de raison: c'est comme cela et pas autrement.

18. Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des phrases suivantes ?

«Aujourd'hui, celui qui n'accepte pas la carte bancaire, c'est quelqu'un...»

- Qui ne veut pas payer les frais liés à l'utilisation du lecteur de carte bancaire.
- Qui ne veut pas investir pour s'équiper d'un lecteur de carte bancaire.
- Qui ne s'occupe pas du service à la clientèle.
- Qui est archaïque.
- Qui n'a pas les moyens de s'équiper d'un lecteur de carte bancaire.
- Qui ne veut pas déclarer tous ses revenus.
- Qui a peur de la technologie.

19. Si non, quelles-sont les raisons du non usage de votre carte bancaire ?

- Manque et Indisponibilité des Guichets Automatiques Bancaires (GAB).
- Manque des Terminaux de Paiement Electroniques (TPE).
- Manque/pas d'accès aux sites marchands.

- Préférence pour l'utilisation de la monnaie fiduciaire (argent liquide).
- Frais de tarification de carte élevés.
- Sentiment d'insécurité (manque de protection des données personnelles, peur de fraude ou vol)
- Autre, précisez

20. Quels sont vos critères de choix d'une carte bancaire ?

- Prix bas.
- Facilité d'utilisation.
- Notoriété de l'établissement bancaire.
- Avantage supplémentaire.
- Respect et considération.
- Adhésion à un club jeune (Animation, événement, fête...).
- Services online.
- Autres, précisez

21. Avez-vous déjà été obligé de retirer de l'argent liquide en prévision d'un achat parce que vous saviez que la carte bancaire ne serait pas acceptée ?

- Oui.
- Non.

22. Avez-vous déjà renoncé à un achat parce qu'on vous a refusé la possibilité de payer avec votre carte bancaire ?

- Oui.
- Non.

23. Avez-vous déjà choisi un commerçant plutôt qu'un autre parce que vous saviez que la carte bancaire serait acceptée ?

- Oui.
- Non.

24. Souhaiteriez-vous pouvoir utiliser votre carte bancaire pour effectuer un paiement dans chacune des situations suivantes ? Pour payer ...

- Une réservation dans une chambre d'hôte ou une location de vacances.
- Un taxi.
- Vos achats dans une foire ou un salon.
- La livraison de nourriture.

- Vos prestataires (plombier, réparation informatique, bâtiment, etc.).
- Vos factures (loyer, assurance, etc.).
- Un don ou une cotisation à une association.
- Des cours à domicile.
- Vos achats dans une brocante.
- Votre femme de ménage.
- Je n'effectue pas de paiement par carte bancaire.

25. En tant que titulaire de la carte bancaire, vous arrive-t-il de retirer de l'argent auprès des guichets de l'agence bancaire ?

- Oui.
- Non.

26. Si oui, le retrait s'effectue-t-il de manière ?

- Fréquente.
- Occasionnelle.

27. Si vous retirez auprès du guichet de banque de manière fréquente en tant que titulaire de la carte bancaire, s'agit-il de :

- Retrait par nécessité.
- Retrait à usage de précaution.

28. Sur une échelle de 1 à 5 comment qualifierez-vous les aspects suivants concernant les transactions sur les guichets automatiques :

	Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Assez satisfaisant	Très satisfaisant
Rapidité des transactions sur les Guichets Automatiques(GAB)	<input type="checkbox"/>				
Disponibilité des Guichets Automatiques(GAB)	<input type="checkbox"/>				
Disponibilité des billets dans les Guichets Automatiques(GAB)	<input type="checkbox"/>				

	Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Assez satisfaisant	Très satisfaisant
Sécurité des transactions sur les Guichets Automatiques (environnement sécurisé autour du GAB)	<input type="checkbox"/>				
Diversité des services offerts par les Guichets Automatiques (Virement, Factures, Mise à disposition,...)	<input type="checkbox"/>				

29. Le Distributeur Automatique de Billet (DAB) n'est pas infaillible, certaines erreurs peuvent être générées lors des retraits de billets de banque selon vous de manière.

- Fréquente.
- Rare.

30. Lorsque l'erreur est constatée mais ne peut être corrigée instantanément, quelle serait votre réaction à ce propos ?

- Continuez-vous à retirer du Distributeur Automatique de Billet (DAB).
- Préférez-vous adresser au guichet bancaire.
- Opter purement au guichet bancaire.

31. 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 ?

- Oui.
- Non.

32. Si oui, cette contrainte se matérialise-t-elle d'après vous par les risques suivants ?

- Vols et agressions.
- Absence de discrétion.
-

Manipulation des DAB.

- File d'attente.
- Autres, précisez

33. Le CASH est le moyen de paiement le plus répandu en Algérie à l'heure actuelle. Cette situation découle-t-elle selon vous de :

- L'absence de culture bancaire.
- De la réticence au changement.
- Campagne publicitaire timide et non soutenue.
- Les banques ne participent pas à l'effort de développement du produit.
- Les banques n'inspirent pas confiance.
- Liberté d'action des commerçants à l'égard de client.

34. Les freins au développement de la monétique dans les opérations de paiement de produit et services auprès des commerçants bénéficiant de Terminal de Paiement Électronique (TPE) sont selon vous synonymes de :

- Economie informel très virulente.
- Absence de culture bancaire.
- Faible niveau de développement de l'économie.
- Manque de dynamique de la part des banques.
- Publicité non attractive et non soutenue.

Annexe II : Type de carte interbancaire (CIB)

La carte de paiement CIB Classic



La carte de paiement CIB Gold



CONVENTION PORTEUR DE CARTE

C.I.B HSBC

Conditions générales

Article 1 : Objet

La présente convention a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement et de mise en opposition de la carte de paiement inter bancaire « C.I.B »

- 1.1. la carte CIB permet à son titulaire d'effectuer sur le territoire algérien :
 - **des retraits d'espèces** auprès des appareils de distribution automatique de billets « D.A.B » des banques adhérentes au réseau monétique interbancaire,
 - **des règlements** d'achat de biens ou de services sur les terminaux de paiement électroniques « T.P.E » des commerçants affiliés aux banques adhérentes au réseau monétique interbancaire.
- 1.2. outre les possibilités décrites ci-dessus, la carte CIB permet, le cas échéant, d'avoir accès à des services et privilèges régis par des dispositions particulières.

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte CIB, propriété exclusive de la banque, est délivrée à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire et des réseaux agréés.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Article 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement sous pli fermé par la banque au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte ni sur tout autre document qu'il a l'habitude de conserver, ou de transporter avec lui, ou qui pourrait être aisément consulté par un tiers.

Ce code lui est indispensable à l'utilisation des guichets automatiques de banque « G.A.B » ou distributeurs automatiques de billets « D.A.B » et des terminaux de paiements électroniques « T.P.E » qui sont conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 5ème essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature emportant reconnaissance de

RESTRICTED

l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

INTERNAL

Article 4 : Utilisation de la carte

a- pour des retraits d'espèces

- 4.1- Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retraits fixés dans les conditions de banque.
- 4.2- Les montants plafonds de retraits peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :
 - sur les DAB/GAB de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers,
 - auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.
- 4.3- Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.
- 4.4- La définition d'un plafond d'utilisation de la carte ne constitue pas une autorisation de crédit. Le porteur ne peut en aucun cas, se prévaloir du plafond de la carte pour justifier le cas échéant le fonctionnement du compte en ligne débitrice.
- 4.5- Une carte retenue dans un GAB ou DAB de HSBC Algeria ou d'une autre banque peut être récupérée par son titulaire le lendemain ou surlendemain de sa rétention au guichet où est situé l'appareil, après accord du centre d'opposition du réseau monétique interbancaire. Passé ce délai, la carte est retournée au service monétique de HSBC Algeria.
- 4.6- Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné.

b- pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

- 4.7- la carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services. Ces paiements, par carte chez les commerçants adhérents au réseau monétique interbancaire et affichant le logo CIB, sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de paiements fixés par la banque.
- 4.8- Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte au vu des enregistrements ou des relevés transmis par le commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.
- 4.9- Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement. Le montant détaillé des paiements par carte passé au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte.

Article 5 : Dispositions spécifiques aux appareils automatiques

Les enregistrements des appareils automatiques ou leur reproduction sur un support informatique constituent la seule preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte auquel est rattachée la carte.

Article 6 : recevabilité des oppositions

Seules sont recevables par HSBC Algeria les oppositions expressément motivées par la perte ou le vol de la carte.

Article 7 : Modalités des oppositions

7.1- en cas de perte ou de vol de sa carte, le titulaire de la carte doit immédiatement en faire la déclaration à la banque.

Cette déclaration doit être faite :

- pendant les heures d'ouverture des agences HSBC Algeria notamment par téléphone, télécopie ou déclaration remise sur place
- et 7j/7 de 7h à 20h au centre d'opposition du réseau monétique interbancaire en appelant les numéros réservés à cet effet en précisant le numéro de la carte et de sa date d'échéance. Dans ce cas une confirmation devra impérativement être adressée à la banque dès le premier jour d'ouverture suivant. En cas de vol de la carte, le titulaire doit également le déclarer aux autorités de police ou de gendarmerie, le récépissé de la déclaration devant être remis au guichet tenant le compte.

7.2- toute opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le titulaire doit être confirmé sans délai au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

7.3- en cas de contestation, l'opposition sera considérée avoir été effectuée à la date de réception de ladite lettre par la banque. La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, fax ou télex (avec ou sans accusé de réception) télégramme ou tout autre moyen qui n'émanerait pas du titulaire de la carte lui même.

Article 8 : Responsabilité de la banque

La banque n'est pas responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté.

De même la responsabilité de la banque est dérogée si le défaut est signalée au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'inutilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB, GAB et TPE.

Article 9 : Responsabilité du titulaire de la carte

9.1- Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, comme indiqué à l'alinéa 9.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessus.

9.2 - Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

9.3 - Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessus sont

INTERNAL

à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

HSBC Algeria se réserve le droit de rechercher la responsabilité du titulaire en cas de faute ou imprudence dans la sauvegarde de la carte ou du code confidentiel, même après la déclaration de perte ou de vol.

Article 10 : Responsabilité du ou des titulaire du compte

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
- ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Article 11 : Durée de validité – renouvellement – retrait et restitution de la carte

11.1- La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

11.2- A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.

11.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler, sans avoir à en indiquer le motif. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

11.4 -La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 12 : Réclamation

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, si possible en présentant le ticket de l'opération litigieuse et cela dans un délai de 30 jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

Les deux parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans la présente convention et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée. En cas de réclamation justifiée, la situation du compte sera restaurée.

Article 13 : Communication de renseignements à des tiers

HSBC Algeria, est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre de la présente convention, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Article 14 : conditions financières

14.1- La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné.

14.2- Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 10 « durée de validité – renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

14.3- Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.

14.4- Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque. Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

14.5- Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 15 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 16 : Modification des conditions du contrat

HSBC Algeria se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions de la présente convention, lesquelles seront portées à la connaissance du titulaire de la carte par tout moyen approprié et notamment par message sur le relevé de compte, par la documentation mise à la disposition ou lors du renouvellement du support.

Sont considérées comme telles, les modifications affectant notamment l'utilisation de la carte ou les conditions financières.

Ces modifications sont applicables :

- 1 mois après leur notification collective ou individuelle si la carte en cours de validité, n'est pas restituée à la banque avant l'expiration de ce délai
- immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire de la carte

le titulaire de la carte d'une part et la banque d'autre part, peuvent à tout moment sans justificatifs ni préavis, mais sous réserve du dénouement complet des opérations en cours, mettre fin à la présente convention sans qu'il soit nécessaire d'accomplir une autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d' accusé réception.

En tout état de cause les cartes en cours de validité devront être restituées à la banque.

Dans le cas où après résiliation de cette convention, il se révélerait des impayés, ceux ci ainsi que les frais y afférents demeureront à la charge du titulaire de la carte qui s'oblige au complet remboursement.

Article 17 : Règlement des litiges

Hormis les litiges commerciaux, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation de la présente convention seront réglés à l'amiable.

A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Lu et approuvé

TABLE DES MATIERES

Table des matières

Liste des abréviations

Liste des figures

Liste des tableaux

Introduction générale1

Chapitre I : La monétique, une nouvelle donne.....7

Section 01 : Notion général sur la monétique.....7

1.1. Qu'est-ce que la monétique ?.....7

1.2. Histoire et évolution de la monétique.....9

1.3. Organisation et objectifs du service monétique.....10

1.4. Les 4 acteurs principaux de la monétique.....11

1.4.1. La banque « Emettrice » 11

1.4.2. La banque « Acquéreuse ».....11

1.4.3. Le client détenteur de la carte..... 12

1.4.4. Le commerçant acceptant la carte.....12

1.5. La contribution de la monétique au système bancaire.....13

Section 02 : Les produits monétique.....13

2.1. Les cartes bancaires, l'atout et principal produit de la monétique.....13

2.1.1. Présentation des cartes bancaires.....14

2.1.2. Les types de la carte bancaire.....16

2.1.3. Avantages et inconvénients de la carte bancaire..... 21

2.1.3.1. Avantages de la carte bancaire.....21

2.1.3.2. Inconvénients de la carte bancaire.....23

2.2. Les canaux d'acceptation.....23

2.2.1. Distributeurs Automatiques de Billets(DAB) / Guichets Automatiques de Banque(GAB).....23

2.2.1.1. Les services disponibles incluent.....24

2.2.1.2. Les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) : Un accès aux espèces...24

2.2.1.3. Des services en plus aux Guichets Automatiques de Banque (GAB).....24

2.2.1.4. Les précautions à prendre sur les DAB/GAB.....25

2.2.2. Terminal de Paiement Electronique(TPE).....25

2.2.2.1 Avantages du Terminal de Paiement Electronique : Faciliter les opérations des clients et la gestion au quotidien.....	26
Section 03 : L'impact du développement de la monnaie électronique	27
3.1. La concurrence entre les différentes monnaies électroniques	27
3.2. Les atouts de la monnaie électronique.....	29
3.3. Risques présentés par l'émergence de la monnaie électronique.....	30
3.3.1. Risque réglementaire.....	30
3.3.2. Risque juridique.....	30
3.3.3. Risque opérationnel.....	31
3.3.4. Risques de réputation.....	32
3.3.5. Autres risques.....	32
3.4. Conséquences de l'émergence de la monnaie électronique.....	33
3.4.1. Conséquences macro-économiques.....	33
3.4.2. Conséquences microéconomiques.....	33
3.4.3. Conséquences de la déterritorialisation.....	33
3.5. Caractéristiques de la monnaie électronique.....	34
3.6. Avenir de la monnaie électronique.....	35
Chapitre II : contexte de la monétique en Algérie.....	37
Section 01 : la monétique en Algérie.....	37
1.1. Apparition et évolution de la monétique en Algérie.....	37
1.2. Présentation de l'opérateur Monétique Algérien (SATIM).....	43
1.2.1. Les missions de SATIM.....	44
1.2.2. Activité de SATIM.....	44
1.2.3. Le bilan de l'activité de la SATIM.....	45
1.3. Le réseau monétique interbancaire en Algérie.....	46
1.4. Les forces et faiblisse de la monétique en Algérie.....	47
1.5. La réalité de la monétique en Algérie.....	50
Section 02 : La monétique au Maghreb.....	53
2.1. La monétique au Maroc.....	54
2.1.1. Histoire de la monétique au Maroc.....	55
2.2. La monétique en Tunisie.....	58

Section 03 : Etude comparative de la monétique des pays de Maghreb en Tunisie, en Algérie et au Maroc.....	64
3.1. Evolution des cartes bancaires au Maghreb (Tunisie, Algérie et Maroc).....	64
3.2. Evolution des DAB en Tunisie, en Algérie et au Maroc.....	65
Chapitre III : Etude empirique du comportement des agents économiques envers la carte interbancaire (CIB).....	68
Section 01 : Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire.....	68
1.1. Elaboration du questionnaire.....	68
1.2. Choix de la méthode d'enquête.....	68
Section 02 : Analyse et interprétation des résultats du questionnaire	69
2.1. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux enseignants et banquier	69
2.2. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux médecins et avocats.....	77
2.3. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux entrepreneurs	83
2.4. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux commerçants.....	89
2.5. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux étudiants.....	95
2.6. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux retraités.....	100
2.7. Analyse et interprétation des résultats du questionnaire destiné aux sans-emplois.....	106
Conclusion générale	112
Bibliographie	
Annexes	

Résumé :

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC). Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier le développement de la monétique en Algérie.

*Les résultats de nos analyses, basées sur un questionnaire établi est distribué aux différents agents économiques aux niveaux de la wilaya de Bejaia, notre échantillon est de 250 personnes qui ont été choisies par catégorie socio professionnelle dont 50 destiné aux enseignants et Banquiers ; 50 aux médecins et avocats ; 30 aux entrepreneurs ; 30 aux commerçants ; 30 aux étudiants ; 30 aux retraités et 30 destiné aux sans emplois, **indiquent que le facteur culturel semble être un élément décisif pour réussir la promotion de la culture monétique en Algérie.***

L'utilisation des cartes interbancaires reste encore limitée au retrait d'argent, et le paiement des achats encore très faible, plusieurs années après la mise en service de la monétique, beaucoup d'Algériens ne font toujours pas confiance à l'usage des cartes interbancaires.

Mots-clés : Monétique _ Développement _ Culture _ Cartes Interbancaires.

Summary:

The development of technology in all economic sectors led the Algerian banking authorities to gradually invest in the new technologies of information and communication (NTIC). They have become essential resources to the development of the banking business and in particular the development of electronic banking in Algeria.

*The results of our analyzes, based on a questionnaire is distributed to various economic levels of the wilaya of Bejaia, our sample of 250 people who were chosen by socio-professional category of which 50 for teachers and bankers; 50 doctors and lawyers; 30 entrepreneurs; 30 traders; 30 students; 30 retirees and 30 aimed at unemployed, **indicate that the cultural factor seems to be a decisive element for the successful promotion of electronic banking culture Algeria.***

The use of bank cards is still limited to money withdrawal and payment of purchases still very low, several years after the commissioning of electronic banking, many Algerians still do not trust the use of cards Interbank.

Keywords: Electronic banking _ Cards Interbank _ Culture _ Development.