

Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

HEC

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un diplôme de master
en sciences commerciales**

Option : Affaires internationales

THEME :

**L'ETUDE DE LA MISE EN PLACE DE
PAIEMENT ELECTRONIQUE A TRAVERS
LA CARTE VISA INTERNATIONALE**

CAS : GULF BANK ALGERIA

Elaboré par :

**Melle Hala BENAMEUR
Melle Sihem OULD SAID**

Encadreur :

Madame Hakima BOUDIFA
Maitre de conférences à HEC

**4^{ème} Promotion
Juin 2017**

Ecole des Hautes Etudes Commerciales d'Alger

HEC

**Mémoire de fin de cycle pour l'obtention d'un diplôme de master
en sciences commerciales**

Option : Affaires internationales

THEME :

**L'ETUDE DE LA MISE EN PLACE DE
PAIEMENT ELECTRONIQUE A TRAVERS
LA CARTE VISA INTERNATIONALE**

CAS : GULF BANK ALGERIA

Elaboré par :

**Melle Hala BENAMEUR
Melle Sihem OULD SAID**

Encadreur :

Madame Hakima BOUDIFA
Maitre de conférences à HEC

**4^{ème} Promotion
Juin 2017**

Résumé

L'avenir du secteur de la monétique se présente sous les meilleurs auspices avec les transformations connues à travers le monde. Dans ce cadre, on peut parler de commerce électronique avec le Système de Paiement Sécurisé qui permet aux porteurs des cartes bancaires d'effectuer des achats de biens et services auprès des galeries marchandes sur Internet dans des conditions de sécurité maximale.

En Algérie, Ce sont surtout les banques qui ont effectué pour le moment les modifications techniques nécessaires, les établissements publics (la CPA, la BDL, la CNEP, la BEA et la BADR), mais également cinq privés (Natixis, Société générale, Gulf Bank, Al Baraka et Trust Bank). Du côté des entreprises, seules 9 d'entre elles sont pour le moment opérationnelles. Les Algériens pourront par exemple payer par carte bancaire leurs factures d'eau (Seeal) ou de téléphone (Algérie Télécom, Djezzy, Ooredoo, Mobilis), mais aussi leurs billets d'avion (Air Algérie, Tassili Airlines) ou même leurs primes d'assurances (Amana Assurances).

Ce mémoire de recherche est composé d'une revue de littérature et complété par une étude qualitative et d'une autre quantitative, s'attache donc à explorer le concept du paiement électronique par l'utilisation des cartes VISA internationales en Algérie.

Notre étude vise à identifier l'utilisation, la satisfaction, les désirs et les freins de ce nouveau mode de paiement en Algérie.

Mots clés :

Le paiement électronique, cartes VISA, distributeurs automatique de billets, terminal de paiement électronique, banque, clients, transactions commerciales, internet.

Abstract

The future of the electronic banking sector is under the auspices of well-known changes throughout the world. In this context, we can talk about e-commerce with the Secure Payment System, which allows cardholders to make purchases of goods and services from shopping malls on the Internet under maximum security conditions.

In Algeria, the banks have made the necessary technical changes, the public institutions (CPA, BDL, CNEP, BEA and BADR), but also five private companies (Natixis, Société Générale, Gulf Bank, Al Baraka and Trust Bank). On the business side, only 9 of them are operational at the moment. For example, Algerians will be able to pay their water bills (Seeal) or telephone bills (Algeria Telecom, Djezzy, Ooredoo, Mobilis), but also their air tickets (Air Algérie, Tassili Airlines) or even their Insurance (Amana Insurance).

This research thesis is composed of a literature review and supplemented by a qualitative study and another quantitative one, is therefore devoted to exploring the concept of electronic payment by the use of international VISA cards in Algeria.

Our study aims to identify the use, satisfaction, desires and the brakes of this new method of payment in Algeria.

Keywords :

Electronic payment, VISA cards, ATMs, electronic payment terminal, bank, customers, commercial transactions, internet.

ملخص

ان مستقبل قطاع المعاملات المصرفية الالكترونية معتمد على التحولات المعروفة في جميع انحاء العالم. في هذا السياق يمكن ان نتطرق الى التجارة الالكترونية الى نظام دفعها الآمن. حيث يسمح لحاملي البطاقات المصرفية تأدية عمليات اقتناء السلع و الخدمات من مواقع التسوق على الانترنت تحت شروط آمنة.

في الجزائر و خصوصا البنوك هي التي قامت بتفعيل التعديلات التقنية اللازمة من بينها(بنك التنمية المحلية، القرض الشعبي الوطني، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة و التنمية الريفية) بالاضافة الى مؤسسات خاصة و هناك ايضا الشركات التي تسمح للجزائريين بواسطة هذه البطاقة تسديد فواتير الماء و الهاتف (اتصالات الجزائر، جيزي، موبيليس...)، تذاكر الطائرة (الخطوط الجوية الجزائرية، الطاسيلي...) او حتى اقساط التأمين.

هذه المذكرة البحثية مكونة من مراجع ادبية و مكملة بدراسة نوعية و كمية، حيث تسعى هذه الاخيرة الى التعمق في مفهوم الدفع الالكتروني عقب استخدام بطاقة فيزا في الجزائر.

تهدف دراستنا لمعرفة كيفية استعمال هذه البطاقات، التعرف على رغبات حامليها، ابراز الحواجز التي تعيق استخدامها و ادراك مستوى رضا الزبائن.

الكلمات المفتاحية :

الدفع الالكتروني، بطاقة فيزا، أجهزة الصرف الآلي، محطة الدفع الإلكترونية، البنوك، العملاء، المعاملات التجارية ، الإنترنت.

Dédicace

Grâce à DIEU le tout puissant j'ai pu achever la réalisation de ce modeste travail.

Je tiens par cette occasion à le dédier :

À ma très chère mère ma meilleure amie ma sœur et ma confidente, à la source de tendresse et l'exemple du dévouement qui n'a pas cessé de m'encourager et de prier pour moi, tu as fait beaucoup plus que ce que peut faire une mère pour que ses enfants suivent le bon chemin dans leur vie et leurs études.

À mon père, Aucune dédicace ne saurait exprimer l'amour, l'estime, le dévouement que j'ai pour toi, rien au monde ne vaut les efforts fournis jour et nuit pour mon éducation et mon bien être, ce travail est le fruit de sacrifices que tu as consentis pour mon éducation et ma formation.

Je vous dédie ce travail en témoignage de mon profond amour. Puisse Dieu, le tout puissant, vous préserver et vous accorder santé, longue vie et bonheur.

A mes chers frères AYOUB ET WALID, qui ont beaucoup contribué à la réalisation de ce travail et qui sont présents et me soutiennent durant tous les événements importants de ma vie, je vous exprime à travers ce mémoire mes sentiments de fraternité et d'amour.

Ainsi, je dédie ce travail à tous ceux qui ont collaboré de près ou de loin à l'élaboration de ce travail ; Ainsi qu'à tous mes ami(e)s et à toute ma famille.

Enfin, je dédie ce travail à une personne très chère, à une sœur qui été toujours mon soutiens, à toi ma copine SIHEM.

HALLA Benâmeur

Dédicace

Grâce à DIEU le tout puissant j'ai pu achever la réalisation de ce modeste travail.

Je tiens par cette occasion à le dédier :

À ma très chère mère ma meilleure amie ma sœur et ma confidente, à la source de tendresse et l'exemple du dévouement qui n'a pas cessé de m'encourager et de prier pour moi, tu as fait beaucoup plus que ce que peut faire une mère pour que ses enfants suivent le bon chemin dans leur vie et leurs études.

À mon père, Aucune dédicace ne saurait exprimer l'amour, l'estime, le dévouement que j'ai pour toi, rien au monde ne vaut les efforts fournis jour et nuit pour mon éducation et mon bien être, ce travail est le fruit de sacrifices que tu as consentis pour mon éducation et ma formation.

Je vous dédie ce travail en témoignage de mon profond amour. Puisse Dieu, le tout puissant, vous préserver et vous accorder santé, longue vie et bonheur.

A mon cher mari tes sacrifices, ton soutien m'a permis de réussir ce mémoire. Ce travail soit témoignage de ma reconnaissance et de mon amour sincère et fidèle.

A mes chères sœurs IMENE ET ANISSA, qui ont beaucoup contribué à la réalisation de ce travail et qui sont présentes et me soutiennent durant tous les événements importants de ma vie, je vous exprime à travers ce mémoire mes sentiments de fraternité et d'amour

En dernier lieu, je dédie plus particulièrement ce travail à une personne qui tout au long de ma vie d'étudiante ne m'a jamais laisser ma troisième sœur ma confidente mon amie HALA.

SIHEM Ould Said

Remerciement

On tient tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant et miséricordieux, qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce modeste travail

La réalisation de ce modeste travail a été possible grâce au concours de plusieurs personnes à qui nous voudrions témoigner toute notre reconnaissance.

On voudrait exprimer notre reconnaissance envers nos parents pour leur grand soutien durant l'élaboration de ce mémoire, à tous nos frères et sœurs qui nous ont apportés leur support moral et intellectuel tout au long de notre démarche.

On voudrait ensuite adresser nos plus sincères remerciements à notre encadreur au sein de l'école, Mme BOUDIFA, Merci pour votre dévouement votre patience et votre professionnalisme.

On désire aussi remercier tous nos enseignants ainsi que toute l'équipe pédagogique de l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales (HEC), qui nous ont fournis les outils nécessaires à la réussite de nos études universitaires.

On présente également nos remerciements aux membres du jury qui vont nous faire l'honneur d'évaluer et de juger notre travail.

On s'adresse aussi nos remerciements à notre tuteur de stage Mme Maya ALBANE pour sa contribution, ses conseils précieux qui ont fortement et énormément contribué à alimenter notre réflexion.

Enfin, nous tenons également à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Liste des tableaux

Page

Chapitre II :

Tableau II.1 : Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire pour l'émetteur de la carte.....33

Tableau II.2 : Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire pour le porteur de la carte.....33

Tableau II.3 : Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire pour le commerçant acceptant de la carte.....34

Chapitre III :

Tableau III.1 : Evolution de cartes interbancaire CIB en Algérie.....39

Tableau III.2 : Evolution du nombre de DAB en Algérie.....39

Tableau III.3 : Evolution du nombre de TPE en Algérie.....39

Tableau III.4 : Les actionnaires de la SATIM.....46

Tableau III.5 : Les points forts et faibles de la réglementation des cartes bancaires.....50

Tableau III.6 : Les points forts et faibles les faiblesses de la carte dans le domaine technique.....51

Tableau III.7 : Les points forts et les faibles de la carte ans le domaine commercial.....52

Tableau III.8 : les points forts et faibles de la carte dans le domaine économique.....52

Chapitre V :

Tableau V.1 : Evolution des cartes Visa AGB.....87

Tableau V.2 : Nombre de transaction VISA de l'année 2016.....	88
Tableau V.3 : Top 5 destinations de volume de paiement de l'année 2016.....	89
Tableau V.4 : La distribution du volume de paiement par type de cartes VISA de l'année 2016.....	90
Tableau V.5 : Top 5 catégories par marchand de l'année 2016.....	91
Tableau V.6 : La possession de la carte VISA chez les clients d'AGB.....	98
Tableau V.7 : Fréquence de types de cartes VISA.....	99
Tableau V.8 : Fréquence des critères du choix d'une carte VISA.....	100
Tableau V.9 : Fréquences d'utilisation de la carte VISA chez les clients d'AGB.....	101
Tableau V.10 : Fréquence de la répartition des utilisateurs selon les habitudes.....	102
Tableau V.11 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour retirer de l'argent.....	103
Tableau V.12 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour régler des achats.....	104
Tableau V.13 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour acheter sur internet.....	105
Tableau V.14 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour réserver des hôtels.....	106
Tableau V.15 :LaFréquence d'utilisation des cartes bancaires pour louer des voitures...107	107
Tableau V.16 : Les destinations d'utilisation de la carte VISA chez les clients.....	108
Tableau V.17 :Le principal avantage de l'utilisation de la carte VISA.....	109
Tableau V.18 : Le principal inconvénient de l'utilisation de la carte VISA.....	110
Tableau V.19 :Les avantages supplémentaires de la carte VISA.....	112
Tableau V.20 :Les frais et les commissions de la banque AGB.....	113
Tableau V.21 :Le niveau de satisfaction global.....	114
Tableau V.22 :Répartition des personnes interrogées selon leur sexe.....	115
Tableau V.23 :Répartition de l'échantillon selon l'âge.....	116

Tableau V.24: Répartition des personnes interrogées selon le statut socioprofessionnel.....	117
Tableau V.25: Répartition des personnes interrogées selon la source de revenu.....	118
Tableau V.26: Répartition des personnes interrogées selon leurs revenus mensuels.....	119
Tableau V.27: Tableau croisé des frais et des commissions bancaires de la carte VISA et le niveau de la satisfaction globale de la carte VISA.....	120
Tableau V.28: Répartition des revenus selon les types de carte VISA(Effectif).....	121

Liste des figures

Page

Chapitre III :

Figure III .1 : Evolution de cartes interbancaire CIB en Algérie fin 2015.....38

Figure III .2 : L'évolution du nombre de TPE en Algérie40

Figure III .3 : Schéma explicatif d'une transaction par carte.....43

Chapitre IV :

Figure IV.1 : l'expansion du réseau d'agences en 10 ans.....61

Figure IV .2 : Actionnariat d'AGB63

Chapitre V :

Figure V.1 : Evolution de cartes Visa AGB.....88

Figure V.2 : Top 5 destinations de volume de paiement de l'année 2016.....89

Figure V.3 : La distribution du volume de paiement par type de cartes VISA de l'année 2016.....90

Figure V.4 : Top 5 catégories par marchand de l'année 2016.....91

Figure V5 : la possession de la carte VISA.....98

Figure V.6 : Fréquence de types de cartes VISA.....99

Figure V.7 : Fréquence des critères du choix d'une carte d VISA.....100

Figure V.8 : Fréquence d'utilisation de la carte VISA chez les clients d'AGB.....101

Figure V.9 : Fréquence de la répartition des utilisateurs selon les habitudes.....102

Figure V.10 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour retirer de l'argent.....103

Figure V.11:Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour régler des achats.....104

Figure V.12: Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour acheter sur internet.....	105
Figure V.13: Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour réserver des hôtels.....	106
Figure V.14 : Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour louer des voitures.....	107
Figure V.15 : Fréquence d'utilisation de la carte VISA.....	108
Figure V.16 : Le principal avantage de l'utilisation de la carte VISA.....	110
Figure V.17 : Le principal inconvénient de l'utilisation de la carte VISA.....	111
Figure V.18 : Les avantages supplémentaires de la carte VISA.....	112
Figure V.19: Les frais et les commissions de la banque AGB.....	113
Figure V.20 : Le niveau de satisfaction global.....	114
Figure V.21 : Figure croisée des frais et des commissions bancaires de la carte VISA et le niveau de la satisfaction globale de la carte VISA.....	115
Figure V.22: Répartition des revenus selon les types de carte VISA(Effectif).....	116
Figure V.23 : Répartition des personnes interrogées selon leur sexe.....	117
Figure V.24: Répartition de l'échantillon selon l'âge.....	118
Figure V.25: Répartition des personnes interrogées selon le statut socioprofessionnel.....	119
Figure V.26: Répartition des personnes interrogées selon la source de revenu.....	120
Figure V.27: Répartition des personnes interrogées selon leurs revenus mensuels.....	121

Les abbreviations

AGB: Gulf Bank Algeria

BAD : Banque Africaine de Développement

BADR: La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieure d'Algérie

BNA: Banque National d'Algérie

BNP : Banque National de Paris

BTPH: Société de Bâtiments, Travaux Publics et Hydraulique

CB : Carte Bancaire

CCP: Compte Chèque Postal

CESF : Conseil Economique et Social Français

CIB: Carte InterBancaire

CNEP: Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance – banque

CNMA: Caisse Nationale de Mutualité Agricole

CPA : Crédit Populaire d'Algérie

DAB : Distributeur Automatique de Billets

DGE: Direction des grandes entreprises

EMV: Europay MasterCard Visa

FMI : Fonds Monétaire International

GAB : Guichets Automatiques de Banque

ISO: International Organization for Standardization

LSB : Libres Service Bancaire

OMC: Organisation Mondiale du Commerce

PAS : Prêt à l'Accession Sociale

PIB : Le Produit Intérieur Brut

PME: Petite et Moyenne Entreprise

PME: Le Porte-monnaie Electronique

PSRE: Programme de Soutien et de Relance Economique

RMI : Revenu minimum d'insertion

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

TPE : Terminale de Paiements Electronique

TPV : Terminale point de vente

UE: Union Européenne

VAD : Vente A Distance

Sommaire

	Pages
Introduction générale	1
Chapitre I : Le système de paiement électronique	5
Section 1 : Contexte économique de l'Algérie	5
Section2 : La monnaie, historique, définition et intervenants (acteurs)	11
ChapitreII: Le concept de la monétique	19
Section 1 : La monétique comme moyen de paiement	19
Section 2 : La carte bancaire	24
Chapitre III: L'environnement monétique en Algérie	36
Section 1 : Organisation et fonctionnement d'un réseau de carte	36
Section 2 : Les acteurs du réseau monétique en Algérie	41
Section 3 : Canaux d'acceptation des cartes	54
Chapitre IV: Gulf Bank Algeria« AGB »	59
Section 1 : Présentation générale d'AGB	59
Section 2 : La monétique de l'organisme d'accueil AGB	70
Chapitre V: L'enquête par questionnaire sur l'utilisation de la carte internationale VISA au sein d'AGB	85
Section 1 : Description de l'étude qualitative et présentation des résultats	85
Section 2 : Description de l'étude quantitative et présentation des résultats	91
Section 3 : Synthèse et recommandations par rapport aux deux enquêtes	121
Conclusion générale	126



**INTRODUCTION
GENERALE**

L'Algérie a réalisé un succès sur le plan de la stabilité macro-économie, néanmoins, cette croissance est hissée en grande partie par le développement du secteur des hydrocarbures.

Afin de lutter contre la dépendance de son économie à ce secteur d'activité. Elle se trouve devant des grands défis. Ces défis sont liés à l'organisation de l'économie nationale et la nécessité de consolider la reprise de la croissance économique à travers le développement d'autres secteurs.

Cette reprise nécessite notamment un système bancaire efficient pour assurer avec pertinence la facilitation du financement de développement économique et de la circulation de la monnaie entre les différents agents économiques.

Pour asseoir les changements de la nouvelle orientation économique de l'Algérie, des réformes et dont la réforme du secteur bancaire, ont été engagés dans le but de renforcer le développement économique.

Cette réforme du secteur bancaire vise à l'assainissement des banques totalement recapitalisées, avec mise à niveau technique, amélioration et modernisation du système des paiements et de supervision. Une ouverture sélective des banques au capital privé et étranger est envisagée.

La passage à la civilisation monétique, le paiement par carte bancaire s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation du système de paiement de masse initié par l'Etat à travers le ministère délégué chargé de la réforme financière et constitue l'un des maillots importants de la modernisation du secteur bancaire.

Dans le but de moderniser les moyens de paiements de masse, des Cartes Internationales VISA et MasterCard (AGB), a été mise en circulation.

Le titulaire de la carte peut effectuer des achats sur internet, des réservations d'hôtels, des locations de voitures, ainsi que des retraits à partir de distributeurs automatiques des billets (DAB) factionnant dans tous les pays en interbancaire à temps plein.

Compte tenu du développement de la généralisation de ce produit à travers le monde, AGB a amorcé sa mise en place assez tôt (2006), en introduisant sur le marché la carte bancaire de retrait et de paiement VISA.

A la lumière des chiffres réalisés par AGB ces dernières années dans le domaine de la monétique (chiffres à découvrir plus tard dans notre document) notre travail tentera de répondre et d'enrichir des pistes de réflexion autour de la problématique suivante :

- comment peut-on expliquer le faible développement de l'utilisation des cartes internationales VISA AGB dans notre pays ?

Afin de répondre à cette problématique nous nous avons posées les questions suivantes :

- Quel type de cartes de la gamme VISA qui procure le volume de paiement le plus élevé à la banque d'AGB Algérie ?
- Quel est le critère qui influence le choix du porteur de la carte internationale VISA ?
- Les commissions et frais bancaires élevés peuvent-êtrre la cause de l'insatisfaction des clients des cartes internationales VISA?

Et pour répondre aux questions précédentes, nous avons posé les hypothèses suivantes :

H1 : Les cartes VISA Gold accordent le plus important volume de paiement par cartes à la banque d'AGB.

H2 : L'adhésion à l'usage des cartes bancaires VISA dépend du revenu du client.

H3 : Le taux élevé des frais et commissions bancaires constituent des freins à l'adhésion populaire à ce nouvel outil.

Pour accomplir ce présent travail, et pour avoir des résultats plus pertinents, notre méthodologie s'est fixée sur les techniques d'investigations suivantes :

- La recherche documentaire : Pour avoir une approche globale et théorique sur notre sujet, nous avons consulté des ouvrages et travaux de recherches au niveau de la bibliothèque de l'EHEC et sur internet, ainsi que d'autres sites.
- La documentation interne : Nous avons réalisé une étude qualitative pour avoir une idée sur la vision interne de l'entreprise d'accueil, nous avons également analysé des données et rapports faits par la banque.
- Le questionnaire : Nous avons réalisé une enquête quantitative sur le terrain en interrogeant 195 individus.

- Nous avons aussi utilisé une technique d'analyse du questionnaire avec le logiciel SPSS par le tri à plat ainsi que par le tri croisé.

S'agissant de notre plan de travail, nous avons retenu deux parties :

En premier lieu, on a consacré notre étude aux fondamentaux théorique et est partagée en trois chapitres :

Concernant le 1^{er} chapitre, nous tenterons de définir le concept le système de paiement en Algérie, de faire connaître la situation économique actuelle et l'évolution du secteur bancaire algérien, ainsi que la présentation des différents moyens de paiements et leurs utilisations en Algérie.

Le deuxième chapitre sera consacré à une approche plus précise du concept la monétique, nous parlerons de l'apparition de la monétique est son apport au système bancaire mais aussi au système bancaire mais aussi de la carte bancaire, son apparition, sa description les typologies de cartes ainsi que ses avantages et inconvénients vis-à-vis des différents acteurs.

Dans le dernier chapitre, nous expliquerons comment s'organise et fonctionne un réseau participants à la monétique en Algérie ainsi que les canaux d'acceptation.

En deuxième lieu, nous étudierons le cas pratique qui est partagée en deux chapitres :

Dans le premier chapitre nous présenterons la Gulf Bank Algeria ainsi que son activité monétique.

Dans le deuxième chapitre l'analyse des données statistiques données par l'organisme d'accueil. Ainsi une enquête par questionnaire, nous avons procédé à une analyse des résultats du questionnaire pour détecter les freins et les éventuelles opportunités du développement de la carte internationale VISA en Algérie et nous concluons ce chapitre avec une synthèse des principaux résultats et des recommandations.

L'étude s'achèvera par une présentation d'une synthèse et des recommandations destinées à la Gulf Bank Algeria.



CHAPITRE I :

Le système de
paiement en Algérie

La modernisation du système de paiement constitue une préoccupation majeure des pouvoirs publics. C'est dans ce cadre que l'autorité monétaire et la profession bancaire conjuguent leurs efforts pour mettre en place un système de paiement automatisé. Il s'agit de promouvoir d'une part les nouveaux instruments tels que la carte bancaire et d'autres parts les moyens de paiements classiques tels que le chèque, le virement et les effets de commerce. Cette action de modernisation vise à accroître l'utilisation de la monnaie scripturale par l'éviction graduelle de la monnaie fiduciaire en encourageant l'usage massif des moyens de paiements par tous les agents économiques dans un environnement sécurisé. Elle permet aussi de réduire les délais de paiement et favoriser la fiabilité des transactions. De ce fait, cette migration des instruments de paiement permettra une meilleure consolidation de la bancarisation de l'économie nationale.

Dans ce chapitre, nous tenterons de représenter les données macro-économique de l'Algérie ainsi les instruments de paiement et leurs utilisations.

Section 1 : Contexte économique de l'Algérie.

1.1. Données macro-économique :

L'amélioration notable des principaux indicateurs macro-économiques a été également confortée par les efforts déployés pour préserver un cadre macro-économique stable et à ce titre, il a été révélé que l'inflation continue d'être maîtrisée.

La croissance de l'Algérie a atteint 3,6% en 2016. Depuis 2014, l'Algérie souffre fortement de la chute des cours du pétrole, qui constitue 98% des recettes d'exportation et 60% du budget. Pour faire face à ce problème, l'Etat s'est efforcé de diminuer les importations, qui coûtent environ 60 milliards USD chaque année. Le FMI prévoit une croissance en légère diminution en 2017.

Face à la chute des cours des hydrocarbures et à l'insuffisante diversification économique, en 2016 l'Algérie a puisé dans ses réserves de change et dans son Fonds de régulation des recettes (FRR), créé en 2000 pour parer aux fluctuations des cours mondiaux des hydrocarbures. Malgré la baisse actuelle, le secteur pétrolier algérien a réalisé de relativement bonnes performances en 2016, de même que les services et les secteurs liés à la consommation. En 2016, l'inflation a significativement augmenté en Algérie (5,9%), à cause

de la dépréciation de la monnaie nationale par rapport au dollar et de la levée des subventions sur l'énergie. En outre, le déficit public, qui augmente régulièrement, aurait atteint 15% en 2016.

Le gouvernement, qui a longtemps tenté de minimiser les risques liés à la réduction des recettes pétrolières, a commencé à tenter de limiter ses dépenses en 2016, gelant ainsi des projets d'infrastructures. Néanmoins, le soutien à la consommation par le biais de subventions est resté de mise en 2016. Le budget de 2017 introduit des mesures d'austérité susceptibles de peser sur les dépenses des ménages tandis que la politique de redistribution des ressources est considérée comme étant nécessaire pour maintenir la paix sociale.

Le début de remise en cause des mesures sociales a provoqué des mouvements sociaux en 2016. Afin de diversifier son économie, l'Etat algérien entend également développer les énergies renouvelables. Pour cela, l'Etat a emprunté 900 millions USD à la Banque africaine de développement (BAD) alors qu'il rechignait jusqu'alors à emprunter sur les marchés internationaux. L'Etat veut également développer massivement 18 filières industrielles, relancer l'industrie et stimuler l'emploi pour son programme 2016-2019. L'Algérie tente également de développer l'investissement privé afin de le substituer aux investissements publics massifs.

Selon les estimations, le taux de chômage en Algérie a atteint 10% en 2016. Certains soutiennent qu'il avoisinerait plutôt les 20%. Il est plus marqué chez les jeunes et les femmes. De grandes disparités existent entre les conditions de vie des citadins et des ruraux. Enfin, l'instabilité causée par l'activité de groupes islamistes radicaux aux frontières algériennes représente toujours un risque.¹

1.2. Les réformes de la seconde génération :

Pour asseoir les changements imposés par le PAS et la nouvelle orientation économique de l'Algérie, des réformes dites de (seconde génération) ont été engagées dans le but de renforcer le développement économique. Ces réformes sont axées sur :

➤ L'intégration dans l'économie mondiale :

Elle est affirmée comme moyen de sortir de la dépendance des hydrocarbures et d'améliorer le niveau de vie des populations. L'accord d'association avec l'UE et l'accession

¹ <http://www.lemoci.com/fiche-pays/algerie/>

à l'OMC Constitue des priorités. Le programme de soutien à la relance économique (PSRE) 2001-2004 contient des réformes concernant les tarifs douanier en vue de promouvoir l'ouverture totale du commerce extérieur¹, promotion de l'investissement et de l'environnement des entreprises.

Elle est articulée autour des PME considérées comme pourvoyeuses de croissance et d'emplois .le cadre règlementaire et institutionnel (code des investissements, politique de la concurrence, normalisation, métrologie, priorité industrielle) ainsi que le financement des PME sont particulièrement visé.

➤ **Réforme du secteur public/privatisation :**

Elle concerne des nouvelles lois sur les capitaux marchands de l'Etat et sur la privatisation : création d'un ministère de la privatisation et des participations de l'Etat.

➤ **Libéralisation des infrastructures :**

L'amendement des règles législatives permettra aux entreprises privées d'accéder au secteur de l'énergie, mines et des hydrocarbures (loi minière adoptée le 3 juillet 2001, loi sur l'électricité adoptée en février 2002, loi sur les hydrocarbures adoptée en mars 2005).

Dans le secteur des transports, la stratégie prévue dans le plan de relance combine des investissements de réhabilitation/extension avec l'ouverture à la population privée (notamment des activités commerciales portuaires et aéroportuaire), la mise en cession progressive de la gestion des ports, en plus d'importants investissements dans le système routier et ferroviaire.

Le programme complémentaire de soutien à la croissance (P.C.S.C), prévoit dans les années qui viennent la construction de lignes grande vitesse (T.G.V), l'achèvement du métro d'Alger, de l'aérogare d'Alger ainsi que la réalisation de nouvelles installations aéroportuaires et portuaires.

➤ **Modernisation des finances publiques :**

En vue de combattre la fraude et d'augmenter le rendement de la fiscalité, l'administration fiscale, dotée d'un statut spécial, est en phase de réorganisation et de modernisation. Nouvellement créée, la direction des grandes entreprises (DGE) est dédiée aux entreprises

¹ Investir en Algérie.KPMG, 2006.

dont le chiffre d'affaires dépasse 100 millions de dinars. Elle est opérationnelle depuis janvier 2006.

➤ **Agriculture/ sécurité alimentaire :**

L'objectif est de résorber le faible rendement de la production et de réduire la forte dépendance de l'Algérie vis-à-vis des importations.

Le programme vise la clarification du statut foncier, par un dispositif juridique adapté pour sécuriser les exploitants, l'extension de la superficie agricole, par la mise en concession, la reconversion des cultures, l'intensification des productions, la gestion durable des ressources naturelles et le développement de la pêche.

➤ **Eau-environnement :**

L'objectif est d'améliorer le service et de réduire les gaspillages d'eau par un effort de mobilisation de ressources. Il comprend également l'assainissement et la remise à niveau des opérateurs du secteur.

La participation privée à la gestion est envisagée ultérieurement. La politique environnementale met en avant une gestion économique des ressources, en sol et en énergie, notamment à travers la tarification des ressources et des incitations fiscales.¹

➤ **Réforme du secteur bancaire et financier :**

Elle vise l'assainissement des banques totalement recapitalisées, avec mise à niveau technique, amélioration et modernisation du système des paiements et de supervision. Une ouverture sélective des banques au capital privé et étranger est envisagée.

1.3. Evolution du système bancaire algérien :

Avant la mise en œuvre des réformes, le secteur bancaire algérien était constitué, outre la banque centrale, de cinq banques publiques issues de la nationalisation des banques française en 1963 :

- La banque nationale d'Algérie (BNA) ;
- La banque extérieure d'Algérie (BEA) ;
- Le crédit populaire d'Algérie (CPA) ;

¹ KPMG, opcit.

- La banque algérienne du développement rural (BADR) ;
- La banque de développement local (BDL).

D'une banque d'investissement et d'une caisse d'épargne :

- La caisse nationale d'épargne et de prévoyance(CNEP) ;
- La banque algérienne de développement (BAD).

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

Le financement de l'économie était fondé sur l'épargne budgétaire, la mobilisation de l'épargne domestique ne constituant pas une priorité pour les banques. Le secteur privé, quant à lui, n'occupait qu'une part marginale dans le portefeuille des banques. Toutefois, il a permis aux banques de conserver un certain professionnalisme dans les métiers de banque universelle.

La crise des années 80 a renforcé les contraintes budgétaires et mis en évidence la confusion des rôles, conduisant l'Etat à entamer son désengagement du financement de l'économie. L'objectif était de sortir de la crise du financement par l'endettement et de rétablir les grands équilibres macro-économiques.

Dans le secteur bancaire, les premiers effets significatifs de cette nouvelle politique se sont manifestés par la transformation des banques publiques, des 1989, en sociétés par actions, soumise aux règles du code du commerce.

Le paysage bancaire algérien a été façonné depuis la promulgation de la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.¹

Cette loi a mis en place les bases d'un cadre juridique commun a toutes les banques et les établissements financiers cette loi avait pour objectifs :

- Réhabiliter le rôle de la banque centrale dans la gestion de la monnaie et du crédit ;
- Rétablir la valeur du dinar algérien, en mettant fin aux divers statuts confères a la monnaie dans les différentes sphères de transactions ;
- Aboutir à une meilleure bancarisation de l'économie ;
- Encourager les investissements extérieurs ;

¹A.SADEG, réglementation de l'activité bancaire, imprimerieA.BEN,2006, p19.

- Assainir la situation financière du secteur public ;
- Clarifier les missions dévolues aux banques et aux établissements financiers ;
- Diversifier les sources de financement des agents économiques, notamment les entreprises, par la création d'un marché financier.¹

Elle représente la seule loi concernant les secteurs bancaires et financiers et s'est imposée à tous les acteurs monétaires et bancaires.

Les raisons principales de ce nouveau cadre juridique reviennent aux changements apparus au début des années 90 suite au passage de l'Algérie d'une économie dite socialiste à une économie de marché.

Ces transformations ont été appuyées, des 1991, par la mise en œuvre d'un programme global d'assainissement et de restructuration du secteur industriel public, qui s'est traduit par l'assainissement des portefeuilles des banques.

Dès 1993, les banques ont engagé des projets importants pour refondre leurs systèmes informatiques ou adapter leurs activités aux nouvelles exigences du marché. Ce programme n'a pas pu être mené à bien dans les délais prévus, notamment du fait des difficultés rencontrées pour le recours à l'aide de conseils extérieurs.

L'ensemble de ces évolutions ont été consacrées en 1994 par l'institution de la convertibilité commerciale du dinar, grâce aux effets du rééchelonnement de la dette extérieure algérienne.

Le programme de stand-by et d'ajustements structurels réalisé en 1994 et 1995 avec les instituts internationaux (la banque mondiale et le FMI) a lui aussi donné de bons résultats : inflation très faible, dégagement d'excédents budgétaires, accroissement considérable des réserves de change, stabilisation des taux de change, taux de réescompte ramené de 15 % à 6% en quelques années, passage du ratio de service de la dette sous la barre des 20%.

A partir de 1996 a été mis en place le cadre institutionnel nécessaire à la mise en place d'un marché de capitaux.

La bourse des valeurs mobilières, bien qu'embryonnaire, est opérationnelle depuis septembre 1999. Cette bourse ne peut connaître une dynamique sérieuse qu'avec

¹ A.SADEG,op.cit,P23.

l'accélération du processus de privatisation des entreprises publiques et l'entrée en bourse, déjà annoncée, de quelques entreprises privées majeurs.

Le programme qui en découle se fixe trois principaux objectifs :

- Développer la discipline de gestion
- Répondre aux besoins de la clientèle avec des offres adaptées
- La constitution d'un modèle de référence.

La loi 90-10 du 10 avril 1990 a été modifiée en 2003 en réaction à un certain nombre de dysfonctionnements constatés dans la conduite des réformes économiques d'une manière générale et de la réforme bancaire et qui s'est soldé pour la mise en faillite de deux banques à capitaux privés à savoir EL KHALIFA et la banque pour le commerce et l'industrie d'Algérie.¹

Cette situation a conduit les pouvoirs publics à modifier le texte de l'ancienne loi 90-10 par l'ordonnance n°3-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit.

Elle a permis de clarifier certaines dispositions insuffisamment explicitées par la loi sur la monnaie et le crédit abrogée et d'introduire des nouvelles prescriptions en matière de supervision des banques et des établissements financiers.

La nouvelle législation bancaire déclinée dans l'ordonnance 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit replace dans un nouveau contexte l'activité bancaire en Algérie.²

Section 2 : Les instruments de paiement et leurs utilisations

2.1. La monnaie, historique, définition et intervenants (acteurs) :

2.1.1. Historique de la monnaie:

La première forme de monnaie rudimentaire est apparue au quatrième millénaire avant Jésus-Christ (vers 3600 avant J-C) sous forme de moyen d'échange pour remplacer le troc, peu pratique, par une valeur intermédiaire communément admise dans le commerce des biens

¹A.SADEG,op.cit,P30

² B.AMOUR, le système bancaire algérien, édition Dahleb,P15

et services. La monnaie primitive qui servait à l'époque d'étalon de valeur était l'épi d'orge ou la tête de bétail.

La tête de bétail et les autres unités de compte se révélant peu commode pour les usages courant, la monnaie primitive évolue lentement vers la monnaie marchandise (coquillage, perle, thé, sel...) pour qu'apparaissent ensuite la monnaie métallique qui s'impose bientôt comme principale moyen d'échange.

Les premiers pièces métalliques de monnaie sont apparues en 556 avant J-C, après la découverte des pièces ovoïdes en électrum (alliage d'or et d'argent) dont les pépites se trouvent à l'état natif dans le fleuve de Pactole, en Lydie¹. Dès que les métallurgistes avaient réussi à trouver le moyen de séparer les deux métaux. Le roi Crésus fonda le premier système bimestriel en frappant des statères d'argent de 10.89 grammes dont dix sont échangeable contre un statère d'or de 8.17 grammes.

Plus tard, les romains installèrent leur premier atelier monétaire sur le Capitole, près du temple de la déesse Junon, laquelle, dans les textes de l'époque, était toujours désignée par Junon monéta, c'est-à-dire la déesse avertisseuse substantive, le terme désigna ensuite la production de l'atelier qui se faisait sous l'égide de la déesse ; le nom de monéta, dans son sens de monnaie est née ...

Nous constatons donc que l'apparition du terme (monnaie) est purement historique, de ce fait, les racines étymologiques de cette appellation ne nous seraient d'aucune aide pour définir la monnaie. Ainsi, pour identifier ce qu'est réellement la monnaie, nous nous tournerons vers les différentes fonctions qu'elle remplit ainsi que les diverses formes qu'elle revêt. C'est à Aristote² que l'on doit la mise en évidence des trois fonctions de la monnaie, par lesquelles cette dernière se définit, à savoir : unité de compte, instrument d'échange et réserve de valeur.

➤ Unité de compte (étalon de valeur ou instrument de mesure) : de même que pour mesurer des longueurs ou des poids (une unité de calcul) ; il semble évident que pour mesurer les valeurs, la prise en compte de l'idée d'étalon de valeur s'impose.

La monnaie sera définie alors comme étalon de valeur par rapport auquel nous comparons tous les échanges. Cette valeur exprimera le prix de chaque bien.

¹ Lydie royaume d'Asie mineure.

² Philosophe grec, 384-322 avant j-c.

- Instrument d'échange : les transactions sont facilitées lorsqu'il existe un intermédiaire général entre les échanges : la monnaie. L'absence d'un tel intermédiaire nécessiterait une double coïncidence des volontés, condition qu'il n'est facile de réaliser.
- Réserve de valeur : la monnaie est en soi et par soi un instrument qui permet de conserver les valeurs. On ne vit pas uniquement à l'instant, on vit dans la durée, dans la continuité. Or, dans la continuité, il y'a des surplus, des restes qu'on ne va pas détruire, qu'on va conserver. La monnaie permet de récapituler, de conserver et d'incarner ces anciens valeurs non consommés

Ceci dit, ces fonctions que remplit la monnaie ne sont pas absolues, elles ne sont applicables que dans une espace de souveraineté ; donc la monnaie est liée à l'existence d'un état qui lui donnera un cours légal¹ ainsi qu'un pouvoir libérateur².

2.1.1. Les différentes phases du développement de la monnaie :

➤ Du troc à la monnaie abstraite (monnaie de compte) :

La notion du troc a toujours été omniprésente dans la nature humaine, c'est l'échange direct, sans monnaie. Toutes les civilisations ont dû commencer par des échanges de cette nature lesquels supposent deux sujets se trouvant dans une situation bien particulière, confrontés à deux principales conditions : la première étant la complémentarité d'intentions des deux coéchangistes et la seconde, qui a trait aux biens échangés, étant l'identité ou au moins la comparabilité des valeurs échangées.

Ces deux conditions, qui représentent, en réalité, des inconvénients, offrent une imperfection dans le fonctionnement général de l'économie. Donc le troc est particularisé, il ne possède pas une valeur universelle, il ne permet pas de donner une expression unique de l'ensemble des relations d'échange de tous les biens; il ne peut donc se prolonger bien longtemps à l'état pur, et pour être généralisé, il exige l'établissement d'une relation entre un bien spécifique et l'ensemble de tous les autres biens, c'est à dire une unité de compte qui ne pourrait être qu'une monnaie abstraite (la monnaie de compte).

➤ De la monnaie abstraite à la monnaie concrète (monnaie matérielle) :

La monnaie concrète (matérielle) permet de ne plus faire l'échange direct d'une marchandise contre une autre, c'est la brisure du troc. On distingue deux principales phases d'évolution :

¹ Cours légal : système monétaire dans lequel la monnaie d'un pays doit être en paiement pour sa valeur nominale

² Pouvoir libérateur : dès que la monnaie est acceptée en paiement, la dette est automatiquement éteinte

a) La monnaie marchandise :

A travers l'histoire de la monnaie concrète, on a utilisé certains biens matériels, présentant des qualités fondamentales, comme monnaie pratique d'échange, des biens divisibles, ayant la confiance de tout le monde. D'abord les biens de consommation courante (le thé, le sel, ...), puis les biens d'ornementation (perles, bijoux, ...).

b) La monnaie métallique :

La monnaie marchandise a été rapidement remplacée par la monnaie métallique qui se définit comme étant la monnaie qui réalise la plus grande perfection.

La valeur de cette monnaie se déterminait par son poids (monnaie pesée), puis pour des raisons de lourdeurs et de perte de temps lors des échanges, très vite, on recourut à son comptage sous forme de billets et de petits disques. Cette monnaie comptée a été par la suite, et à cause de la fraude (on coulait à l'intérieur des disques des métaux non précieux), abandonnée et remplacée par la monnaie frappée qui bénéficiait de la garantie du pouvoir.

➤ De la monnaie matérielle à la monnaie dématérialisée :

« La monnaie a suivi une évolution inverse qui est allée de la matière vers la non-matière »¹, elle est passée de l'or et de l'argent aux billets et aux comptes bancaires :

a) Les billets de banque (monnaie fiduciaire) :

Tout d'abord, la forme la plus archaïque, la plus rudimentaire des billets était « le billet représentatif » de monnaie métallique (certificat de métal), ce billet reproduisait exactement l'objet matériel dont on se dépossédait pendant quelques temps. Le nombre de billets émis étant exactement égal au montant du métal déposé. Par la suite, les émetteurs de billets se rendirent compte que les déposants leurs faisaient confiance (en latin fiducia dont dérive « fiduciaire ») et ne venaient pas réclamer leurs métaux, alors ils se sont mis à émettre un plus grand nombre de billets dépassant ainsi la valeur du métal déposé : l'émission de la monnaie fiduciaire propre commença. Effectuée d'abord par des agents privés puis par les banques, elle est rapidement devenue seigneurage de l'Etat et confiée à la banque centrale.

Pour finaliser, ce billet est devenu non-convertible en métal et accepté par tout le monde (cours forcé).

¹H.Guitton et G. Bramoullé, La monnaie, Op.cit, P58.

b) Les comptes bancaires (monnaie scripturale) :

L'évolution du billet au compte s'est effectuée exactement de la même façon que celle du métal au billet.

En effet, c'est la mise en dépôt des billets qui a conduit à la création des dépôts (comptes) qui seront utilisés pour les règlements en utilisant de simples jeux d'écritures comptables.

La confiance régnant, on suppose que la conversion en billets ne sera pas demandée simultanément par tous les titulaires de comptes. Les banques créent la monnaie scripturale, ces comptes seront alimentés par les crédits octroyés, d'où le célèbre adage selon lequel « *les crédits font les dépôts* »^{1,2}

2.2. L'utilisation de la monnaie :

La monnaie scripturale représente de nos jours, une part très importante des moyens de règlement. La lettre de change et le billet à ordre sont cependant de moins en moins utilisés au profit d'autres instruments :

2.2.1. Le chèque

Le chèque est un ordre de paiement écrit adressé à sa banque (le tiré) que le payeur (le tireur) remet au bénéficiaire. Celui-ci peut se faire payer auprès de la banque du tiré directement ou le remettre à sa propre banque pour créditer son compte. Ainsi un dépôt bancaire (une dette du tiré) sera transféré du compte du payeur vers le compte du bénéficiaire.

2.2.2. Le virement

Le virement est un ordre du payeur adressé directement à sa banque afin que celle-ci effectue un transfert de fonds sur le compte d'un bénéficiaire par débit ou crédit. Celui-ci peut être un ordre automatique (permanent) donné à la banque afin que cette dernière vire à date fixe un montant déterminé à un tiers désigné à l'avance par le payeur. Le virement et le chèque sont rédigés sur du papier mais sont traités par l'informatique.

2.2.3. La domiciliation

Une domiciliation est une convention entre une personne qui effectue un paiement (débiteur), un bénéficiaire (le créancier) et une banque, en vertu de laquelle le débiteur

¹FredericMishkin, « monnaie, banque et marché financier » 7^{ème} Edition, PEARSON Education, Paris2006, P 320.

²Par l'effet du multiplicateur du crédit.

autorise la banque à débiter automatiquement son compte du montant de chaque facture qu'il est tenu de régler au bénéficiaire. L'opération est entièrement automatique.

L'ordre permanent est basé sur un principe analogue à celui de la domiciliation : le compte du donneur d'ordre est automatiquement débité à une date donnée d'un montant fixe. Les données du bénéficiaire et du donneur d'ordre restent les mêmes. L'ordre permanent présente pour principaux avantages de permettre un gain de temps et d'être facile à utiliser.

2.2.4. L'avis de prélèvement automatique

C'est à l'initiative du créancier qui opère un prélèvement dans le cadre d'une autorisation donnée par le titulaire du compte. Cet instrument est généralement utilisé pour le paiement des impôts et des factures (téléphone, électricité...).

La somme est automatiquement et régulièrement prélevée sur le compte du débiteur.

2.2.5. Le titre interbancaire de paiement

Le débiteur donne son accord pour le paiement de chaque opération, mais le titre fait ultérieurement l'objet d'un traitement informatique.

2.2.6. La carte bancaire

C'est l'instrument le plus dématérialisé. Lors du paiement, les coordonnées bancaires du payeur sont saisies par lecture d'une piste magnétique de sa carte.

Elles permettront de pouvoir automatiquement débiter son compte et créditer le bénéficiaire de façon immédiate ou différée selon le type de contrat qui lie la banque et le détenteur de la carte.

Il existe des formes élaborées qui permettent des opérations encore plus rapides, plus sûres et plus anonymes. Ainsi un code secret peut être joint à la carte qui est composé par le payeur rendant le débit immédiat. Les cartes à puces sont des cartes bancaires possédant un ordinateur miniaturisé permettant de stocker des informations sur un compte bancaire et de le débiter très rapidement. On parle également de la monnaie électronique.

conclusion

Le système de paiement couvre l'ensemble des instruments, organismes et procédures ainsi que les systèmes d'information et de communication utilisés pour donner des instructions et transmettre, entre débiteurs et bénéficiaires, des informations sur les paiements et procéder à leur règlement.

La récente percée des techniques modernes de télécommunication et de l'informatique a porté ces nouvelles technologies au cœur de l'infrastructure économique internationale, surtout le développement explosif du réseau Internet qui a accéléré la transformation du commerce international, permettant des contacts instantanés et peu onéreux entre vendeurs, acheteurs, investisseurs, publicitaires et financiers dans le monde entier. La rapide intégration d'Internet et des autres services articulées sur les télécommunications, dans la quasi-totalité des sphères d'activité économique, a suscité l'attention que l'on porte depuis peu, dans tous les pays, au nouveau concept qui est la monnaie électronique.



CHAPITRE II:

Le concept de la
monétique

Lorsqu'on parle de la « monétique », il est nécessaire aujourd'hui de dissocier l'approche dite traditionnelle du domaine bancaire, c'est-à-dire en rapport avec la « monnaie électronique » et les « systèmes et moyens de paiement électroniques » de la mutation engagée depuis les années 1990 qui étend ses applications à d'autres domaines comme la santé (carte Vitale), le transport (Pass Navigo), la téléphonie mobile (carte SIM), le commerce électronique, etc..

La difficulté actuelle de la définition du mot « monétique » et de son périmètre réside dans la limitation des domaines car la liste des services et de ses applications n'est pas exhaustive aujourd'hui.

Le deuxième chapitre sera consacré à une approche plus précise du concept fondamental de la monétique, il éclaircit l'apport du système de la monétique et souligne ensuite l'apparition de la carte bancaire et ses caractéristiques.

Section 1 : La monétique comme moyen de paiement

1.1. De l'invention à l'innovation :

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

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

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

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

A côtés des espèces, effets de commerce, chèques, qui occupaient la première place dans les paiements, apparurent de nouveaux moyens dont l'avis de prélèvements. L'évolution de ces moyens de paiement surgit suite à un besoin d'assouplissement de la gestion traditionnelle de ces moyens, et a une recherche de simplification d'utilisation non seulement pour les banques, mais également pour les particuliers.¹

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

- La simplicité et la rapidité de mise en œuvre des transactions qui est évidente pour les paiements en espèces, mais qui l'est moins pour les paiements par chèque ;
- La baisse des couts de traitement particulièrement pour les couts d'émission ;
- La maitrise des dates et des délais qui permettrai d'atteindre le critère précédent surtout lorsque le retard est pénalisé par un cout supplémentaire ;
- Le risque sur le stockage spécialement pour les espèces. les particuliers eux, considèrent d'autres critères tout aussi important ;
- La simplicité d'acceptation ainsi que la facilité d'utilisation ;
- Le respect des délais ;
- La garantie de paiement.

1.2.La monétique une nouvelle donnée :

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

On parle dorénavant de télé compensation, de distributeur automatique de billets(DAB), de terminale de paiements électronique (TPE), de paiement on-line. Le libre-service bancaire s'installe.

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

¹ M.AUCOIN, vers l'argent électronique, édition SEFI, Québec, 1996, P14.

La monétique, contraction de « monnaie électronique » et traduction de (Electronic Found Transfert), est à l'origine une marque déposée de la Sligos, filiale du crédit Lyonnais, qui la définit comme « *l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires* ».

Selon le Conseil Economique et Social Français (CESF), « *La monétique est l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier et impliquant une relation tripartite entre les banques, les commerçants et les consommateurs* ». ¹

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

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

Ainsi, la monétique est considérée désormais comme un marché très important, et qui a permis à de nouvelles sociétés de voir le jour en saisissant des opportunités encore timides à l'époque. Dans ce domaine, trois grandes catégories de sociétés peuvent être distinguées : les sociétés de service et de traitement informatique (Sligos). Les industriels chargés de la fabrication des cartes (Bull, Transac...), et les industriels de matériels de lecture et de traitement des cartes. ²

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

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

¹ C.DRAGON, D.GEIBEN, D.KAPLAN, les moyens de paiements :des espèces à la monnaie électronique, banque éditeur, paris 1997, P32.

² A.CHAIB, la monétique, une fonction d'avenir, CNEP News,n°13, avril2003.

Pour cela, la monétique peut être désignée comme étant la réalisation d'opérations bancaire par le biais d'outils combinant les techniques d'automatisation, d'informatique et de télécommunication.

1.3.L'apport de la monétique au système bancaire :

1.3.1. La position de la banque centrale :

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

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

La carte bancaire est quant à elle assimilable à la monnaie scripturale puisqu'elle n'est qu'un support permettant la mobilisation de fonds déposés sur des comptes gérés par les banques. « L'utilisation de l'information ou de l'électronique n'affecte jamais que la manière dont les ordres de paiement sont donnés ou transmis »¹. Ce sont les dépôts à vue qui constituent le moyen de règlement.

En général, la monnaie électronique peut également être assimilée à une forme de monnaie scripturale puisque « l'encours non utilisé, chargé dans les carte est inscrit au bilan de l'émetteur comme un engagement de nature financière qu'il est toujours tenu d'honorer sans préavis et dont la disponibilité doit être totale à l'égard des bénéficiaires »¹.

Et bien qu'actuellement, la monnaie électronique soit loin d'être un phénomène très répandu dans le monde, son développement est susceptible d'avoir des implications significatives pour la politique monétaire dans l'avenir. Il convient à cet égard de s'assurer que la stabilité des prix et la fonction d'unité de compte de la monnaie, principales préoccupations des banques centrales, ne seront pas remises en cause.

¹ M.CASTAGNE, N.GOURC, D.LESSART, la monnaie électronique : problème et perspectives, mémoire de maîtrise de science Economique, université de toulouse1, 1999, P22.

1.3.2. La position des banques émettrice :

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

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

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

- Contraintes économiques : introduire un substitut électronique aux billets et aux pièces n'est pas possible que si le prix de ce nouveau service est inférieur à la valeur d'usage perçue par les utilisateurs, particuliers ou commerçants. Les émetteurs doivent donc rechercher les solutions les moins coûteuses, non seulement pour le public mais également pour lui-même ;
- Contraintes opérationnelles : comme vouloir assurer l'anonymat des opérations et permettre un remboursement en cas de perte ou de vol, semble difficilement possible dans des conditions économiques satisfaisantes ;
- Contraintes sécuritaires : l'aspect sécuritaire étant l'une des conditions majeure de réussite de la monétique. Toutes les mesures de prévention et de sécurisation doivent être prises en vue d'éradiquer toute forme de fraude. Après s'être progressivement déployée dans la sphère économique des pays développés,

La monétique commence à s'insérer dans les pays émergents, et constitue à présent un passage obligé à travers lequel, les banques bénéficieront d'avantage considérable pouvant être regroupés en 03 catégories :

a) Avantages commerciaux :

- Amélioration de l'image de marque de la banque.
- Fidélisation de la clientèle.
- Support au marketing et à l'action commerciale.

- Augmentation du nombre de clients porteurs de cartes.
- Réduction des détails de règlement et de compensation.

b) Avantages économiques :

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

c) Avantages financiers :

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

De ce fait, les banques se doivent dorénavant de se mettre à jour en vue d'augmenter leur proximité vis-à-vis de leur clientèle, d'assurer la diversité des produits et services offerts afin que chaque client puisse trouver la formule qui lui convient, tout en assurant la rapidité d'exécution et la fiabilité des opérations. Chose désormais possible grâce aux divers avantages qu'offre la monétique.¹

Section2: la carte bancaire

2.1. Apparition et évolution de la carte :

C'est en 1919, aux Etats unis, que serait apparue, à l'initiative de la compagnie Western Union, la première carte(en métal) offrant le différé de paiement à ses clients privilégiés. Rapidement, des grands magasins et des compagnies pétrolières lancent leurs cartes utilisables à l'intérieur de leurs réseaux de ventes.

Mais la crise financière mondiale de 1929, peu propice au développement du crédit à la consommation, puis la Seconde Guerre mondiale, avaient freiné le développement de ce nouveau concept de moyen de paiement.

¹ M.CASTAGNE,N.GOURC,D.LESSART,op.cit.P25

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale (1950), un avocat new yorkais, Frank McNamara, crée avec un ami Ralph Schneider, la première société destinée à émettre et gérer des cartes permettant aux hommes d'affaires de régler les notes de restaurant et d'hôtel dans la région de Newport (New York) : c'est la naissance des « cartes primitives »¹. A la même époque, à Miami certain John Bloomingdale, propriétaire d'une importante chaîne de restaurants, eut une idée similaire en lançant la carte « Dine and Singne».

Par la suite, en unissant leurs efforts, les trois hommes lancent en 1955 la carte de crédit «Diner's Club » qui existe d'ailleurs jusqu'à aujourd'hui. Quelques années plus tard, en 1958, c'est le lancement toujours aux Etats unis, de la carte «American Express » par les héritiers de la Wells Fargo Company, compagnie californienne de transport qui avait été l'inventeur du chèque voyage en 1891.

Simultanément, la « carte blanche » apparaît en France et en 1968 cinq grandes banques françaises (le crédit lyonnais, la Société Général, la Banque National de paris, le Crédit industriel et Commercial et le Crédit commercial de la France) se regroupe pour le lancement de la « carte bleu ». Cette carte, initialement réservée à une clientèle sélectionnée, était destinée à concurrencer les cartes américaine «Diner's Club » et « American Express » et se distinguait d'elles par le fait que le débit des paiements effectués par le titulaire était réalisé sur son propre compte, sans que l'émission d'un moyen de paiement (chèque ou avis de prélèvement du montant de la facture envoyée périodiquement au porteur par l'émetteur de la carte) ne soit nécessaire.

L'apparition de la technique des pistes magnétiques incorporées aux cartes permis en 1971, d'associer à la carte bancaire une fonction de retrait de billets auprès des distributeurs automatiques de billets (DAB) et des guichets automatiques de banque (GAB) ainsi qu'une fonction de paiement électronique sur les terminaux de paiement électronique (TPE) des commerçants.

Par la suite l'apparition de la technologie de la puce électronique et l'introduction de la microinformatique dans le domaine bancaire ont favorisé, peu à peu, l'apparition des grands réseaux internationaux.

Ces systèmes offrent à tout porteur de carte entrant dans la gamme des cartes d'un réseau, la possibilité d'accéder, quel que soit l'établissement émetteur, à tous les appareils de

¹ C.DEAGON, D.GEIBEN,G.NALLRD, la carte et ses atouts, banque édition, paris ,2002,P15

retrait automatique de billets mis en place par les membres du réseau et de régler ses achats auprès de l'ensemble des commerçants adhérents.

Après l'évolution rapide qu'elle a connue, la carte bancaire met, aujourd'hui, à la disposition de son titulaire une multitude de services, dont les plus importants sont :

- Le retrait : il repose sur le principe de transformation de la monnaie scripturale en monnaie fiduciaire et fonctionne ainsi comme un simple retrait d'argent par chèque. n'excède pas toutefois, un certain plafond fixé par la banque émettrice.

Les retraits par cartes bancaires s'effectuent via les DAB (distributeur automatique de billets) et les GAB (guichets automatiques de billets). Ces derniers offrent également la possibilité de bénéficier du libre service bancaire (LSB) : consultation de compte bancaire, procédure de virements, commande de chèquiers.... ;

- Le paiement : qui consiste à transférer des fonds, n'excède pas un certain plafond, tout en étant au-delà d'un certain plancher, entre clients et fournisseurs en règlement de l'achat de biens et/ou de services. On en distingue : les paiements de proximité où le commerçant et le client sont face à face sur le même site, les paiements ou ventes à distance (VAD) s'opérant sur catalogues et par téléphone et enfin les paiements par automates (distributeur de carburant, billets de train ou d'avion....).
- Le e-commerce : ou commerce électronique dans lequel les achats et les règlements se déroulent, le plus souvent, directement via internet.
- Les services complémentaires : qui sont proposés par les institutions émettrices de cartes aux titulaires dans le but de les fidéliser, ces services peuvent être l'assurance maladie, l'accès privilégié à certains clubs privés....

2.2. L'élément descriptif du support carte :

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

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

Dans cheque carte bancaire sont insérés :

- Une piste magnétique utilisable pour les paiements ainsi que pour les retraits à l'échelle nationale comme à l'échelle internationale ;
- Un microprocesseur ou puce électronique offrant les mêmes services que la piste magnétique mais en garantissant un degré plus élevé de sécurité¹.

La personnalisation de la carte bancaire est assurée par deux identifiants :

- L'identification de l'émetteur de la carte et du réseau auquel il appartient ;
- L'identification du porteur (embossage, signature, enregistrements électroniques sur piste magnétique et/ou sur puce électronique).

Au recto d'une carte bancaire, nous retrouvons : (annexe n°1)

- La puce : toutes les cartes " CB " sont équipées d'une puce, c'est-à-dire d'un microprocesseur doté d'une mémoire et de capacité de calcul. Les puces répondent à un protocole EMV² qui permet des interactions en déterminant :
 - les types d'applications dont dispose le porteur de la carte,
 - la façon d'encrypter et décrypter les codes,
 - le dialogue avec le terminal de paiement du commerçant et le distributeur de billets, qui ne sont que des intermédiaires entre la puce et le site de la banque.

Tous les pays n'ont pas adopté la puce électronique. Certains commencent seulement à l'utiliser, alors que d'autres ne l'adopteront sans doute jamais.

- Le numéro à 16 chiffres de la carte permet d'identifier votre carte, vous devez le communiquer pour faire opposition efficacement d'où l'utilité de l'avoir noté. Il est utilisé pour payer par internet. Contrairement à une idée reçue répandue, il n'est pas repris entièrement sur les tickets du terminal de paiement que vous remet le commerçant.
- Le nom du titulaire : seul le titulaire de la carte peut s'en servir. Vous ne devez confier votre carte à personne, même à un proche. En cas de problème (vol par exemple), vous seriez responsable.
- La date d'expiration : la carte en tant que support comporte une durée de validité de 1 ou 2 ans. Elle fait l'objet d'un renouvellement automatique tous les ans ou tous les 2 ans, à sa date d'échéance, sauf résiliation du contrat. Cette durée de validité répond notamment à

¹ C.DRAGON, D.GEIBEN, G.NZLLZRD<, op, cit, P27

²Le standard international de sécurité des cartes de paiement (cartes à puce)

des nécessités techniques et sécuritaires ; elle n'a pas d'incidence sur la durée indéterminée du contrat carte.

- L'hologramme qui figure sur la carte est une image à reflets changeant avec un effet 3D, très difficile à reproduire. Il est destiné à rendre la carte infalsifiable.

Au verso de la carte bancaire : (annexe n° 2)

- Le panneau de signature : il est obligatoire de signer votre carte à cet emplacement. Choisissez de préférence un stylo à bille. La signature est un élément de sécurité qui permet de vérifier l'identité du porteur de la carte, notamment en comparant avec la signature d'une pièce d'identité. La signature n'est pas nécessaire au fonctionnement de la carte où on utilise la puce avec le code confidentiel. Dans les pays où la puce n'est pas adoptée, la signature est nécessaire pour les paiements.
- La piste magnétique permet d'utiliser la carte dans les pays où la puce n'est pas utilisée (pour les cartes internationales). Attention à ne pas la rayer.
- Le cryptogramme visuel : il s'agit des 3 derniers chiffres de la référence de votre carte sur le panneau de signature. Il vous est demandé pour payer à distance que ce soit par internet ou par téléphone.

2.3. Typologie des cartes :

Dans la politique quotidienne, les termes « carte de retrait » ou encore « carte de crédit » sont souvent confondus et considérés comme synonymes. A ce stade, il convient donc d'adopter une approche à la fois fonctionnelle et juridique afin de définir précisément ces termes.

Le secteur étant en mutation rapide, plusieurs critères de classement peuvent être retenus : le statut de l'émetteur (banque, grand magasin ou établissement spécialisé), la qualité du porteur (particulier ou entreprise), la fonction principale de la carte (retrait, paiement...), la sphère d'utilisation (carte mono ou multi prestataire, nationale ou internationale), les caractéristiques techniques (cartes à piste magnétique, carte à puce ou carte mixte).

Toutefois, il semble pertinent, dans le cadre d'une approche globale, d'établir, en raison des dispositions légales ainsi que des pratiques d'utilisation, deux types de distinction : l'une en fonction du statut de l'émetteur, l'autre selon les fonctionnalités majeures incorporées dans la carte.

2.3.1. Typologie basée sur le statut de l'émetteur :

a) Les cartes bancaires :

Cette expression a la vocation de s'appliquer à toute carte émise par un établissement bancaire. Elle est délivrée dans les conditions fixée au préalable par le réseau bancaire auquel appartient l'établissement. Le titulaire, dit porteur, ayant notamment signé avec l'émetteur un contrat dont le contenu répond pour l'essentiel un contrat type établie par le dit réseau.

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

Ainsi, la carte bancaire permet de répondre à trois besoins :

- Soulager les difficultés de l'acheteur : c'est léger, facile à utiliser et très pratique lors des déplacements :
- Apporter une garantie aux commerçants : chaque transaction est garantie au préalable par la banque¹ ;
- Etre un substitut aux procédures couteuses, encombrantes et lentes la gestion des chèques.

b) Les cartes privatives :

Ce sont des cartes qui sont émises à l'initiative des grandes chaînes de magasins ou de prestataires de services, en vue de fidéliser la clientèle et éventuellement, de lui offrir des facilités de paiements et des crédits, opérations qui seront alors gérés par des établissements de crédit.

Ces fonctionnalités nous permettent donc de différencier la carte bancaire de la carte privative, en classant cette dernière comme moyen de paiement indirect, c'est-à-dire utilisant un relais financier.

Par ailleurs, les cartes privatives se distinguent des autres moyens de paiement bancaires par le fait qu'elles n'aient pas vocation basique à usage universel, puisque l'aspect fidélisation est l'une des motivations premiers pour le lancement de telles cartes.

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

¹C.DRAGON, D.GEIBEN, G.NALLARD, op. cit. P44.

Aussi, les fonctions de retrait, qui semblaient être réservées aux seules cartes bancaires sont de plus en plus couramment disponibles sur les cartes privées, mais dans des réseaux limités permettant au porteur d'effectuer des retraits sur des comptes gérés¹.

c) Les cartes accréditives :

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

Face aux banques, qui entretiennent avec leurs clientèles une relation globale à travers la carte bancaire, les émetteurs de cartes accréditives jouent d'avantage la sélectivité, synonyme de prestige et de reconnaissance. Le coût des cartes (pour l'utilisation) ainsi que les commissions prélevées sont assez élevées car les émetteurs de ces cartes proposent des services qui vont bien au-delà des simples actes de retrait ou de paiement, ils offrent des assurances, des réservations assurées de chambres d'hôtel, des protections juridiques, des locations de véhicules sans caution,...

Les principaux émetteurs des cartes accréditées dans le monde sont American Express, Diner's club et JCB (Japan Credit Bureau)

d) Le porte-monnaie électronique :

Le porte-monnaie électronique (PME) constitue l'une des innovations les plus récentes en matière de moyen de paiement. Il se présente sous la forme d'un morceau de plastique de la taille d'une carte bancaire, doté d'un micro-processeur incorporé que l'on peut « charger » ou « recharger », en unités monétaires électroniques.

La spécification du porte-monnaie électronique réside dans le fait que son émission n'incombe pas uniquement aux seuls établissements bancaires mais aussi aux établissements financiers ainsi qu'aux entreprises spécialisées.

¹C.DRAGON, D.GEIBEN, G.NALLARD, op. cit. P44.

2.3.2. Typologie sur les fonctionnalités majeures :

- a) **Les cartes de retrait** : ce sont des cartes dont la fonctionnalité majeure est le retrait d'espèces (billets banques) auprès des DAB-GAB. elles proposent aussi classiquement comme fonctionnalité complémentaire la consultation de compte, les virements, les commandes de chèques. les DAB habituelles installés sur les façades des agences bancaires, peuvent également être implantés dans des lieux publics (aéroport, gares ferroviaires)
- b) **Les cartes de paiement** : Ce sont des cartes qui offrent à leurs porteurs, en plus des services de retrait d'espèces via les DAB-GAB, la possibilité de régler les factures de leurs achats auprès des commerçants affiliés.

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

- Critères de territorialité des réseaux d'acceptation, qui distingue :
- Les cartes « domestiques » utilisables sur le réseau national ;
 - Les cartes « internationales » utilisables dans le réseau international les commerçant agréés.

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

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

Nous distinguons ainsi, trois grands catégories de cartes de paiements :

- **Les cartes de débits** : elles sont rattachées au compte bancaire des titulaires, au même titre de chèque. Ces cartes peuvent être assorties ou non d'une opération d'automatisation systématique, comme elles peuvent être à débit immédiat ou différé ;

- **Les cartes de crédits** : émises par une banque ou un établissement financier, ces cartes permanent et renouvelable (crédit revolving), en vertu d'un contrat préalablement conclu avec le client. A la fin de chaque mois, le titulaire rembourse non pas les transactions elles même, mais les mensualités de crédit prévues au contrat (capital et intérêts).
- **Les cartes prépayées** : on en distingue deux catégories :
 - Le chèque de voyage : dans ce cas, le client mobilise une somme d'argent que sa banque porte sur une carte (initialement, cette somme était portée sur le chèque d'où la dénomination chèque de voyage). Cette carte sera ainsi utilisée par le porteur au moment souhaité et à l'endroit voulu, au sein du réseau d'acceptation de sa banque ;
 - Le porte-monnaie électronique : c'est une carte à puce rechargeable, destinée aux paiements de petite valeur, assortie d'un plafond quant aux montants des transactions ainsi que ceux des rechargements.¹

c) **Les cartes de garantie de cheque :**

Créées comme système interbancaire de dépannage aux guichets bancaires (à la place des chèques certifiés et des chèques de banque), les cartes de garantie de cheque sont des cartes dont les références, reportées par le bénéficiaire sur le chèque qu'il a reçu comme moyen de paiement, confèrent à ce dernier, à hauteur d'un certain plafond, la garantie de paiement par l'émetteur pour peu qu'il ait correctement reporté le numéro de la carte sur le chèque présenté.

Ce système est un peu connu en Europe (mis à part quelques pays comme l'Allemagne) car les banques européennes, particulièrement les banques financières, y voient une concurrence au système de cartes de paiement qu'elles ne considèrent toujours pas amorti.

Notons enfin, que cette opération peut être apparentée à l'opération d'escompte de chèque appliquée en Algérie du fait que dans les deux cas, le paiement du cheque est garanti par la banque. De plus, la délivrance de la carte de garantie de cheque est assimilable à la ligne d'escompte accordée par le banquier à son client.

¹C.DRAGON, D.GEIBEN, G.NALLARD, op. cit. P44.

2.3.3. Avantages et inconvénients de la carte bancaire pour les différents acteurs :

➤ Emetteur de la carte :

Tableau II.1 : Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire pour l'émetteur de la carte.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • La réduction, voir l'annulation du risque d'erreurs sur les opérations effectuées. Sauf en cas de dysfonctionnement des machines ; • Une automatisation totale des systèmes de règlement et de compensation, permettant d'agir rapidement en cas d'urgence. • Une facilitation des opérations s'audit étant donné que les traces des opérations effectuées avec la carte bancaire peuvent être consultable rapidement, et à tout moment. 	<ul style="list-style-type: none"> • Des investissements très lourds dont la rentabilité ne peut être perçue qu'à long terme ; • Une durée d'amortissement relativement longue concernant les couts d'installation et de mise en œuvre du système.

➤ Porteur de la carte :

Tableau II.2 : Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire pour le porteur de la carte.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Une disponibilité des fonds à tout moment (24h/24, 7j/7) • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de confidentialité et d'anonymat dans les opérations de paiement (uniquement concernant le cas du porte-monnaie électronique) • Commissions élevées sur certaines catégories d'opérations (retraits ou paiement à l'étranger).

➤ **Commerçants acceptant :**

Tableau II.3 : Les avantages et les inconvénients de la carte pour le commerçant acceptant

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité, simplicité et commodité dans les opérations de paiement, garantie de paiement immédiat ; • Enregistrement et débit immédiat en caisse ; • Facilité des opérations de règlement pour les clients ; • Fin des files d'attente et des problèmes de petite monnaie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investissements importants dans l'équipement (lecteurs de carte, câblage, ligne téléphonique) • Paiement de commissions sur les Transactions

Conclusion

Le secteur bancaire et financier a connu de profondes mutations ces vingt dernières années, ce traduisant notamment par un renforcement important de l'intensité concurrentielle. Dans ce contexte plus difficile, les banques doivent trouver des solutions pour rester compétitives, soit en diminuant leurs coûts, soit en tentant de se différencier de leurs concurrents, et l'innovation apparaît alors comme une nécessité stratégique.

De ce fait, les banques se doivent dorénavant de se mettre à jour en vue d'augmenter leur proximité vis-à-vis de leur clientèle, d'assurer la diversité des produits et services offerts afin que chaque client puisse trouver la formule qui lui convient, tout en assurant la rapidité d'exécution et la fiabilité des opérations. Chose désormais possible grâce aux divers avantages qu'offre la monétique.



CHAPITRE III :

La monétique en
Algérie

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

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

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

Ce dernier chapitre théorique, nous allons s'intéresser à l'apparition et le développement de la monétique en Algérie, ainsi à l'organisation et le fonctionnement d'un réseau de carte, et enfin aux canaux de réception de paiement électronique.

Section 1 : Apparition et développement de la monétique en Algérie¹ :

L'Algérie s'est engagée depuis plus d'une décennie dans un processus de réformes économiques visant à supplanter le système de gestion centralisé par de nouvelles normes d'organisation s'inscrivant dans le cadre de l'économie de marché.

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

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

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

- Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à Visa International en qualité de membre principal émetteur et acquéreur, et

¹ : M.LAZREG, Développement de la Monétique en Algérie Réalité et Perspectives, Thèse de doctorat en sciences de gestion, université de Tlemcen, 2015.

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 EMV¹.

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

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

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

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

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

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

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

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

¹ : Forum sur la monétique au Maghreb, de l'Afrique centrale et de l'ouest, Casablanca le 16 et 17 février 2006.

1.1. Cartes émises :

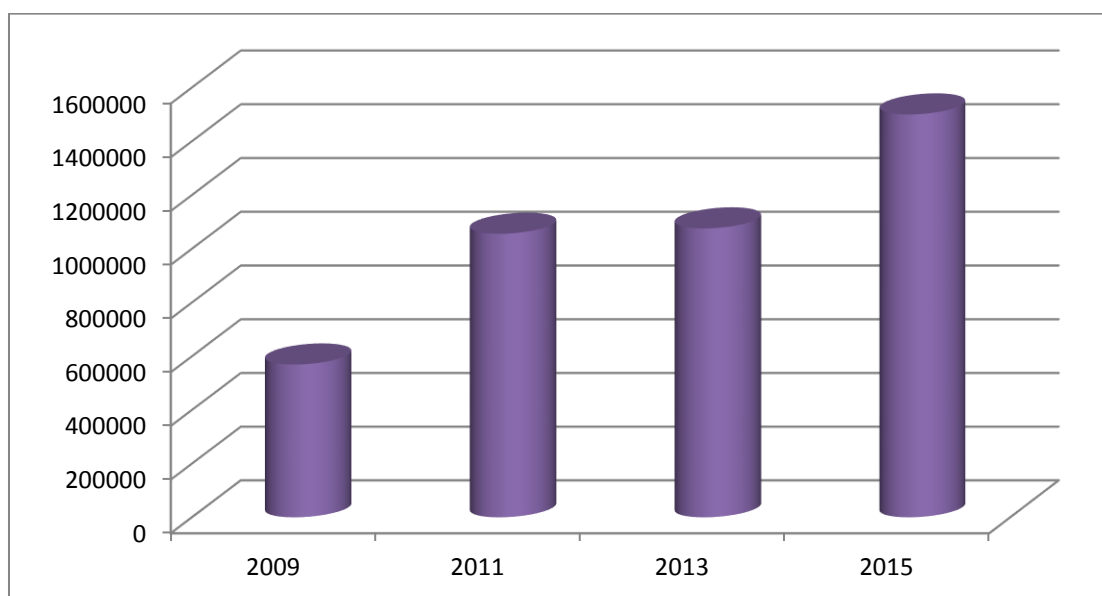
Le domaine de la monétique a poursuivi son affermissement au cours de l'année 2007 avec extension du RMI en atteignant 1.075.989 de cartes interbancaire de retrait et de paiement CIB en 2013 contre 1.056.018 en 2011 et avec 1.5 million en 2015¹.

Tableau III.1 : Evolution de cartes interbancaire CIB en Algérie.

Année	2009	2011	2013	2015
Totale	569.558	1.056.018	1.075.989	1.500.000

Source : La SATIM Alger.

Figure III.1 : Evolution de cartes interbancaire CIB en Algérie fin 2015.



Source : élaborée par nous même sur la base de la SATIM Alger.

Algérie Poste détient le nombre le plus important avec un total de 395.478 cartes, cela peut être expliqué par l'importance du nombre des comptes courants postaux (CCP). Algérie poste est le principal vecteur du développement de la monétique. Cet établissement a émis 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%. Elle est suivie par le CPA avec un total de 106.219 cartes.

¹ : Document de la SATIM Alger, 2015.

1.2. Parc DAB (Distributeurs Automatiques des Billets) :

En ce qui concerne le nombre de distributeurs automatiques (DAB), ce dernier a atteint 1500 distributeurs, en hausse de 10% par rapport à 2014. En ce qui concerne les (DAB) qu'Algérie Poste est en tête en le comparant aux autres banques car elle possède 40.69%.

Tableau III.2 : Evolution du nombre de DAB en Algérie

	Année 2014	Année 2015
Nombre de DAB installés	1350	1500
Taux de disponibilité	84,69%	83,01%

Source : SATIM Alger année 2015.

1.3 Affiliation des commerçants :

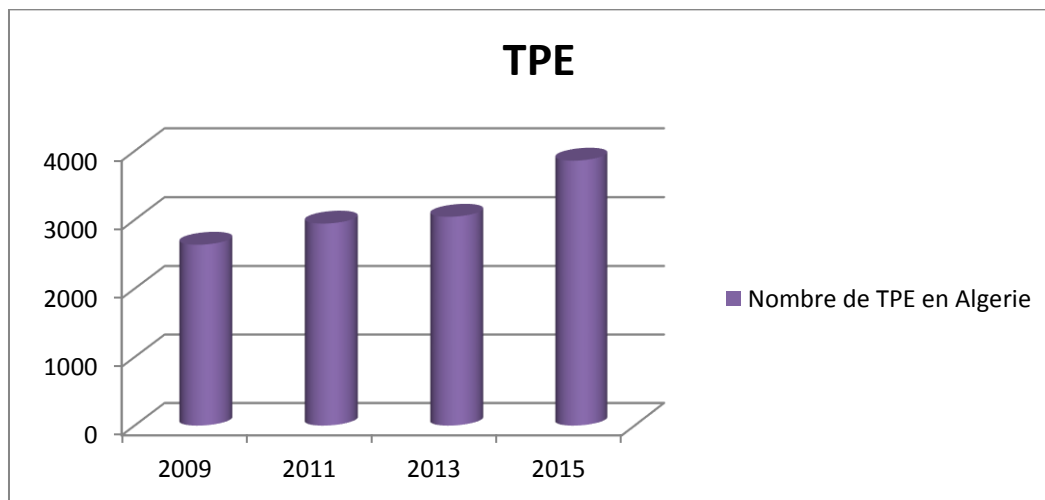
Le nombre de terminaux de paiement électronique (TPE) dans les différents commerce est passé à 3045 fin 2013 contre 3860 en 2012. Ce parc a également été modernisé afin de s'adapter à la norme EMV (Europay, Mastercard, Visa), avec l'introduction de la carte à puce, permettant des paiements plus sécurisés. Actuellement, au niveau de l'Algérie toutes les transactions de paiement sont traitées par les terminaux EMV¹.

Tableau III.3 : Evolution du nombre de TPE en Algérie.

Année	2009	2011	2013	2015
Total	2639	2946	3045	3860

Source : SATIM Alger année 2015

¹ : Document de la SATIM Alger, 2015.

Figure III.2 : L'évolution du nombre de TPE en Algérie

Source : élaborée par nous-même sur la base de la SATIM 2015.

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

Selon les responsables de la SATIM Alger, les contraintes majeures au développement de la monétique en Algérie sont¹ :

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

¹ : Document interne SATIM Alger, 2015.

Section 2 : Organisation et fonctionnement d'un réseau de cartes :

Les principaux acteurs, qui sont : les porteurs de cartes, les commerçants accepteurs et leurs banques respectives, sont liés par l'adhésion à un ensemble de normes et de règles indispensables au bon fonctionnement d'un réseau de cartes bancaires.

Cependant, il est signaler que cette section illustre ce propos d'une manière générale car chaque pays, chaque groupement de banque a développé et développe les organisations qu'il juge les mieux adaptées à son contexte, à ses objectifs ainsi qu'au niveau et à la qualité des services qu'il vise.

2.1. Structure d'un réseau de cartes :

2.1.1 Les composants :

Toute transaction financière, particulièrement lorsque elle est effectuée par une carte bancaire, requiert, peut être menée à bien, un ensemble cohérent de cinq éléments essentiels que sont :

- **Un support des éléments caractéristiques de la transaction** : c'est le moyen de paiement ou de retrait pouvant se matérialiser par des billets de banque, un chèque ou une carte. Cette dernière permet à son porteur en sus des possibilités de retrait et de paiement, d'accéder à des informations bancaires le concernant.
- **Un émetteur ou un réseau d'émission de support** : c'est la banque centrale pour la monnaie fiduciaire, une banque ou un groupement de banque pour la carte. Cet émetteur garantit le bon fonctionnement du système vis-à-vis des autres acteurs.
- **Un réseau d'acceptation** : c'est les commerçants et les prestataires de service dont l'objectif est d'offrir au client le choix de moyen de paiement à utiliser, dans le cas de la carte bancaire, il bénéficie, au contre partie, de la garantie de paiement.
- **Une infrastructure de gestion de flux financiers** : c'est généralement un intermédiaire assurant l'interface entre les débiteurs et les créanciers de chaque transaction. Dans le cas d'échec, c'est la chambre de compensation. Dans le cas de la monétique, c'est les réseaux des établissements émetteurs eux même.
- **Une infrastructure de gestion des risques aérant à l'utilisation de ces cartes de paiement** : cette fonction porte tout autantsur la capacité d'évaluation des risques que sur la recherche de moyen rentable pour les déceler, les réduire, ou encore mieux s'en prémunir.

2.1.2 Les acteurs :

a) Les émetteurs :

Les instances internationales de chaque réseau ont définis des règles de fonctionnement que doivent observer toutes les banques qui en sont membres.

Tout émetteur doit assumer l'ensemble des taches suivantes :

- **L'organisation et la supervision du réseau d'émission** : en référence principalement aux normalisations techniques et à l'établissement des règles opérationnelles d'acceptations.
- **L'organisation et la gestion technique du système** : portant sur l'agrément des équipements, la gestion des services communautaire ainsi que la lutte contre la fraude des contrefaçons.
- **L'organisation et la rémunération des services interbancaires** : se résumant principalement aux commissions dues à la banque émettrice ainsi qu'aux rémunérations de la banque détentrice des DAB-GAB dans l'éventualité des retraits et/ou paiement effectués à l'étranger.

b) L'accepteur :

Il est nécessaire de faire les distinctions entre la fonction de retrait d'espèces (le plus souvent auprès d'une banque) et l'acceptation d'un paiement chez un commerçant affilié au réseau de l'émetteur :

- Les réseaux de distributions automatiques de billets sont détenues principalement par les banques et sont intégrés dans de grands réseaux : le réseau PLUS pour VISA et le réseau Cirrus pour MasterCard à l'échelle l'international.
- Les réseaux de commerce affiliés qui sont tenues à une uniformité de présentations et de procédures : panonceaux bien visibles pour le client afin qu'il puisse reconnaître commerçant peut ainsi obtenir la garantie de bonne fin de transition. Il doit pour cela s'équiper d'une terminale de paiement agréé et d'une liaison téléphonique lui permettant de se connecter aux systèmes d'autorisation et de télé-recouvrement des différents émetteurs.

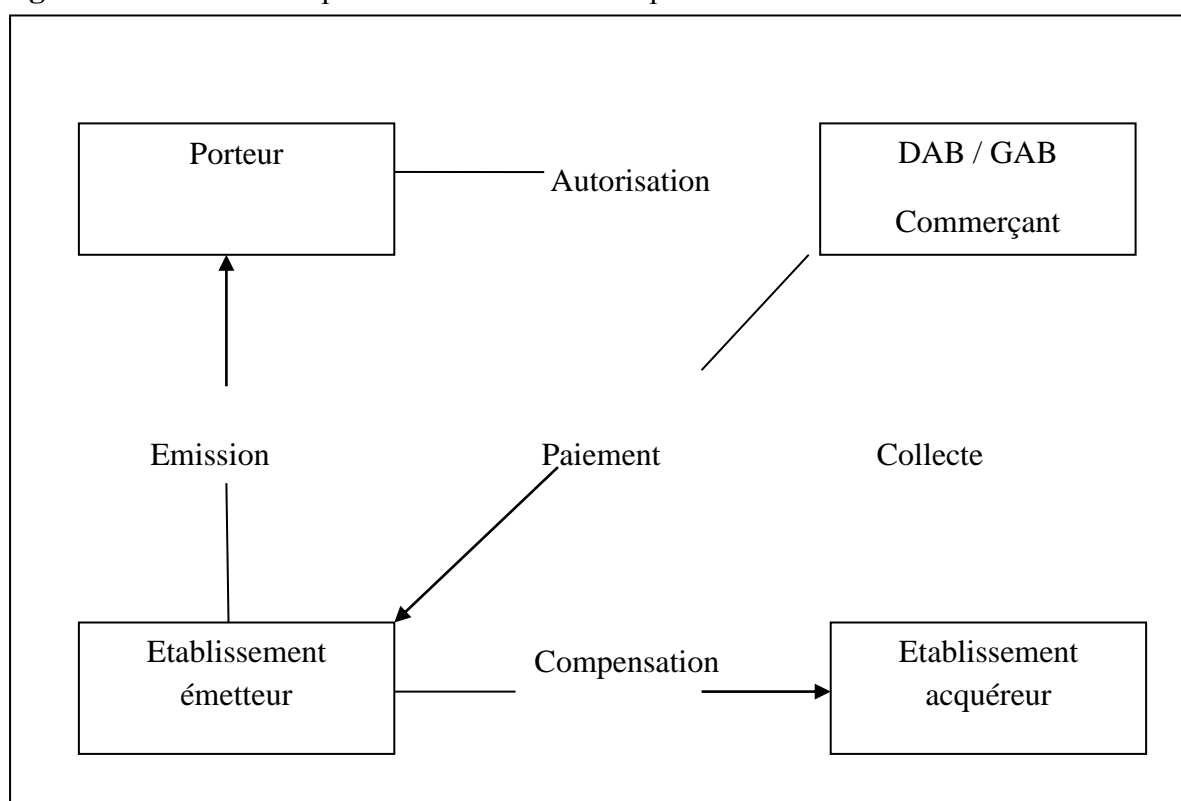
Notons également que les grands réseaux ont développé des infrastructures standardisées pour tous les terminaux de paiement sur les points de ventes (TPV) ainsi que

pour les compensations internationales entre banques des porteurs et banques des commerçants acceptants (quand celle-ci diffèrent), déployées par les organisations centrales des réseaux Euro-pay, VISA et MasterCard.

2.2. Les relations entre les différentes banques acteurs d'une transaction par carte :

Une étude juridique se référant à l'utilisation de la carte bancaires exige de distinguer les rapports qui se nouent entre les diverses parties concernées, à savoir : l'émetteur, le titulaire de la carte et enfin l'acceptant (commerçant).

Figure III.3 : Schéma explicatif d'une transaction par carte.



Source : Adapter de : Revue Banque stratégie, 2015.

2.2.1. Relation entre émetteur et porteur de la carte :

Lors de la délivrance d'une carte bancaire, l'émetteur passe une convention avec son client (Personne physique ou morale) dite « contrat porteur ». Toutefois, il est à signaler que le banquier est libre de remettre ou non, sauf abus de droit, des cartes bancaires à la clientèle.

Le contrat conclu entre l'émetteur et l'adhérent est à titre onéreux et à durée déterminée (généralement une année), il est renouvelable par reconduction tacite. Cependant, une résiliation du contrat, à tout moment, reste possible par l'une ou l'autre partie : le titulaire

a la possibilité de restituer sa carte avant terme, l'émetteur, de son côté, a aussi la possibilité de résilier le contrat par anticipation en cas de manquant constaté de la part du porteur, en cas de décès ou d'incapacité juridique.

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte bancaire serait constitutif d'une escroquerie et passible de sanction par la loi.

2.2.2 Relation entre émetteur de la carte et commerçant :

Une autre convention, qualifiée de « contrat acceptant », lie l'émetteur à l'acceptant (commerçant). Il s'agit d'un contrat d'adhésion qui peut être conclu soit pour une durée déterminée avec close de reconduction tacite, soit, pour une durée indéterminée.

Le commerçant adhérent au système est dans l'obligation d'honorer les cartes présentées en guise de moyen de paiement selon les modalités convenues, tout en reconnaissant à la banque le droit de prélever des commissions proportionnelles sur les factures réglées (ou les montants télécollectés).

De son côté, le banquier émetteur s'engage à régler les factures régulièrement présentées par l'acceptant (ou par sa banque) sous réserve que ce dernier ait respecté les formalités contractuelles de vérification de la carte de validité de la carte, de la conformité de la signature tracée sur la facture avec celle figurant sur la carte ainsi que de l'absence d'éventuelles oppositions de la part de l'émetteur.

L'engagement de paiement de la part de la banque est irrévocable sauf résiliation automatique du dit contrat suite à une difficulté financière de commerçant, à son décès, à la cession de son fonds de commerce ou encore à l'inexécution, totale ou partielle, des obligations nées de ce contrat.

2.2.3 Relations entre commerçant et porteur :

Cette relation représente le troisième rapport engendré par l'usage d'une carte bancaire. En effet, le commerçant et le porteur de la carte sont liés par un contrat de vente et/ou de prestation de service dans lequel l'acceptant ne peut refuser un règlement par carte conformément aux exigences du « contrat acceptant » sous réserve de vérification de la date de validité, de la conformité de la signature ainsi que de l'inexistence d'éventuelles oppositions.

Toutefois, il est permis au vendeur de restreindre, dans une certaine mesure, cette obligation et de refuser le paiement par carte pour les opérations d'un montant inférieur à un certain plancher (pour lesquelles le chèque est aussi sur et moins onéreux), à condition qu'il en informe clairement et de façon très apparente ses clients.

Le paiement par carte bancaire doit avoir lieu pour le client au même prix que pour tout autre mode de paiement. Il est interdit au commerçant de répercuter sur le client, les commissions prélevées par le banquier, règle indispensable pour assurer la neutralité des moyens de paiement.

Néanmoins, pour éviter les commissions prévues, les deux parties ont souvent recours à une entente à l'amiable dans laquelle le commerçant consent un rabais au client qui renoncerait au règlement par carte bancaire. De facto, la réaction du banquier averti de ces pratiques pourrait être le retrait d'agrément (dans ce cas il y'a une fraude du fait de la complicité commerçant/porteur).

L'opposition sur la vitrine du vendeur de son adhésion à un réseau de paiement par carte bancaire lui crée le devoir de recevoir un règlement par carte de son client¹.

2.3. Les acteurs du réseau monétique en Algérie :

- **Présentation de l'opérateur Monétique Algérien (SATIM) :**

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

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

La SATIM (la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique) a été créée en 1995 avec un statut de SPA, est une filiale de huit banques commerciales algériennes au capital de 1.145.500.000 DA.

Ses actionnaires sont la BNA, la BADR, la BEA, la CNEP, le CPA, la BDL, la CNMA, et AL BARAKA (Tableau n°3.4). Plusieurs autres institutions participent au réseau

¹ : P.Ancel, op. cit.p44.

Monétique Interbancaire, ce sont Algérie Poste, Société Générale d'Algérie, BNP Paribas Al-Djazair, Housning Bank et Arco Bank.

Tableau III.4 : Les actionnaires de la SATIM.

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

Source : la Direction Monétique-SATIM Alger.

Les principales missions de la SATIM sont :

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

SATIM met en œuvre l'ensemble des actions qui régit le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes :

- Maitrise des technologies ;
- Automatisation des procédures ;
- Rapidité des transactions ;
- Economies des flux financiers, etc....

A ce sujet, il est précisé que la réalisation des grands projets qui découlent des attributs de la SATIM s'effectue en coordination avec les banques dans le cadre d'une mutualisation de leurs investissements.

Quand aux prestations fournies par la SATIM, cette dernière assure les tâches suivantes¹ :

➤ **L'intégration des DAB :**

Toute banque possède des DAB ou souhaite en acquérir, peut intégrer le système monétique géré par la SATIM. Les préalables à cette intégration sont la prise en compte des spécifications techniques, en particulier, le protocole de communication DAB/Serveurs SATIM ainsi que la disponibilité de la ligne « X25 »² pour la connexion du DAB candidat à l'intégration.

Les modalités de cette prestation sont régies par un contrat de service définissant les obligations des deux parties. Les unitaires d'intégration sont payables en deux tranches (à la signature du contrat et à l'acquisition du DAB) pour la durée de vie du DAB sur le site choisi.

➤ **La personnalisation des cartes :**

La SATIM assure par ailleurs, la personnalisation des supports carte : embossage, encodage de carte de retrait normalisées et édition du code confidentiel. Cette prestation fait l'objet d'un contrat de service, entre la banque et la SATIM, qui définit les obligations des deux parties notamment les délais et procédures de livraisons.

➤ **La connexion des DAB aux serveurs des SATIM :**

Elle permet la remontée au fil de l'eau des transactions des retraits, ces dernières concernent aussi bien les retraits locaux (titulaires et DAB du même établissement). De plus, un fichier est remonté à l'organisme de compensation pour mise à jour des soldes monétique.

• **Le réseau monétique interbancaire algérien:**

En 1996, la SATIM a lancé un projet de mise en place d'une solution monétique interbancaire. La première phase de ce projet, qui est opérationnelle depuis 1997, s'est résumée au lancement du premier Réseau Monétique Interbancaire (RMI) en Algérie. Ce

¹ : Group Atos Origin, op.cit, P20.

² : Ligne « X25 » ligne de transmission de données par paquets (par groupe).

dernier ne couvre que l'ensemble des traitements monétiques des retraits interbancaires DAB de ses adhérents tout en considérant les choix commerciaux, financiers et organisationnels de chacun d'entre eux.

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

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

Le rôle du RMI se résume dans les points suivants :

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

Les deux principaux objectifs de RMI sont :

- Assurer l'interopérabilité : c'est-à-dire assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toutes les banques adhérentes ;
- Garantir la sécurité : en garantissant le respect de la réglementation en vigueur, en assurant les échanges sécurisés des données et en luttant contre la fraude¹.

- **Le centre de traitement monétique interbancaire :**

La SATIM ayant promu le projet des cartes bancaires de retrait en Algérie, gère aujourd'hui un centre de traitement monétique interbancaire assurant la connexion de DAB de différentes institutions adhérentes, pour la fonction de retrait.

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

Ce centre assure les fonctions suivantes :

- **Une fonction de « front office » :**
 - Connexion des DAB à un serveur front office par ligne « X25 » via le réseau de télécommunication national « DZ-PAC » ;
 - Délivrance des autorisations de retrait ;
 - Surveillance du parc de DAB,
 - Remontée des transactions au fil de l'eau.
- **Une fonction « back office » :**
 - Gestion des DAB, des supports cartes, de contrats porteurs et des oppositions ;
 - Traitement des opérations remontées par le « front office » ;
 - Constitution des fichiers de personnalisation des cartes d'édition des codes confidentiels ;
- **Une fonction « d'info centre » :**
 - Archivage de transactions et des codes de services ;
 - Edition des états de contrôle ;
 - Edition de statistiques liées aux porteurs ainsi qu'aux transactions.

Ainsi, le centre de traitement monétique interbancaire SATIM joue le rôle d'un

- Centre d'autorisation délégataire pour l'ensemble des membres du réseau monétique ;
- Centre de routage et pré-compensation des transactions de retraits sur DAB ;
- Centre d'opposition des cartes perdues et/ou frauduleuse.

Toute opération de retrait fait l'objet d'une demande d'autorisation on line (en temps réel) au centre d'automatisation délégataire qui autorisera ou non la transaction tout en tenant compte, en cas d'accord, du plafond hebdomadaire fixé pour chaque client. Le code confidentiel est systématiquement contrôlé par le centre d'automatisation.

Notons également que la délivrance de justificatif est obligatoire et que les retraits effectués par carte sont irrévocables.

2.4. Les forces et faiblesses de la monétique en Algérie :

Au cours de notre recherche, nous présentons les caractéristiques de la monétique sous forme de points forts et de points faibles.

Ces caractéristiques ont été regroupées selon les domaines suivants :

- Domaine réglementaire ;
- Domaine technique ;
- Domaine commercial ;
- Domaine économique.

2.4.1 La réglementation :

La réglementation en matière de cartes bancaires est quasi inexistante. De ce fait, d'importants projets de mise à niveau doivent être entrepris.

Tableau III.5 : Les points forts et faibles de la réglementation des cartes bancaires.

Points forts	Points faibles
<p>Normes et standards : Dès le lancement du projet de la monétique, SATIM a établi des normes et standards internationaux. De plus, l'adoption de l'EMV, fin 2005, devrait être une garantie supplémentaire de pérennité.</p> <p>Interbancaire : la base interbancaire existante permet la mutualisation des coûts, en permettant la rentabilisation des investissements, et offre à la clientèle des banques un réseau d'acceptation suffisant et une offre de services satisfaisante.</p>	<p>Lois et textes réglementaires : vide juridique en matière de réglementation.</p>

2.4.2 Le domaine technique :

C'est probablement un des domaines les plus importants de la monétique car sans le matériel adéquat, le projet ne peut aboutir. Les banques doivent ainsi se doter d'un équipement informatique et technique le plus efficace et le plus qualifié possible, sans oublier l'indispensable réseau de télécommunication.

Ainsi, la mise à disposition d'un parc d'acceptation conséquent et une qualité de service irréprochable est un des critères majeurs de réussite de la monétique en Algérie.

Tableau III.6 : Les points forts et les faibles de la carte dans le domaine technique.

Points forts	Points faibles
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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Qualification du personnel : les banques doivent organiser des séminaires et des formations de leur personnel dans le domaine informatique et technique.</p>

2.4.3 Le domaine commercial :

On constate, qu'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.

Tableau III.7 : Les points forts et les faibles de la carte dans le domaine commercial.

Points forts	Points faibles
	<p>Culture monétique : manque de culture monétique.</p> <p>Politique commerciale : quasi absente en même temps que le plan marketing. La clientèle potentielle reste encore méfiante et très ancrée aux espèces.</p>

2.4.4 Le domaine économique :

La rentabilité de la monétique est liée étroitement au nombre important de comptes bancaires même si l'on constate la faiblesse des revenus moyens de la majorité des clients. Promouvoir le tourisme, également insignifiant, devrait participer au développement des cartes bancaires en Algérie, les étrangers ayant tendance à préférer le paiement par carte, ce qui permettra à l'Etat de drainer des ressources en devises. De plus, un des avantages de la carte bancaire pour l'économie est d'éviter la thésaurisation.

En revanche, si les partenaires industriels peuvent être importants, le manque de structuration du commerce peut être un handicap. De plus, la part mineure du tourisme en Algérie retire une source importante de revenu constituée par les transactions des étrangers.

Tableau III.8 : Les points forts et faibles de la carte dans le domaine économique.

Points forts	Points faibles
<p>Bancarisation : offre à la banque des fichiers de prospects qui permettront de mener une action commerciale proactive afin de créer le produit ou service le plus adapté aux besoins des clients.</p> <p>Partenariat : certaines industries (pétrole) envisagent un partenariat à la fois, en tant qu'accepteur au sein de leur réseau de</p>	<p>Tourisme : compte tenu de la situation instable que vit le pays, le tourisme n'est pas encore prêt à se développer.</p> <p>Revenu moyen : face au faible revenu de la plupart des clients, le coût annuel de la carte associé au coût unitaire par opération, peut être considéré comme onéreux.</p>

distribution, et comme d'éventuels promoteurs de la carte auprès de leur personnel.	
---	--

Cependant, l'insuffisance du volume de cartes en circulation pourrait entraîner une absence d'économies d'échelle pouvant induire une faible rentabilité. Les banques sont alors obligées de surfacturer les services offerts. Et c'est justement ce coût excessif qui fait que les cartes sont perçues comme un produit de luxe, non abordable pour la clientèle moyenne.

Malgré quelques points forts, l'activité monétique en Algérie est encore trop récente et possède beaucoup de lacunes qu'il faudra minimiser dans les plus brefs délais.

L'avènement de la monétique s'inscrit donc dans une stratégie d'innovation des banques dans le but d'offrir le meilleur produit et service, ainsi que la meilleure sécurité possible, dans les meilleurs délais de traitement et de gestion, ce qui exigera une infrastructure adéquate, une organisation basée sur l'existence d'une gamme complète de produits, d'un réseau interbancaire et de normes et conventions d'acceptation. A côté, le domaine technique et matériel doit permettre une exploitation optimale du système.

Toutefois, pour un ancrage total et durable des nouvelles technologies dans le milieu bancaire, un certain nombre de contraintes doivent être levées : La capacité d'adaptation et de confiance des agents économiques est un facteur déterminant pour le succès d'un tel projet.

Le travail qui reste à faire est énorme et demande d'importants investissements, tant matériels, qu'humains. Ceci ne pourra se réaliser que s'il y a une réelle détermination de la part des différents acteurs.

L'activité monétique au niveau des banques en Algérie reste encore à réaliser. Néanmoins grâce à sa panoplie de produits et services offerts, une amélioration de son organisation et de sa stratégie commerciale, et une réelle volonté de développement, elle devra, à terme, parvenir à une maîtrise totale de cette activité. Son développement sera, sans aucun doute, lent en raison des rigidités culturelles et économiques et des lenteurs administratives caractérisant les banques publiques.

Section 3 : Les canaux d'acceptation des cartes

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

Deux grands canaux peuvent être distingués :

3.1. Les DAB/ GAB :

3.1.1 Présentation des DAB :

Le DAB est une machine qui permet à l'aide d'une carte bancaire d'effectuer :

- Une Traitement Rapide de la Transaction de Retrait ;
- Un Libre-service bancaire (Retrait d'Espèces) ;
- Un Désengagement des Guichet à l'Intérieur des Agence ;
- Une Distribution du Cash 24h/24 et 7j/7.

3.1.2 Transaction d'un DAB :

Au cours d'une transaction, le DAB exécute les opérations relatives aux critères d'autorisation :

- Contrôle des informations contenues sur la carte ;
- Contrôle de la conformité du code confidentiel ;
- Contrôle du montant limite de transaction.
- Enregistrement une la transaction sur un journal ;
- Gestion de la caisse (cassettes de billets) ;
- Distribution de billets et tickets au client.

Toutes ces opérations sont exécutées par le dialogue entre le DAB et le Serveur d'Automatisation SATIM.

3.1.3 Utilisation d'un DAB :

L'utilisation d'un DAB est facilité grâce des MESSAGES affiché sur écran, en langue Arabe ou langue Français, permettant aux porteurs de dialoguer avec l'automate par l'utilisation des touches du clavier.

3.1.4 Mode opératoire client :

Le client introduit sa carte dans la fenêtre du lecteur du DAB en suivant le sens de la flèche :

- Si la carte est mal introduite le DAB la retourne pour l'introduire dans la bonne position.
- Si la carte est frappée d'opposition ou présente une détérioration physique elle est retenue par l'appareil ;
- Si la carte est acceptée le panneau anti-vandalisme se relève pour libérer le clavier ;
- Si le montant du plafond hebdomadaire est épuisé, l'appareil le signale par le refus de la transaction.

L'appareil invite le porteur à introduire son code confidentiel en 04 chiffre, à l'aide du clavier numérique (0-9).

Le Porteur a le droit à trois tentatives. En cas d'échec la carte est retenue par le DAB.

Le DAB invite le Porteur à composer le montant en appuyant sur une touche montant ou à l'aide du clavier numérique.

L'appareil invite le Porteur à reprendre sa carte et prendre les billets (argent), un ticket justifiant le montant du retrait lui est délivré.

3.4.5 Déroulement d'une Transaction de Retrait sur DAB : (Annexe n°3)

- 1- Le porteur introduit sa carte dans le lecteur de carte DAB.
- 2- Demande d'autorisation automatique (centre d'autorisation SATIM).
- 3- Validation de la transaction ou refus.
- 4- Collecte des transactions effectuées sur réseau DAB, par la SATIM, de J-1 à 16 heures jusqu'à j 00h15min.
- 5- Remontée du fichier transaction globale le jour J à 9 heures via connexion FTP.
- 6- Remontés, par SATIM, des Etats (fichiers) de compensation à l'organisme compensateur CCP.
- 7- Transmission par les CCP, du relevé des mouvements du compte de compensation.
- 8- Transmission, à la DTI, du fichier mouvement comptable relatif aux opérations DAB.
- 9- Débit du porteur.

3.2. Les TPE :

3.2.1 Présentation :

Le terminal de paiement électronique TPE qui sera mis à la disposition des commerçants pour l'acceptation de la carte de paiement CIB, est un :

- Equipement qui assure un traitement des transactions de paiement en environnement électronique auprès des commerçants.

3.2.2 Moyen d'installation :

Pour la mise en service d'un TPE le commerçant aura besoins de :

- 01 Alimentation Electronique.
- 01 Ligne Téléphonique.

3.2.3 Fonction du TPE :

Le TPE assure :

- L'environnement des coordonnées de la carte.
- La validation de la transaction par le :
 - Le contrôle du code confidentiel.
 - La demande d'autorisation.
- La matérialisation de la transaction par impression du ticket.
- L'envoi de toutes les transactions su centre de traitement monétique SATIM pour recouvrement.

3.2.4 Les différentes situations des TPE :

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

3.2.5 Déroulement d'une Transaction de Paiement en Environnement TPE : (Annexe 2)

- 1- Le client présente sa carte pour règlement.
Après les vérifications visuelles le commerçant insère la carte dans la PIN PAD du TPE.
- 2- Le TPE valide la transaction par le contrôle du code confidentiel et/ou demande d'autorisation.
- 3- Le TPE réceptionne la réponse du serveur (centre d'autorisation) :
 - Si la réponse est positive le TPE finalise la transaction.
 - Si la réponse est négative, la transaction est interrompue.
- 4- La remontée pour traitement de toutes les transactions du jour doit se faire, par le commerçant par connexion au Serveur SATIM, à l'heure convenue avec la banque, en un délai de 72 heures maximum.
- 5- Le centre de traitement de SATIM met à la disposition des banques des fichiers des transactions et les états (fichiers) de compensation à l'organisme compensateur.
- 6- Après récupération et traitement du fichier des transactions, la direction monétique crédite le compte du commerçant et débite le compte du porteur en agence.
- 7- L'organisme compensateur transmet des relevés de compte à la direction financière pour le suivi du compte de compensation.

Conclusion

Fini les grosses liasses dans les poches pour régler ses courses ou un billet d'avion. L'Algérie se met officiellement au paiement électronique. Les Algériens avaient bien des cartes bancaires. Mais ils ne pouvaient les utiliser jusqu'à maintenant que pour retirer de l'argent aux distributeurs. Les commerces devaient donc progressivement s'équiper de terminaux de paiement pour cartes. Et les interminables files d'attente dans les agences d'Air Algérie se résorber. La mesure s'inscrit dans le cadre d'un programme national intitulé e-Algérie.

En Algérie, une approche sélective de différentes formes de paiement électronique, auprès de pays à situation comparable. L'établissement d'un état des lieux et des perspectives de développement pour des plates-formes logistiques adaptées. L'encouragement et la multiplication du projet monétique interbancaire.



CHAPITRE 4:
GULF BANK
ALGERIA « AGB »

Aujourd'hui, même si le paiement par carte, se développe assurant au détenteur d'une carte bancaire la possibilité de procéder au retrait et au paiement en temps réel, permettant ainsi l'utilisation de comptes en masse aussi bien de la part des particuliers que de la part des commerçants, des sociétés de services et d'autres, il reste que les banques assurent encore un retard par rapport à la couverture du territoire national de DAB et TPE.

Les banques, à travers leurs stratégies d'innovation, tendent à offrir à leurs clients de nouveaux produits dans les meilleures conditions de sécurité, d'où l'importance de la translation, par le biais de la carte bancaire et grâce à la technologie de la puce électronique, de la monnaie fiduciaire vers la monnaie électronique.

Ce 1er chapitre pratique du mémoire, comportera la présentation de l'organisme d'accueil, son historique, ses principes et son organisation.

Afin de mieux développer ce chapitre, nous l'avons scindé en deux sections.

La première section a été consacrée à une présentation assez détaillée de la banque AGB où nous avons effectué notre stage pratique, en parlant d'une façon générale de l'ensemble de ses fonctions. La deuxième section abordera le département monétique au sein d'AGB.

Section 1 : Présentation générale d'AGB.

1.1. Aperçu historique :

Banque commerciale de droit algérien au capital de 10.000.000.000 DZD, Gulf Bank Algeria été créée le 15 Décembre 2003, par l'apport de trois banques, leaders sur leurs marchés, appartenant au groupe KIPCO.

Dès sa création, AGB s'est donnée pour mission de contribuer au développement économique et financier de l'Algérie, en offrant aux entreprises et professionnels des services et produits diversifiés de qualité, alliant au financement bancaire classique une offre de solutions financiers conformes aux préceptes de la Charia.

En 2007, AGB a élargi son champs d'action et propose désormais à la clientèle de « particuliers » une gamme variée de produits et de services qui de par leurs caractéristiques et innovations a remporté un réel succès auprès de celles-ci.

Depuis 2008, AGB vise à se rapprocher de sa clientèle. C'est ainsi qu'elle procède à l'extension de son Réseau d'Agence passant d'une seule agence en 2007 à 21 agences en 2010, pour finir l'année 2015 par 63 agences.

Le Groupe KIPCO crée en 1975, Kuwait Project Company (Holding) KIPCO est un groupe koweïtien privé, considéré comme l'un des plus grands groupe diversifiés dans la région du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord détenant des actifs de plus de 30 milliards USD.

Le groupe KIPCO détient des intérêts dans plus de 73 sociétés opérant dans 24 pays (Principalement dans les pays arabes) et employant plus de 12.000 personnes à travers le monde. Ses principaux secteurs d'activité sont les Services Financiers et les Médias. KIPCO est également engagé directement et indirectement dans les secteurs de la santé, du tourisme, de l'industrie, du conseil et de l'immobilier. Il est composé de 13 institutions financières dont United Gulf Bank, Burgan Bank, Gulf Algeria Bank, Tunis International Bank.

La stratégie de développement du groupe est basée sur une diversification à la fois globale et sectorielle de ses investissements et de ses prises de participations avec un objectif de minimisation des risques. Elle vise à exploiter au maximum les synergies existantes à l'intérieur d'un même secteur aussi bien qu'entre les différentes sociétés du groupe.

La démarche managériale du Groupe est basée sur l'encouragement de l'adoption des meilleures pratiques par l'ensemble de ses filiales. C'est cette préoccupation constante qui a conféré au Groupe KIPCO une réputation de qualité et d'excellence parmi les investisseurs de la région MENAT.

Les ambitions du groupe KIPCO ne se limitent pas à figurer au premier rang des investisseurs de la région. Les valeurs qu'il défend et qu'il cherche à promouvoir visent également à contribuer activement à la prospérité économique des pays dans lesquels il exerce ses activités, tout en gardant le souci du respect des coutumes et des cultures des populations de ces pays.

1.2. Présentation et organisation d'AGB:

1.2.1 Présentation d'AGB¹ :

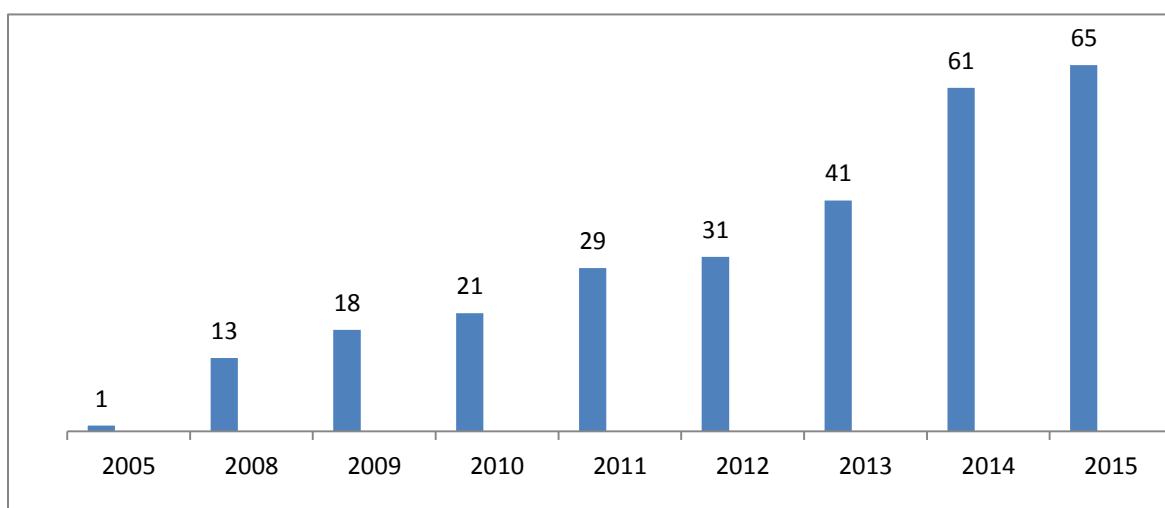
Gulf Bank Algeria est une banque commerciale de droit algérien ; membre d'un des plus éminent groupes d'affaires du Moyen-d'Orient KIPCO (Kuweit Project Company). Avec un capital de 10.000.000.000 DA, elle a débuté son activité en Mars 2004 par l'apport de trois banques et s'est fixé pour une principale mission de contribuer au développement économique financier de l'Algérie, en offrant aux entreprises, professionnels et particuliers une gamme étendue et une constante évolution de produits et services, aillant au financement bancaire classique une offre de solutions financières conformes aux préceptes de Charia. La gestion du patrimoine ainsi que l'assurance sont assurées par la Burgan Bank, la United Gulf Bank et la compagnie d'assurance du Golf, tout considérées comme le noyau du groupe KIPCO.

En 2009, elle a été nommée meilleur stand au niveau de la foire 2009.

En 2008, la banque a visé à se rapprocher de sa clientèle sur l'ensemble du territoire national, c'est ainsi qu'elle a procédé à l'extension de son réseau d'agence passant d'une seule agence en 2007 à 63 agences en 2015.

Ce graphique représente l'expansion du réseau d'agence de la banque sur une période de 10 ans :

Figure IV.1 : l'expansion du réseau d'agences en 10 ans.



Source : AGB banque.

¹ : Revue banque : www.agb.dz

La mission de la banque est d'être en permanence à l'écoute des entreprises et des particuliers afin qu'elle puisse offrir la gamme la plus innovante de produits et services financiers personnalisés et ainsi contribuer à l'enrichissement de la vie des citoyens Algériens.

1.2.2 Les actionnaires de la banque :

Gulf Bank Algeria est composée de trois principaux actionnaires suivants :

a) **Burgan Bank** : Filiale du groupe KIPCO, Burgan Bank est une banque Commerciale koweïtienne, avec des filiales établies majoritairement dans la région MENA. Créée en 1977, la banque a acquis un rôle capital dans le secteur du particulier, des entreprises et des affaires grâce à des offres de produits innovants, de technologies de pointe et un large réseau de distribution.

Ses filiales incluent le Gulf Bank Algeria (Algérie), Bank of Baghdâd (Irak) et la Jordan Koweït Bank (Jordanie), ainsi que la TIB (Tunis International Bank).

Les résultats de la banque sont en continuel accroissement fort d'un capital social important et d'un investissement diversifié. Son réseau compte 25 agences et plus de 120 distributeurs automatiques.

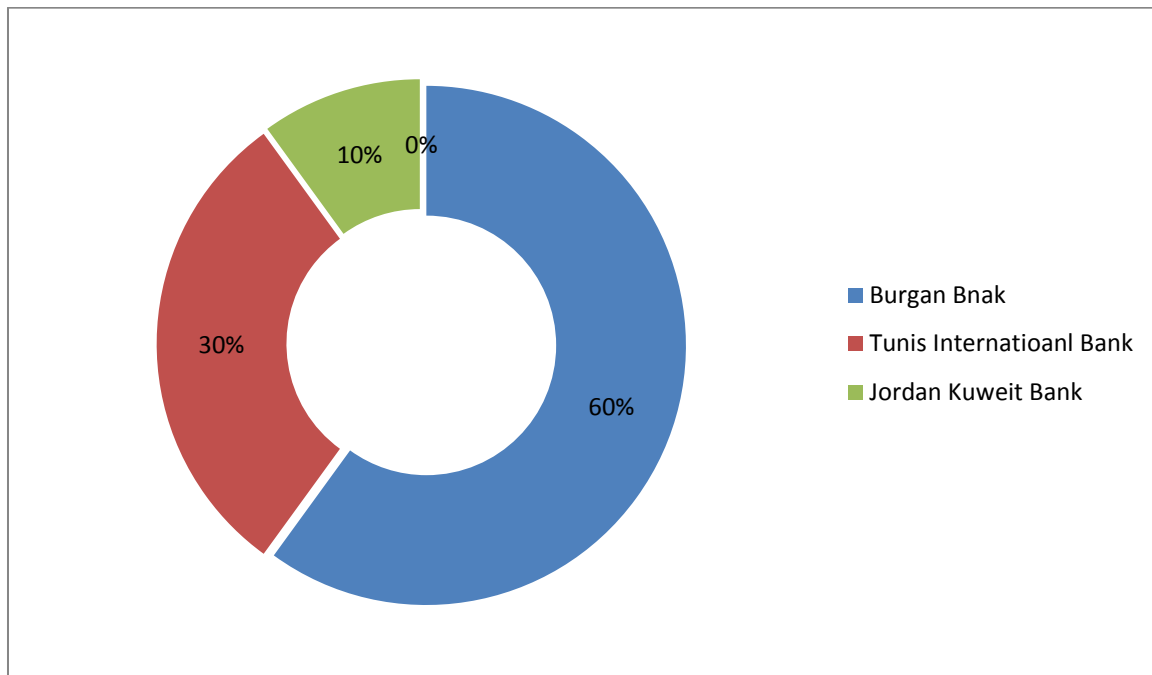
b) **Tunis International Bank** : Créée en 1982, Tunis International Bank est la première banque privée offshore établie en Tunisie. Elle fournit une gamme complète de services financiers internationaux pour les sociétés, les institutions financières, les gouvernements et les individus, comprenant : Les opérations de devises étrangères et de marché monétaires dans toutes les devises convertibles, le financement de commerce international, les services aux particuliers, les opérations bancaires commerciales et d'investissements, les cartes de paiement internationales visa et American Express...etc.

Elle dispose d'un bureau de représentation à Tripoli et détient une participation de 30% dans la Gulf Bank Algeria. L'actionnaire principal de la TIB est Burgan Bank.

c) **Jordan Kuwait Bank** : Fondée en 1976, la Jordan Koweït Bank évolue avec succès dans le système bancaire jordanien. Banque commerciales, elle offre à sa clientèle une gamme diversifiée de produits et services bancaires, distribués sur un réseau de 48 agences en Jordanie et deux autres en Palestine et Chypre. Elle participe à hauteur de 10% dans le capital de Gulf Bank Algeria.

L'actionnariat de la Gulf Bank Algeria est constitué comme suit :

Figure IV.2 : Actionnariat d'AGB



Source : élaborée par nous même sur la base de document interne.

1.2.3 Stratégie et vision de l'AGB :

a) Stratégie AGB:

La Stratégie de Gulf Bank Algeria a été créée en 2009, dans le même but que celui du Groupe Burgan Bank qui est de réaliser sa mission tout en restant fidèle à ses valeurs et à ses principes.

Cette stratégie repose sur cinq piliers:

- **Total Quality Management** : Cette démarche s'inscrit au sein de chacune des actions entreprises par la banque dans le but de réaliser une prestation bancaire de qualité, tant avec les clients internes qu'externes. Elle concerne plusieurs domaines d'intervention tel que la Qualité du Service, des Produits, des Infrastructures, du Management, de la Gestion des Risques, etc.
- **Élargissement du Réseau d'Agence** : Pour être toujours plus proche de ses clients, les faisant bénéficier des produits et services de pointes universels adaptés à leurs besoins locaux.

- **Élargissement de l'offre Produits et Services** : afin de pouvoir répondre aux attentes de tous.
- **Une Gestion des Ressources Humaines axée sur la Performance**: Soucieuse d'offrir à l'ensemble de ses collaborateurs un cadre de travail et de vie épanouissant et stimulant, AGB s'est dotée d'une politique de gestion des ressources humaines récompensant les résultats et permettant le développement humain et professionnel de l'ensemble de son personnel.
- **Croissance et Conquête de Parts de Marché** : Croyant au potentiel de l'Algérie et aux capacités de son Staff et forte du Soutien du Groupe, AGB axe sa politique commerciale sur une logique de Croissance et de Conquête de Parts de Marché participant ainsi activement au développement économique de l'Algérie et à l'enrichissement des Algériens.

b) Leur Vision :

Être la banque leader en Algérie en terme de victoire et méritant la confiance de leurs clients, et être le partenaire qu'ils choisissent pour améliorer leur qualité de vie.

c) Leur Mission :

Ils sont en permanence à l'écoute des entreprises et des particuliers afin qu'AGB puisse offrir la gamme la plus innovante de produits et services financiers personnalisés, tant conventionnels que conformes aux préceptes de la Charia, et ainsi contribuer à l'enrichissement de la vie des algériens.

d) Leurs Valeurs¹ :

- Progrès

Vivre la valeur du progrès, c'est sans cesse regarder où ils ont aujourd'hui et où ils veulent être demain. C'est la valeur qui leur aide chaque jour à se rapprocher de leurs objectifs. Le progrès c'est aussi l'amélioration, le perfectionnement et l'évolution. Chez AGB, le progrès se vit au jour le jour, dans leur façon de faire, leurs attitudes, comme dans le fruit de leurs actions. Chez AGB, ils adoptent la valeur du progrès de l'intérieur, pour eux-mêmes,

¹ : www.agb.dz.

individuellement et collectivement et ils l'offrent à l'extérieur, pour la plus grande satisfaction de leurs clients.

- Écoute

Chez AGB, ils ont fait de l'écoute une priorité car ils sont conscients qu'elle est leur meilleur outil de satisfaction, tant pour leurs clients internes que pour leurs clients externes. Ils savent que c'est grâce à l'écoute qu'ils entendent les besoins et que ce n'est qu'avec la pleine connaissance des besoins de leurs clients (employés, particuliers, entreprises) qu'ils pourront viser une pleine satisfaction. L'écoute est un moyen d'être proche des autres, de les connaître, mais aussi de les reconnaître dans ce qu'ils sont et dans leurs attentes. C'est pourquoi chacun des membres d'AGB s'engage à être à l'écoute de l'autre et de son environnement pour toujours mieux y répondre.

- Reconnaissance

La reconnaissance est sans conteste la valeur qui apporte le plus de plaisir, de satisfaction et de contentement à l'individu. C'est pourquoi AGB désire faire de la reconnaissance son meilleur outil pour offrir la satisfaction à ses clientèles internes et externes. Être reconnu, s'est être perçu dans son identité, c'est être entendu et accepté comme tel.

Ils reconnaissent leurs employés, leurs clients internes, en écoutant et en répondant à leur besoin d'épanouissement professionnel par un Système d'Objectifs et de Développement Individuel personnalisé. Ils reconnaissent leurs clients externes en adaptant leurs produits et services à leurs besoins, à leurs personnalités et leurs valeurs profondes.

- Constance

Pour AGB, la constance est une valeur synonyme de sécurité, de stabilité et de sérieux. Et c'est parce qu'AGB est là pour rester qu'elle a choisi de promouvoir cette valeur. Quand on parle de banque, on parle d'argent. Quand on parle d'argent, on parle d'une monnaie de récompense pour nos efforts et d'un moyen pour réaliser les projets de toute une vie. C'est parce qu'AGB désire s'engager à vie avec ses clients internes et externes qu'elle choisit la qualité, la sécurité et la stabilité avec cette promesse de constance et de pérennité de ses activités.

- Engagement

Pour AGB, faire preuve d'engagement c'est s'investir totalement dans la réussite de sa mission et de ses objectifs. C'est afficher « présent » chaque jour, par son écoute, par son dévouement, son initiative et sa participation active à répondre aux besoins entendus. C'est se sentir personnellement responsable de sa réussite comme de celle de son équipe et de son entreprise. L'engagement part de l'intérieur vers l'extérieur, de soi vers l'autre. C'est pourquoi AGB s'engage totalement à connaître le succès de l'intérieur, avec ses employés, ses clients internes et peut ainsi s'engager totalement à faire connaître le succès à ses clients externes, les particuliers et les entreprises en Algérie.

1.2.4 L'organisation d'AGB¹ :

Afin d'optimiser son efficacité commerciale et mieux répondre aux attentes des ses client, Gulf Bank Algeria est structurée de plusieurs directions. (Voir l'organigramme).

a) La direction administration générale :

A sa tête le directeur général et les directeurs adjoints administration et exploitation. Elle a pour objectif de gérer les activités et ressources reliés à l'administration générale afin d'optimiser la mise en place et le maintien des agences quand à la localisation, immeuble, aménagement des espaces, achats, entreposage, transport, sécurité et tous autres services administratifs reliés, tout en minimisant les coûts.

Cette direction a plusieurs responsabilités, dont :

- La supervision et la coordination du travail et l'ensemble de ses départements.
- La planification des développements et les expansions des locaux et agences d'AGB.

La contribution au développement et la vision et des stratégies d'AGB afin de maximiser la rentabilité et les reconnaissances de l'entreprise à court et long terme...

b) La direction exploitation crédit (crédit aux entreprises et particuliers) :

A son sommet on retrouve le directeur crédit aux entreprises, le chef de département crédit PME et chef de département grandes relations. Cette direction a pour rôle de veiller à la

¹ : Revue interne AGB 2015

réalisation des objectifs opérationnels, de développer le fond commerce de la banque et de veiller à la bonne application de la politique de crédit de la banque.

De multiples responsabilités sont prises à ce niveau de la banque, entre autre :

- Assure une présence sur le terrain, auprès des agences et des clients cor portes de la banque en vue de participer au développement de l'activité commerciale de la banque.
- La participation au développement du portefeuille client de la banque.
- L'élaboration de bilan et rapports périodiques d son activité.

c) La direction des opérations :

Cette direction est structurée en deux départements principaux et un service d'appui. La principale structure est le département des opérations internationales et des opérations documentaires. Ce dernier est organisé en trois services chargés respectivement de l'ouverture des lettres de crédit, du traitement des documents et du correspondant banking et des garanties internationales. La deuxième structure est le back office central qui s'occupe essentiellement de la télé compensation, de l'encaissement des chèques et des effets de commerces. Elle dispose également d'un service apurement et réglementation dont le rôle est le contrôle de la conformité des opérations traitées par les agences, ce services a aussi pour fonction de transmettre à la banque d'Algérie un état mensuel des opérations réalisées par la banque.

Parmi les responsabilités de la direction des opérations on trouve :

- La gestion des relations avec les correspondants étrangers dans le but de bénéficier des opportunités de ligne de crédit et de gain (taux d'intérêts, rétrocession de commissions...)
- Le suivi de récupération des agios créditeurs sur comptes devises et de la commission de gestion s'y rapportant.
- L'application de la réglementation des changes et du commerce extérieur...

d) La direction ressources humaines :

Elle a pour rôle principal de gérer les activités reliées à la gestion, au développement, à la motivation et à la rétention d ressources humaines d'AGB. Cette gestion repose

notamment sur la définition des postes et des secteurs clés de la banque ainsi que sur l'identification des talents et des hauts potentiels. Elle a pour principaux objectifs de faire progresser ces derniers et de les fidéliser pour qu'ils soient, à terme, à occuper des hautes fonctions en vue d'assurer la pérennité de la banque et son développement.

e) **La direction marketing :**

Cette direction a comme responsable hiérarchique un directeur général adjoint / exploitation et les postes suivants : chargé de communication, délégué communication, spécialiste communication web et multimédias et communication interne.

La banque a organisé son marketing autour de trois services : marketing produit, marketing stratégique et marketing opérationnel.

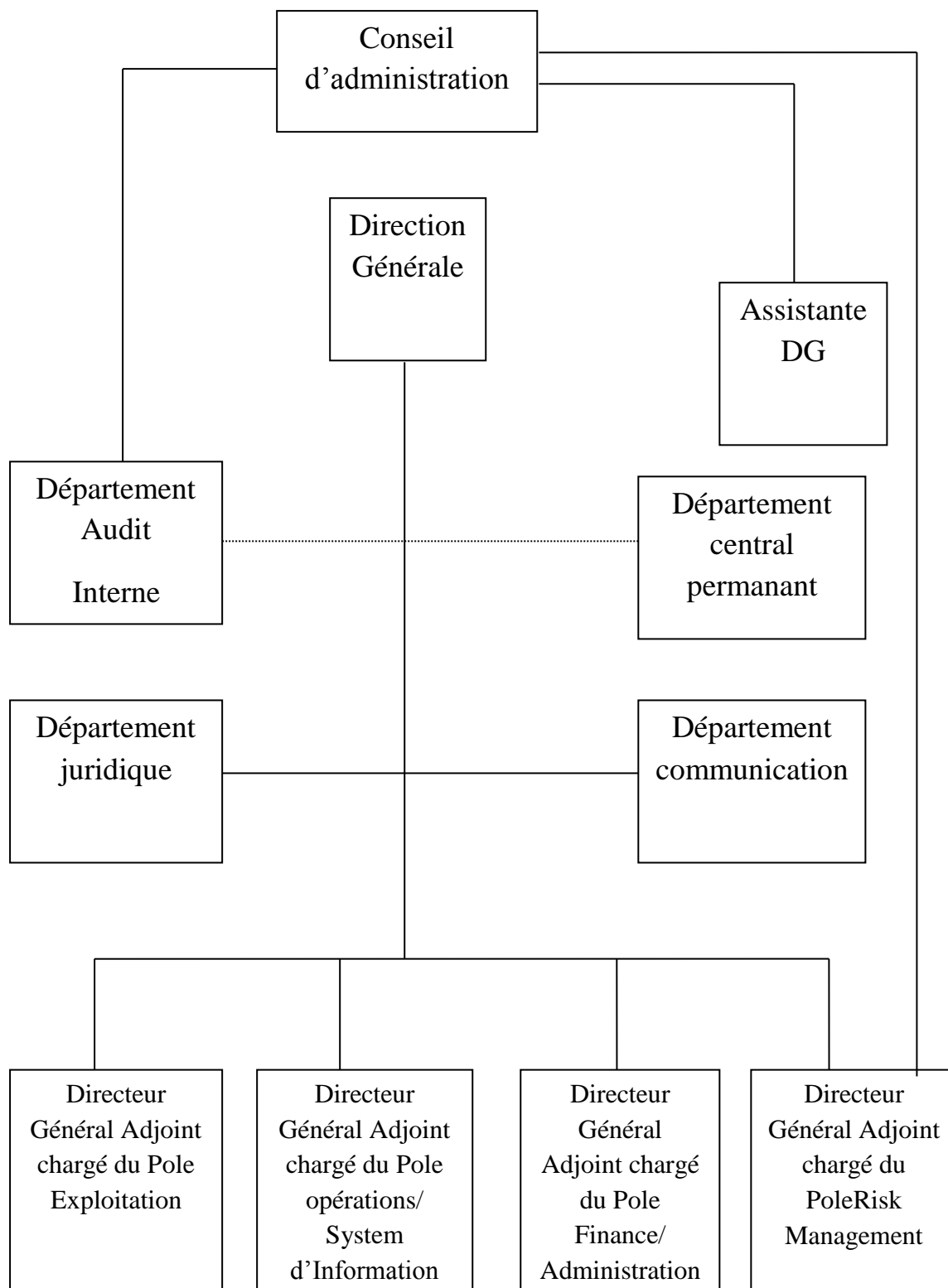
Le premier se charge du développement des nouveaux produits et de la mise à jour des anciens dans le respect de la réglementation et des besoins de consommateurs, d'où la nécessité de connaître le comportement de ces derniers. Le second joue un rôle d'information préalable, définissant la structure et le comportement du marché cible, le positionnement (axé sur la qualité de service), les objectifs. Le dernier prend en charge l'élaboration des plans d'action, afin d'arriver aux objectifs fixés.

Parmi les responsabilités principales de la direction marketing¹ :

- La mise en œuvre de la politique, de la stratégie et de l'orientation adoptée par la direction générales.
- La gestion des activités liées au mix communication marketing (publicité, promotion, événements et commandites, relations publiques, marketing direct et force de vente).
- Le développement du projet de lancement en définissant les conditions requises internes et externes pour l'introduction des nouveaux produits /services et valider leur faisabilité auprès des diverses fonctions concernées.
- L'évaluation des opportunités du marché et assurer la veille concurrentielle.

¹ : www.agb.dz rapport annuel 2015.

1.2.5 L'organigramme d'AGB :



Source : Rapport annuel d'AGB 2016.

Section 2 : La monétique de l'organisme d'accueil AGB.

Depuis maintenant onze ans qu'AGB a introduit dans son plan d'action le développement de la carte bancaire de retrait et de paiement. Pour cela elle a créé le département monétique (Produits et services électroniques) qui a pour principale mission la prise en charge de tous les aspects liés aux paiements et aux retraits par cartes bancaires nationales (CIB) et internationales (VISA et Mastercard).

2.1. Les missions du département monétique au sein d'AGB :

Le département monétique a pour missions de développer les aspects techniques permettant d'accroître, de généraliser et de diversifier les moyens de paiement par cartes bancaire.

Les principales attributions du département monétique sont les suivantes :

- La gestion des contrats porteurs et le suivi de leurs mouvements de cartes,
- L'exploitation des fichiers des opérations réalisées par cartes,
- Le traitement et l'émission des écritures comptables nécessaires pour les sièges domiciliation (compensation),
- La gestion des oppositions et le suivi des incidents de paiement (cartes volées, égarées et litiges),
- La gestion technique des Distributeurs Automatiques de Billet, le suivi des installations, l'alimentation des billets de banque et les inventaires.
- La gestion technique et comptable des Terminaux de paiement électroniques TPE.

2.2. Les produits bancaires AGB :

La banque propose dans ce cadre les produits domestiques et internationaux suivants :

2.2.1 Le volet national :

La carte CIB est une carte interbancaire, reconnaissable par le logo CIB imprimé sur carte elle-même. On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte "AGB".

La carte est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique accepté chez tout marchand /Web Marchand affilié au réseau monétique interbancaire de la SATIM

«Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques» et sur tous les DAB/GAB certifiés par la SATIM et installés sur le territoire national.

Une Carte CIB peut être délivrée à une tierce personne, suite à la demande du titulaire du compte. La Carte demandée sera personnalisée au nom de la personne mandatée par le titulaire et reliée au compte Dinars du titulaire du compte.

Les Cartes CIB AGB sont plafonnées à deux retraits par Jours et à 200 000 DA de retrait par semaine et ils ont une validité de deux ans à partir de la date de confection.

Les règles de sécurité dans la gestion des cartes, notamment la séparation stricte entre la détention physique de celles-ci et la détention de leurs codes confidentiels, doivent en tout temps être rigoureusement respectées et appliquées au niveau du département Produits et Services Electroniques et au niveau des agences suivant la DR Gestion de stock carte bancaire.

Toute demande de Carte CIB doit être émise par le client au niveau de l'agence ou sur le site BITAKATI.

- La Commande de Carte CIB SAHLA se génère automatiquement à l'ouverture du compte courant Dinars.
- La commande de Carte CIB EPARGNE est saisie et générée par le conseiller clientèle sur le système SGB en Agence.

Le département produit et service électronique génère un fichier commande (BA) qui englobe toutes les demandes de cartes CIB saisis et le transmet à la SATIM « Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques» via serveur sécurisé FTP¹ pour traitement.

Le traitement des demandes d'opération Sur Carte CIB se fait par les opérations suivantes :

¹ : Protocole de transfert de fichier.

- **Activation des Cartes CIB :**

La demande d'activation de Carte CIB SAHLA et Espagne est saisie par le conseiller Clientèle sur système SGB à la remise de la carte. Le département produit et services électroniques génère au quotidien le fichier BC¹, contenant l'ensemble des demandes d'activations émises par les Agences, et le transmet à la SATIM pour traitement via serveur sécurisé FTP (durée de traitement 24 heures).

- **Annulation des Cartes CIB :**

L'annulation de la carte CIB est effectuée par le conseiller Clientèle sur système SGB à la demande du client.

Le Département produits et services électroniques génère un Fichier BC (Fichier Mise à Jour) contenant l'ensemble des Cartes annulées en agence, et le transmet à la SATIM via serveur sécurisé FTP pour mise à jour.

- **Rédition du Code PIN CIB :**

La demande de réédition du code PIN est saisie par le conseiller clientèle sur système SGB à la demande du client.

Le Département produits et services électroniques génère un Fichier BC (Fichier Mise à Jour) contenant l'ensemble des Numéros de Cartes demandant la réédition du code PIN, et le transmet à la SATIM via serveur sécurisé FTP pour traitement.

Les codes seront récupérés par le département produit et service électronique au niveau de la SATIM et transmis aux agences.

- **Génération/Rédition code E-Commerce :**

A la réception de la demande de réédition de code E-Commerce, le Conseiller clientèle doit saisir la demande de réédition sur système SGB.

Le département produit et service électronique génère le fichier code E-commerce et le transmet à la SATIM pour traitement via serveur sécurisé FTP.

¹ : Logiciel pour lire les fichiers.

La SATIM transmet les Nouveaux codes E-Commerce au Département produits et services électroniques dans un fichier crypté « PWD E-Commerce » via serveur sécurisé FTP.

Les Nouveaux codes E-commerce sont transmis aux clients par SMS après traitement du fichier « PWD E-Commerce ».

- **Renouvellement de Carte CIB :**

Le renouvellement des cartes CIB est automatique pour les clients ayant utilisé au moins une fois leurs cartes durant les 06 derniers mois avant l'expiration.

Le département produits et services électroniques transmet à la SATIM la liste des cartes à ne pas renouveler à M-1 pour traitement via serveur sécurisé FTP.

Lors du renouvellement seul une nouvelle carte est personnalisée, les Codes PIN restent inchangés.

2.2.2 Le volet international :

AGB propose à sa clientèle deux types de carte Internationales :

- Les cartes VISA : pour un compte en Euro.
- Les Mastercard : pour un compte en Dollar.

a) La gamme des cartes Visa¹ AGB :

Visa est une société de technologie de paiement mondiale qui relie les consommateurs, les entreprises, les banques et les gouvernements dans plus de 200 pays et territoires, leur permettant d'utiliser la monnaie numérique au lieu de trésorerie et de chèques.

Visa a construit l'un des réseaux de traitement les plus avancés au monde. Il est capable de gérer plus de 24 000 transactions par seconde, avec fiabilité, commodité et sécurité, y compris la protection contre la fraude pour les consommateurs et le paiement garanti pour les commerçants.

Visa ne délivre pas de cartes, n'accorde pas de crédit ou fixe des tarifs et des frais pour les consommateurs. Les innovations de Visa permettent toutefois à ses clients bancaires d'offrir aux consommateurs plus de choix: Payez maintenant avec débit, à l'avance avec des produits prépayés ou plus tard avec des produits de crédit.

¹ : Les cartes Visa sont en Euros.

Les gouvernements du monde entier se sont tournés vers la monnaie numérique plutôt que vers les paiements de prestations et les achats afin d'accroître l'efficacité et de réduire les coûts, ce qui a permis d'économiser de l'argent aux contribuables.

Visa accorde à plus de personnes dans plus d'endroits l'accès aux paiements électroniques. Des grandes villes aux régions éloignées sans banques, les gens s'appuient de plus en plus sur la monnaie numérique et la technologie mobile pour utiliser leur argent à tout moment, faire des achats en ligne, transférer des fonds à travers les frontières et accéder aux services financiers de base.

La convergence de l'Internet et des technologies mobiles crée de nouvelles exigences pour les paiements électroniques. Aujourd'hui, les consommateurs veulent la possibilité de payer facilement en ligne, via le téléphone mobile ou dans les environnements de réseautage social / jeux. De même, les marchands cherchent à payer les entreprises pour fournir l'innovation et le leadership nécessaires pour suivre le rythme de ces développements rapides. Depuis la création de l'une des premières cartes de crédit à usage général Visa continue à innover de façon à améliorer la vie quotidienne des gens dans le monde.

➤ **Visa Gold :**

Reconnaissable à sa couleur dorée, la carte Visa Gold est une carte de paiement haut de gamme. Elle cible une clientèle ayant un pouvoir d'achat assez élevé ou les voyageurs, elle est accompagnée de plusieurs services d'assistance et d'assurance.

Les plafonds de retrait sont de l'ordre de 3 000 € par semaine, tandis que la carte peut s'accommoder de paiements allant jusqu'à 6 000 € par période de trente jours.

➤ **Visa Classic :**

La Visa Classic, comme son nom l'indique, vise avant tout une clientèle de milieu de gamme ayant des ressources et des besoins de paiement ordinaires.

Les retraits autorisés (selon les banques) sont de 300 à 500 € par semaine, et les paiements de 4 000 € par mois. La Classic propose peu de services annexes, hormis un capital décès-invalidité comme toutes les autres cartes Visa.

➤ **Visa Platinum :**

À l'opposé des cartes les plus prestigieuses, Visa propose la Platinum : cette carte de paiement d'entrée de gamme peut s'avérer idéale pour la première familiarisation d'un jeune avec un budget.

De fait, sa particularité est qu'elle réclame une autorisation systématique à chaque demande de paiement. Elle peut être proposée par la banque avec ou sans service annexe.

Les retraits effectués avec une Electron au distributeur d'un réseau concurrent sont généralement payants dès la première opération. Les plafonds, quant à eux, sont très variables car ils peuvent être négociés assez librement avec la banque.

➤ **Visa prépayées :**

Alternative à la Platinum, la carte Visa prépayée a le gros avantage de n'être reliée à aucun compte courant, et ne peut autoriser des paiements qu'à hauteur des sommes préalablement chargées sur la carte.

b) La gamme des MasterCard¹ AGB :

Mastercard est une entreprise américaine de système de paiement/retrait dont le siège est à Purchase, New York. Jusqu'en 2006, c'était une société coopérative détenue par plus de 25 000 institutions financières. Depuis, elle est une société cotée en Bourse.

MasterCard propose les cartes (crédit ou débit) des marques MasterCard, Maestro et Cirrus. Actuellement 32 millions de commerces dans le monde affichent la marque d'acceptation MasterCard.

L'innovation est au cœur des 50 ans d'histoire de Mastercard. Elle adopte une approche novatrice axée sur la valeur des solutions qu'elle crée et des services qu'elle offre, rendant les transactions plus rapides, plus faciles et plus pratiques et sécurisées.

L'une des nombreuses façons dont elle innove est sa culture et son peuple. Elle recrute des employés talentueux et inventifs. Elle encourage également tous les employés à participer à des initiatives qui favorisent l'innovation dans les collectivités locales, comme les

¹ : Les MasterCard sont en Dollars.

programmes STEM. En outre, elle présente l'innovation par le biais de produits tels que Masterpass™ et Tokenization pour offrir de la valeur aux consommateurs, les commerçants et les banques. Et, grâce à la sensibilisation des promoteurs et des entrepreneurs, elle aide à faciliter les améliorations à travers l'écosystème de paiement qui générera des innovations futures.

En soutenant l'innovation dans tout ce que elle fait, elle transforme la façon dont les gens paient et sont payés, en aidant les entreprises à croître, en améliorant l'expérience d'achat et en faisant progresser l'inclusion financière.

➤ **Gold Mastercard :**

C'est la 1ère carte haut de gamme de MasterCard, le niveau de service est bien plus élevé que pour une carte MasterCard, avec par exemple des offres privilèges et l'accès à une galerie marchande bien fournie.

➤ **Platinum Mastercard :**

Cette carte est la plus haut de gamme de la palette MasterCard. Elle donne accès à un club Esprit Platinum avec des offres exclusives comme par exemple un service voiturier offert dans certains restaurants partenaires. Un assistant personnel est joignable à tout moment.

➤ **Mastercard prépayée :**

Une carte MasterCard prépayée ne permet pas d'avoir un solde négatif. Vous ne pouvez dépenser plus d'argent que le montant chargé dessus. Vous pouvez payer avec la carte MasterCard prépayée partout dans le monde où les cartes MasterCard sont acceptées, c'est-à-dire aussi bien dans les magasins que sur Internet (plus de 36 millions de points d'acceptation).

c) Octroi et l'activation de la carte :

➤ **Traitement de la demande de carte :**

Le conseiller de clientèle reçoit le demandeur intéressé par ces cartes et :

- Lui communique toutes les informations sur :
 - Les avantages liés aux cartes et aux assurances voyages,
 - Les conditions et les délais de leur obtention,
 - Les modalités de leur utilisation à l'étranger,
 - Les conditions de banque en vigueur.

- S'assure qu'il dispose bien d'un compte devise ouvert auprès de l'agence (en plus du compte dinars), et que le client soit âgé au maximum de 80 ans pour l'assurance voyage.
- Lui présente le formulaire de demande de cartes, le bulletin d'adhésion et l'autorisation de prélèvement automatique, en quatre exemplaires, qu'il doit remplir et présenter, accompagnées des copies du passeport et des documents justificatifs de la situation professionnelle :
 - Copie d'une attestation de travail récente et/ou Fiche de paie (Pour les salariés).
 - Copie de l'attestation fiscale C20 avec mention du chiffre d'affaire et du Bénéfice (Pour les commerçants et les professions libérales).
 - Copie de la carte de retraité, ou une attestation délivrée par la caisse des retraites (Pour les retraités).
- A la réception des documents, le conseiller de clientèle doit :
 - Contrôler l'exactitude des informations figurant sur les formulaires et authentifier la signature qui y est apposée (en s'assurant qu'elle est bel et bien celle du titulaire des comptes devises et dinars),
 - Editer le relevé du compte devises du client,
 - Porter son avis sur le formulaire (dans la case réservée à cet effet) et le présenter, avec ces documents, au directeur de l'agence à l'effet de recueillir sa décision.
- Si la demande du client est acceptée, le conseiller clientèle passe à l'étape suivante dans le traitement de la demande. Sinon il informe le client du refus de sa demande, en lui indiquant les raisons de ce refus et classe l'ensemble des documents traités dans le dossier de demande de carte et d'assurance.
- L'assurance voyage est optionnelle lorsqu'il s'agit des cartes prépayées.

➤ **Personnalisation et délivrance de la carte**

- Le conseiller de clientèle procède à :
 - La saisie de l'opération sur le système à l'aide de la transaction adéquate pour chaque type de carte,
 - L'édition, en trois (03) exemplaires, du contrat de carte bancaire internationale, et le recueil des signatures du demandeur (en s'assurant qu'elle soit précédée de la date et de la mention manuscrite «lu et approuvé») et celle du directeur de l'agence.

- La remise de la demande et de l'autre exemplaire du contrat au délégué chargé de la gestion des cartes.
- Les démarches nécessaires en ce qui concerne la transmission de la demande de personnalisation de la carte au département moyens de paiement, la réception de la carte et du code confidentiel seront effectuées suivant les dispositions prévues par la décision réglementaire n° 010/2009.
- Par la suite, et dès réception de la carte, le délégué chargé de la gestion des cartes procède à l'édition de l'accusé de réception et le remet, avec la carte, au conseiller clientèle qui lui en accuse réception.
- Le conseiller de clientèle opère à son tour comme suit :
 - Récupère le code confidentiel correspondant à la carte auprès du directeur d'agence.
 - Remet au client la carte (en s'assurant que ce dernier appose sa signature au dos de celle-ci dans la zone prévue à cet effet) et le code confidentiel contre l'accusé de réception dûment signé. Il lui remet, en même temps un exemplaire du contrat, signé par les deux parties, le guide utilisateur et les conditions de banque en vigueur.
 - Remet, pour les besoins de l'activation de la carte, l'accusé de réception au délégué chargé de la gestion des cartes qui doit le conserver comme justificatif au lieu et place de la carte.
- L'assurance voyage est obligatoire et doit être souscrite lors de toute activation de carte nominative VISA/ Mastercard AGB.

➤ **Activation de la carte :**

- A l'émission de la carte le conseiller clientèle devra s'assurer que les 10% du montant déposé sur le compte Devise restent bloqués durant la période fixée dans les conditions de banque en vigueur.
- L'activation d'une carte prépayée s'effectue en deux temps comme suit :
 1. Dès remise de la carte au conseiller de clientèle, en contrepartie du récépissé signé par le client, le délégué chargé de la gestion des cartes, au niveau de l'agence :
 - Transmet au département moyen de paiement (en mettant en copie le directeur d'agence) la demande d'activation en joignant à cette demande les copies

numérisées de l'accusé de réception (signé par le client) et de la pièce comptable,

- Saisit la demande d'activation dans le système informatique par le biais du menu prévu à cet effet et la transaction correspondante.
2. L'activation de la carte auprès du centre d'autorisation s'opère au niveau du département moyen de paiement ; les délégués aux moyens de paiement doivent :
- Examiner, préalablement à l'exécution de l'activation, les documents transmis par les agences,
 - Procéder à l'activation de la carte par le changement de son statut auprès du centre d'autorisation par le biais d'une saisie, qui doit obligatoirement s'effectuer dès réception de la demande, à l'aide du logiciel fourni et conformément à la procédure fixée par ce dernier.

d) Traitement des demandes d'opération sur carte :

➤ **Demande de Rechargement :**

- Le rechargement ne concerne que les cartes prépayées et s'effectue dans le respect des limites prévues.
- Il peut être effectué par le titulaire de deux manières :
 - Soit par lui-même sur le site web de la banque (AGB-ONLINE),
 - Soit en introduisant une demande au niveau de l'agence tenant son compte devise.
- Pour le traitement de la demande de rechargement au niveau de l'agence, le porteur doit remplir et signer une demande et la remettre accompagnée de la carte à recharger.
- Les demandes de rechargement, reçues par mail de la part de clients se trouvant à l'étranger, doivent subir le même traitement que celui réservé aux demandes urgentes de mise en opposition reçues, de la même façon, de la part de clients se trouvant en déplacement à l'étranger.
- A réception de la demande, le conseiller de clientèle procède à l'authentification de la signature et à la comptabilisation¹ de l'opération de rechargement dans le système informatique à l'aide de la transaction prévue et l'édition de la pièce comptable.

¹La comptabilisation consiste à porter au débit du compte devises le montant à charger sur la carte et au débit du Compte de chèques, le montant de la commission de rechargement et de la TVA.

- Après comptabilisation du rechargement sur le système et la remise de la carte à son titulaire, les documents relatifs au rechargement sont transmis aux départements moyens de paiement pour les besoins de rechargement¹ de celle-ci.
- La demande originale du client ainsi que la pièce comptable sont remises au responsable chargé de la gestion des cartes qui :
 - Transmet au département moyen de paiement (en mettant en copie le directeur d'agence) la demande de rechargement en lui joignant les copies numérisées de ces deux documents.
 - Classe, par la suite, les originaux de ces documents dans le dossier de la carte.
- Au niveau du département moyen de paiement, le délégué aux moyens de paiements responsable de la gestion des cartes.
 - S'assure de la recevabilité des demandes de rechargement et leur validation par les directeurs d'agences.
 - Transmet le fichier reprenant tous les rechargements effectués, généré automatiquement en fin de journée, au centre d'autorisation (qui procède au rechargement effectif des comptes cartes et confirme ce rechargement par un mail). Les documents ayant servi pour opérer les rechargements sont classés, avec ce fichier, par le délégué responsable chargé de la gestion des cartes au niveau du département.

➤ Demandes de mise en opposition

- Le traitement des demandes de mise en opposition relève de l'agence qui a émis la carte et doit être réalisé, après authentification, en toute célérité pour préserver les intérêts du client et éviter toute contestation de sa part.
- Les délégués du département moyens de paiement doivent, de leur côté, relayer immédiatement à l'agence concernée toute demande d'opposition reçue (pour quelque raison que ce soit) directement à leur niveau.
- Les mises en opposition doivent être traitées par le conseiller de clientèle sur la base de demandes écrites et après authentification de la signature du demandeur.
- Le traitement des demandes urgentes reçues par téléphone s'opère comme suit :

¹Qui devient opérationnel à J+1.

- Authentification de la demande afin de s'assurer de l'identité du demandeur (notamment en lui posant quelques questions et en vérifiant ses réponses par rapport aux données disponibles).
- Après authentification, une demande est remplie et signée par le conseiller de clientèle, pour le compte du titulaire, en prenant bien soin de mentionner la date et l'heure exactes de réception de la demande par téléphone.
- Le conseiller de clientèle procède par la suite à la comptabilisation de la demande de mise en opposition, par saisie sur le système informatique à l'aide de la transaction prévue, et l'édition de la pièce comptable.
- A la faveur de cette saisie, le numéro (d'opposition) généré par le système informatique, et qui constitue une confirmation de la réception de la demande de mise en opposition, doit être communiqué au demandeur d'abord par téléphone (lorsque la demande est reçue par ce canal) et en lui remettant, par la suite, une copie de sa demande d'opération portant le numéro de l'opposition.
- Par la suite, le conseiller de clientèle :
 - Transmet au département moyen de paiement (en mettant en copie le directeur de l'agence) les copies numérisées de la demande de mise en opposition et de la pièce comptable,
 - Remet la demande originale du client au délégué chargé de la gestion des cartes pour la classer (avec la copie du mail transmise au département moyen de paiement) dans le dossier de la carte.
- Au niveau du département moyen de paiement, les délégués aux moyens de paiement chargés de la gestion des cartes procèdent, dès réception de la mise en opposition :
 - Au blocage de la carte par le biais du changement de son statut sur le logiciel fourni par le centre d'autorisation,
 - A la vérification de l'état des cartes bloquées transmis par ce centre.
- Les dossiers ayant servi à la mise en opposition sont classés, avec cet état, par les délégués chargés de la gestion des cartes au niveau du département.
- En cas d'impossibilité de prélèvement des frais annuelles, la carte se verra être bloquée et l'assurance du client ne sera pas renouvelée jusqu'à régularisation de ce dernier.

➤ Demande de réédition du code confidentiel :

- Le changement du code confidentiel des cartes émises par la banque peut être effectué de deux façons :
 - Soit par les titulaires eux-mêmes sur les DAB et les GAB de la banque (conformément au mode d'emploi qui leur est communiqué),
 - Soit à la suite d'une demande introduite au niveau de l'agence qui assure le traitement de la demande comme indiqué ci-après.
- A la réception de la demande, le conseiller de clientèle authentifie la signature du client puis procède à la comptabilisation de l'opération, par saisie sur le système informatique à l'aide de la transaction prévue, et l'édition de la pièce comptable.
- Par la suite, le conseiller de clientèle transmet par mail, en mettant en copie le directeur de l'agence, les copies numérisées de la demande et de la pièce comptable au département moyens de paiement.
- Dès réception de cette demande, les délégués aux moyens de paiement chargés de la gestion des cartes au niveau du département la transmettent, à leur tour, au centre d'autorisation pour prise en charge.
- Après réception du code réédité, celui-ci est transmis à l'agence ayant introduit la demande suivant le même procédé appliqué au premier pin-mailer.

➤ Demandes d'annulation :

- Le traitement de la demande d'annulation est assuré par l'agence qui reçoit la demande.
- A réception de la demande accompagnée de la carte à annuler, le conseiller de clientèle :
 - Authentifie la signature et vérifie la régularité de la situation du client vis-à-vis de la banque (notamment en ce qui concerne le recouvrement de toutes les commissions dues),
 - Présente, par la suite, la demande au directeur d'agence pour décision.
- Après le recueil de la décision du directeur de l'agence, il :
 - Procède à la destruction de la carte en coupant, horizontalement, la puce en deux (et en prenant soin d'épargner le nom, le prénom et le numéro). La carte disposant seulement d'une bande magnétique sera détruite en oblitérant, aux ciseaux, son coin haut à gauche.
 - Annote la demande d'annulation (en y portant la date et l'heure de la destruction),

- Comptabilise l'opération, par saisie sur le système informatique à l'aide de la transaction adéquate, et édite la pièce comptable.
- Transmet par mail les copies numérisées de la demande, de la pièce comptable et de la carte détruite au département moyens de paiement (en mettant en copie le directeur de l'agence),
- Classe, dans le dossier carte, la demande annotée, la carte détruite et la copie du mail transmis.
- Au niveau du département moyens de paiement, et dès réception des demandes d'annulation, les délégués chargés de la gestion des cartes :
 - Vérifient d'abord qu'elles sont revêtues des décisions et des signatures des directeurs d'agences.
 - Procèdent, par la suite, à la saisie de ces demandes auprès du centre d'autorisation, conformément à la procédure fixée par ce dernier,
 - Saisissent les agences concernées, par mail, à l'effet de les informer des annulations opérées.
- La restitution des soldes restants sur les cartes prépayées annulées ne sera autorisée qu'après vérification du débit effectif des comptes des clients concernés des commissions dues à la banque au titre de toutes les opérations sur ces cartes. Cette vérification se fait, au niveau du département moyen de paiement qui doit assurer un suivi on-line et en temps réel des opérations effectuées par le client.
- L'annulation de la carte n'entraîne en aucun cas la résiliation du contrat d'assurance voyage, ce dernier reste valable jusqu'à son échéance.

➤ **Renouvellement de cartes :**

- Le renouvellement, après expiration, ne concerne que les cartes autres que les prépayées et, par conséquent, les clients titulaires de ce type de cartes doivent présenter une demande pour la confection d'une nouvelle carte¹.
- Concernant les cartes CLASSIC, GOLD et PLATINUM², le département moyens de paiement, après réception de l'état de ces cartes arrivant à expiration, transmis par le centre d'autorisation, assure la transmission pour chaque agence concernée d'un état des cartes devant expirer le mois suivant et ce à l'effet de saisir les titulaires de ces cartes

¹Avec un nouveau numéro et un nouveau code confidentiel.

²Qui, pour rappel, sont renouvelées avec le même numéro et un nouveau code confidentiel.

quant à leur intention de les renouveler ou pas. En plus des emails et SMS notifiant aux clients l'expiration de leurs cartes et de leurs assurances voyage.

- Sur la base des états confirmés concernant les cartes à renouveler, reçus des agences, le département moyens de paiement entreprend les démarches nécessaires pour le renouvellement de ces cartes suivant la même démarche décrite ci-dessus.
- Le renouvellement des assurances voyage s'effectuera sous réserve du prélèvement des frais de renouvellement. Par la signature des contrats assurance par l'agence autant que souscripteur à la place du client et par le département Bancassurance autant que mandataire.



CHAPITRE V :

Enquête par questionnaire
sur l'utilisation de la carte
VISA Internationale.

Dans ce chapitre, nous ferons une description des études réalisées ; et une présentation de chaque outil utilisé dans chaque étude. Par la suite nous présenterons les résultats des études, et enfin nous proposerons nos recommandations et suggestions.

On a choisi de faire une double analyse à la fois qualitative et quantitative afin de consolider encore plus notre étude et lui donner un fondement et ainsi répondre à la question suivante :

Ce chapitre s'inscrit dans la partie pratique de notre mémoire de recherche, nous allons le diviser en trois sections : quel est le profil des utilisateurs des cartes VISA internationales et quels sont les facteurs qui handicapent l'utilisation de ces cartes ?

La première section sera consacrée à la description de l'étude qualitative et présentation des résultats, tout en évoquant la partie méthodologique de notre étude.

Alors que dans la deuxième section, nous allons présenter la description de notre étude quantitative ainsi que la méthodologie que nous avons suivie pour effectuer notre enquête,

Tandis que la troisième section et qui s'avère la plus importante, fera l'objet du croisement de nos résultats respectifs tout en analysant ces résultats enregistrés et en proposant des solutions et des recommandations.

Section1 : Description de l'étude qualitative et présentation des résultats.

Nous avons privilégié d'abord l'aspect quantitatif de cette étude sur les utilisateurs des cartes VISA. En effet, nous allons mener une étude quantitative afin de valider les différentes propositions et hypothèses de recherche, et enfin donner des recommandations qui permettent le développement l'utilisation des cartes VISA au sein d'AGB.

1.1.Cadre méthodologique de l'élaboration de l'enquête :

Nous commencerons ainsi cette partie par présenter la méthodologie de l'étude menée, puis nous présenterons et analyserons les données collectées au sein de l'organisme d'accueil dans le but d'analyser l'évolution de l'utilisation des cartes VISA au sein d'AGB.

1.1.1 Le choix d'une étude qualitative :

Nous avons recherché, collecté, traité et analysé les offres de carte VISA, le nombre de transactions effectuées avec ces cartes ainsi que le volume de paiement d'AGB par rapport au marché algérien par destination et par catégories des groupes de marchands dont les clients utilisent les cartes VISA.

Le paiement électronique étant un phénomène assez récent, l'accès à des informations mesurables reste encore très limité. Afin de comprendre le développement de l'utilisation des cartes VISA et de contribuer à l'introduction du système de paiement via les cartes VISA en Algérie, nous avons décidé de mener une étude qualitative.

Dans le cas d'une enquête qualitative, il existe deux types de données :

- Les données qualitatives primaires : elles sont collectées par entretien individuel ou de groupe, ou par observation.
- Les données qualitatives secondaires : ce sont des données plus anciennes que les données primaires. Elles peuvent provenir de documents d'entreprises, d'articles de presse etc.

1.2. Les cartes VISA AGB :

1.2.1 L'offre des cartes VISA AGB :

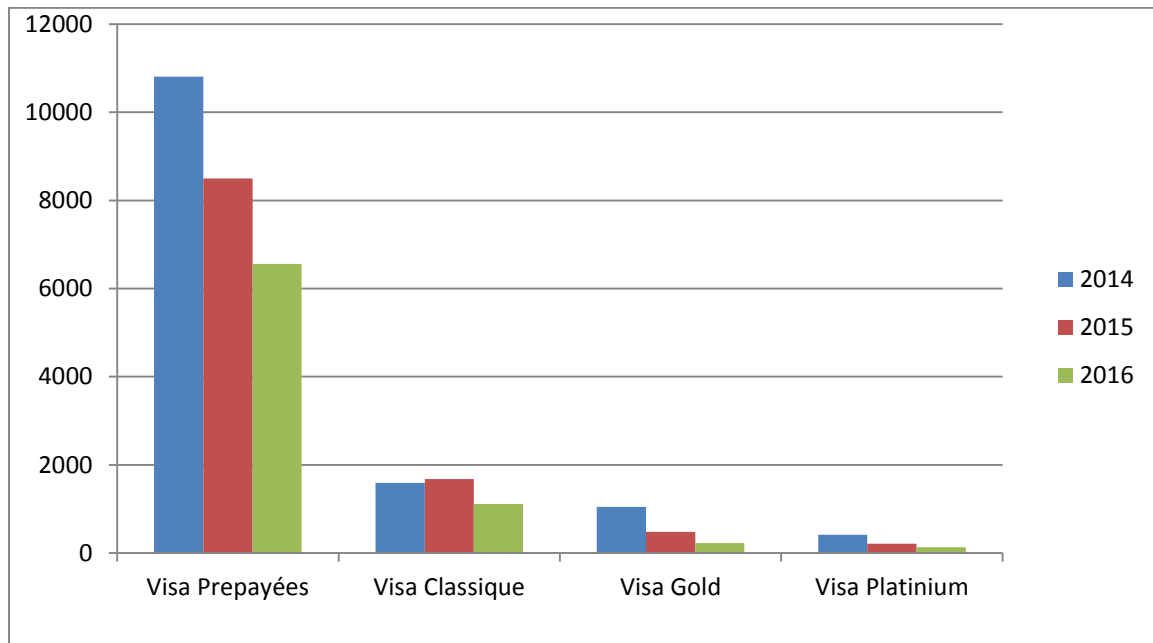
Nous présentons ici le nombre des cartes bancaires VISA délivrées par la banque AGB durant les trois dernières années.

Tableau V.1 : Evolution des cartes Visa AGB.

	2014	2015	2016
Visa prépayés	10805	8497	6557
Visa Classique	1590	1680	1112
Visa Gold	1047	481	230
Visa Platinum	419	211	130

Source : Rapport annuel d'AGB 2016.

Figure V.1 : Evolution de cartes Visa AGB.



Source : Elaborée par nous-même sur la base de rapport annuel d'AGB.

Commentaire : L'analyse de la figure présentée ci-dessus montre que la gamme des cartes Visa a connu une diminution de délivrance ces dernières années, cet état de comportement pourrait s'expliquer par deux raisons ; la première tiendrait par le nombre des banques algériennes privée et publiques qui offrent la même gamme des cartes par des prix concurrentiels. La deuxième raison serait la saturation du marché cela qui est dû à l'augmentation de nombres de personnes qui possèdent déjà des cartes Visa en Algérie.

1.2.2 Le nombre de transactions VISA :

Durant notre stage au sein d'AGB, nous avons pu tirer ses informations sur le nombre et le montant des transactions VISA de l'année 2016.

Tableau V.2 : Nombre de transaction VISA de l'année 2016.

	VISA Emetteur	VISA Acquéreur DAB	VISA Acquéreur TPE
Nombre de transactions	201 020	3 305	80
Montant de transactions	20 813 105.48 EUR	62 142 974 DZD	940 815.72 DZD

Source : rapport annuel d'AGB 2016.

Commentaire : L'analyse du tableau ci-dessus nous renseigne que le nombre des transactions Visa Emetteur est très important par rapport aux transactions Visa Acquéreur qui explique le montant élevé des transactions Visa Emetteur.

Ainsi, pour la Visa Acquéreur, la majorité des transactions se fait par l'utilisation des distributeurs automatiques des billets : les Algériens hésitent à faire confiance au paiement électronique, ils préfèrent retirer leurs argents en cash pour les dépenser.

1.2.3 La part de marché VISA AGB sur le marché national :

a) Top 5 destinations de volume de paiement

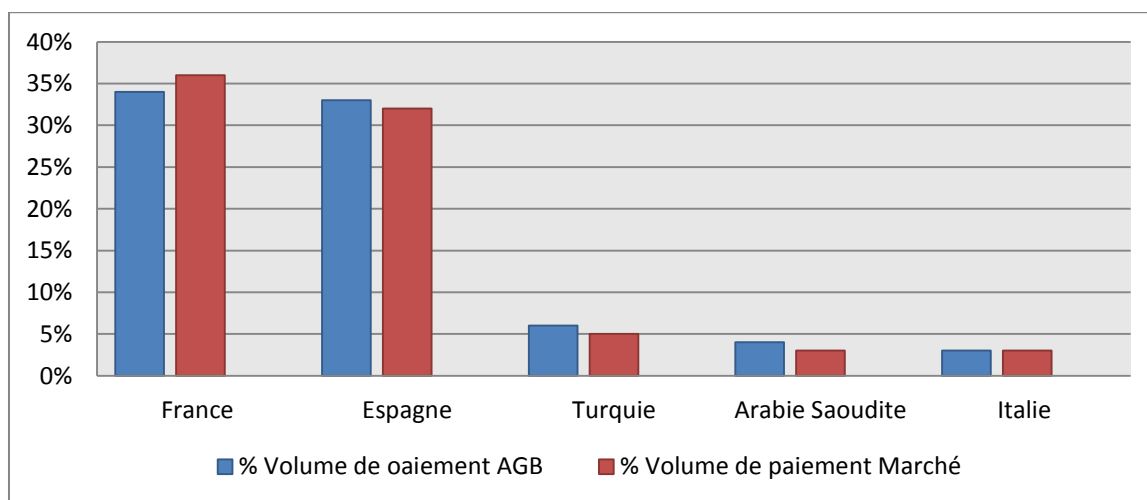
Les cinq premières destinations du volume de paiement par la carte VISA de l'année 2016.

Tableau V.3 : Top 5 destinations de volume de paiement de l'année 2016.

Pays	% Volume de paiement AGB	% Volume de paiement Marché
France	34%	36%
Espagne	33%	32%
Turquie	6%	5%
Arabie Saoudite	4%	3%
Italie	3%	3%

Source : élaboré par nous même à la base de la documentation interne.

Figure V.2 : Top 5 destinations de volume de paiement de l'année 2016.



Source : élaborée par nous même à la base de la documentation interne.

Commentaire : Nous remarquons que la top destination des algériens à l'étranger est la France avec un pourcentage important qui est expliqué par les relations bonnes et satisfaisantes entre les deux pays ainsi que la France est ouverte en matière de délivrance de visas pour l'Algérie, suivi par l'Espagne qui est devenue une bouffée d'oxygène pour les Algériens, qui après avoir été séduits par l'acquisition de biens immobiliers, ils profitent de la baisse des prix des séjours touristiques pour visiter ce pays considéré comme l'une des premières destinations touristiques au monde. La Turquie est en 3^{ème} position avec un pourcentage de 6% : ce pays propose des offres alléchantes à des prix compétitifs où les nuitées sont les moins chères avec une multiplicité de services qui conviennent à toutes les catégories sociales, (toutes les bourses) aux familles et aux jeunes.

b) La distribution du volume de paiement par gamme de carte VISA :

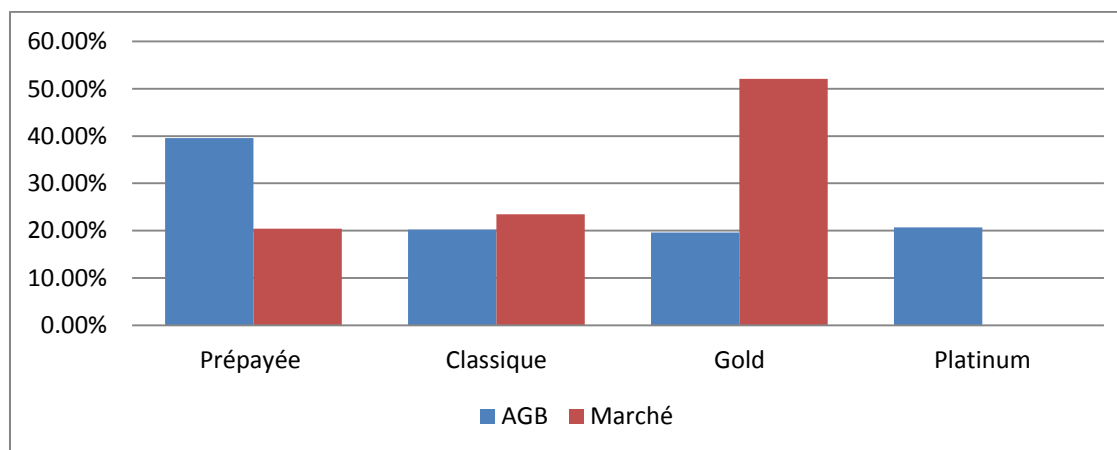
La répartition des volumes de paiement par type de cartes VISA internationales de l'année 2016.

Tableau V.4 : La distribution du volume de paiement par type de cartes VISA de l'année 2016.

		Prépayée	Classique	Gold	Platinum
% Distribution de volume de paiement	AGB	39.6%	20.2%	19.6%	20.6%
	Marché	20.4%	23.5%	49.1%	0.0%

Source : documentation interne.

Figure V.3: La distribution du volume de paiement par type de cartes VISA de l'année 2016.



Source : élaborée par nous-même sur la base de la documentation interne.

Commentaire : Nous constatons qu'AGB est leader sur le marché algérien : c'est la seule banque qui propose carte VISA Platinum avec un taux de 19.6%.

c) Top 5 catégories par marchand :

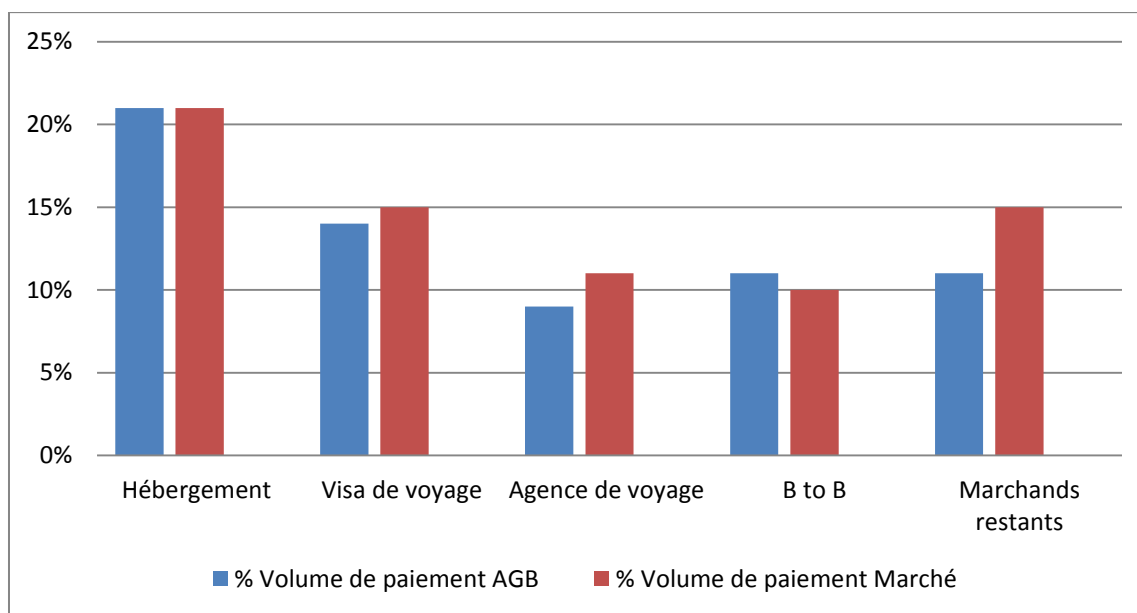
Le classement de 5 premières catégories des groupes de marchands dont les clients utilisent les cartes VISA :

Tableau V.5 : Top 5 catégories par marchand de l'année 2016.

Catégories	% Volume de paiement AGB	% Volume de paiement Marché
Hébergement	21%	21%
Visa de voyages	14%	15%
Agence de voyage	9%	11%
B to B	11%	10%
Marchands restants	11%	15%

Source : documentation interne.

Figure V.4: Top 5 catégories par marchand de l'année 2016.



Source : élaborée par nous-même sur la base d'une documentation interne.

Commentaire : Les premières catégories par marchand dont les clients utilisent leurs carte visa sont l'hébergement, les visa et les agence de voyage par manque de développement du système de paiement électronique en Algérie ainsi par manque de confiance de la sécurité de ce moyen.

Section 2 : Description de l'étude quantitative et présentation des résultats

Comme nous avons procédé à l'élaboration d'une étude qualitative des résultats, nous allons à présent mener une étude quantitative afin de valider les différentes propositions de recherche et les hypothèses.

On a privilégié l'aspect quantitatif de cette recherche sur les porteurs des cartes VISA AGB. En effet, cette recherche nous a poussées à nous interroger sur l'utilisation des cartes Visa par les clients d'AGB et sur l'utilité et l'importance de paiement électronique dans le quotidien des porteurs de la carte, il apparait important d'étudier la satisfaction, les freins et les motivations des clients vis-à-vis l'utilisation des cartes VISA internationales.

Afin de répondre à ces interrogations, on a élaboré un questionnaire quantitatif de 21 questions, avec des questions socio démographiques sur les utilisateurs, afin d'avoir un échantillon plus représentatif. Sachant qu'on a opté pour la méthode de l'échantillonnage par convenance et cela pour faciliter le recueil d'informations.

2.1. Cadre méthodologique de l'élaboration de l'enquête :

Nous allons consacrer cette partie du chapitre à l'aspect théorique de notre enquête qui nous a permis d'émettre un jugement sur notre recherche et surtout qui donne une certaine logique à notre travail. Tout travail de recherche scientifique est guidé par une méthode appropriée à elle pour arriver à des résultats. Pour expliquer cette méthode, nous allons suivre le plan suivant :

2.1.1 Présentation de l'enquête :

Afin de mieux cerner l'utilisation des cartes VISA internationales par les clients d'AGB, nous avons opté pour une étude quantitative afin de tester les hypothèses du départ. Ce genre d'études nécessite l'utilisation de certains outils, certains s'avèrent très difficiles et non adaptés à notre recherche alors que d'autres concordent parfaitement.

Pour notre cas, nous avons jugé utile et avantageux d'utiliser le questionnaire comme outils pour réaliser notre enquête. Cet outils choisi reposent sur de nombreux critères qu'on va détailler par la suite, en partant de la fixation des objectifs jusqu'au résultat trouvé, tout en passant par le recueil des données et leur analyse.

2.1.2 L'échantillonnage :

La grande majorité des enquêtes par sondage est effectuée à partir d'un échantillon représentatif de la population concernée.

L'échantillonnage est une méthode statistique qui permet la construction d'un groupe de personnes afin d'obtenir certaines connaissances de leur part.

Dans le cas théorique des choses, il existe deux catégories du mode de l'échantillonnage ayant chacune plusieurs méthodes qu'on peut utiliser :

- a) **La méthode probabiliste** : Chaque individu du bas de sondage a une probabilité connue d'avance avant d'être tiré au sort.

Ce procédé est le plus scientifique et a pour avantage de définir avec précision la marge d'erreur et l'intervalle de confiance dans lesquelles se situent les résultats. L'environnement principal de cette méthode est le cout qui demeure très onéreux. Cette méthode contient quatre autres méthodes qu'on peut utiliser pour avoir son échantillon :

- L'échantillon aléatoire simple : Son principe de base est celui de la sélection au hasard de telle manière que chaque unité de la population ciblée ait la même chance d'être représentée.
- L'échantillon aléatoire systématique : Tirage au sort d'individus régulièrement espacés dans la base ce sondage.
- L'échantillon stratifié : La population est devisée en classes mutuellement exclusives, sur une base de certains critères comme : l'âge, sexe... ensuite, on procède au tirage d'un échantillon de chaque classe.
- L'échantillon en grappes : Ce mode de sélection se fait par étapes. D'abord choisir des sous-groupes de la population qui sont appelés « grappe », ensuite interroger tous les individus dans chaque groupe.

b) La méthode non probabiliste : Appelée aussi la méthode empirique, elle se caractérise par le fait que le tirage au sort de l'échantillon ne se fasse pas de façon aléatoire mais d'une façon raisonnable. Donc il existe deux façons de le faire :

- La méthode de quotas : Cette méthode consiste à trouver et à interroger des personnes sélectionnées de façon subjective selon des catégories sociodémographiques.
- L'échantillon de convenance : C'est un échantillon occasionnel dont la constitution est guidée essentiellement par la commodité ou la facilité et pas en souci de la représentativité. Afin de mieux cerner notre enquête, nous nous sommes intéressés par une certaine cible bien précise afin de l'extraire de notre échantillon.

En effet, nous nous sommes intéressés par l'ensemble des clients d'AGB, et qui sont utilisateurs des cartes VISA, sans oublier le fait que la cible regroupe toutes les catégories socioprofessionnelles. Par la suite, afin de soustraire notre échantillon parmi cette population ciblée, nous avons opté pour une méthode qui nous permettra de gagner du temps et surtout d'avoir de diverses réponses pour un meilleur résultat. La méthode choisie est bien « la méthode de l'échantillon par convenance ».

En effet, Il s'agit d'un échantillonnage guidé essentiellement par les commodités ou la facilité et non pas par le souci de représentativité. Cela consiste à interroger la première personne rencontrée qui accepte de répondre et qui est capable de fournir des informations sur le sujet à étudier. L'avantage majeur de cette méthode est la facilité de recueil d'information. Toutefois, elle a pour inconvénient de ne pouvoir décrire la population impliquée qu'à postériori¹.

2.1.3 Le questionnaire :

Le questionnaire peut être défini comme étant : « une technique directe d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus qui permet de les interroger de façon directive et de faire un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et de faire des comparaisons chiffrées »²

¹<http://www.petite-entreprise.net/P-3097-85-G1-enquete-et-etude-de-marche-l-echantillonnage-parconvenance.html> Consulté le 16.04.16 à 18h

² CHABANI, OUACHERINE : « guide de méthodologie de la recherche en science sociales », édition 1, TALEB Impression, 2013, p77

Élaborer un questionnaire consiste à formuler un ensemble de questions et de modalités de réponses et à les ordonner de telle façon que les réponses fournies permettent, après analyse des données, d'apporter un éclairage pertinent sur la problématique d'étude¹.

a) Les types de questions : Il y'a deux types de questions :

- Questions ouvertes : Dans les questions ouvertes, l'interviewé est libre de formuler sa réponse dans les termes de son choix, alors que dans les questions fermées, il choisit une ou des modalités de réponses dans une liste de réponses possibles, qui lui sont imposées. Si tout le monde s'accorde sur la nécessité du recours à des questions fermées, il y a davantage de débats autour des questions ouvertes, allant jusqu'à des polémiques du type « pour ou contre » les questions ouvertes. En pratique, les questions ouvertes sont nécessaires dans certaines situations, mais dans d'autres, le recours à des questions ouvertes signe plutôt un aveu de faiblesse, soit que le rédacteur du questionnaire quantitatif ne se donne pas la peine de bien formaliser la problématique, soit qu'il ne dispose pas d'hypothèses valables, issues par exemple d'études qualitatives, pour formuler des questions fermées pertinentes.

Se sont le genre de questions qui permettent à l'individu de répondre de façon libre en formulant sa propre réponse. Certes, on gagnera des informations plus riches mais leur analyse sera plus difficile.

- Les questions fermées : Ce sont les questions pour lesquelles on impose au répondant une forme précise de réponses et un nombre limité de choix. On peut distinguer :
- Les questions dichotomiques : l'individu est confronté à seulement deux choix possibles où il sera dans l'obligation d'en choisir un seul.
- Les questions à choix multiples à une seule réponse ou plusieurs : ces questions offrent à l'individu une liste de choix possibles, où il pourra choisir sa réponse ou plusieurs réponses et ce en fonction de la question.
- Les questions de classement : ce sont les questions qui offrent à l'individu plusieurs réponses, sauf que dans ce cas-là, il ne s'agit pas de choisir mais de classer ces réponses selon la façon dont il voit les choses.

¹ BOULAN (Henri) : Le questionnaire d'enquête, Dunod, Paris, 2015 P 06.

b) L'élaboration du questionnaire :

Afin de répondre à nos hypothèses de départ, nous avons élaboré notre questionnaire en utilisant l'ensemble des types de questions citées auparavant pour guider l'individu dans ses réponses et aussi avoir l'information souhaitée. De plus, nous avons appliqué les règles suivantes :

- Une seule idée par question.
- Des termes neutres et simples.
- La brièveté et la clarté dans la façon de poser la question.

Pour mieux comprendre le contenu de notre questionnaire, nous allons l'expliquer en le subdivisant en cinq parties :

- La 1^{ère} partie comporte une brève description de notre travail, une petite introduction qui va informer les individus questionnés qu'il s'agit uniquement d'une recherche en vue de la réalisation d'un mémoire de fin de cycle.
- La 2^{ème} partie regroupe un ensemble de questions d'ordre général, qui va nous permettre de connaître l'usage et le degré d'utilisation des cartes VISA pour notre échantillon.
- Vient ensuite la 3^{ème} partie, elle comporte des questions visant à faire réagir les porteurs de la carte VISA sur leur satisfaction de ces cartes.
- Quant à la 4^{ème} partie, vise à voir les avis des utilisateurs de la carte vis-à-vis ses avantages et ses inconvénients ainsi leurs désirs.
- Et on finit par une 5^{ème} partie constitue une fiche signalétique qui nous renseigne un peu plus sur l'individu en personne en lui posant des questions sur sa personne.

2.1.4 Le recueil des données et la durée de l'enquête :

Une fois toutes les informations collectées, on passe ensuite à la partie la plus difficile, celle qui consiste à analyser l'ensemble de ces données après dépouillement du questionnaire. Le dépouillement du questionnaire a été fait par le logiciel SPSS, en fonction de deux types de tris :

- Tri à plat : cette opération consiste à réorganiser l'ensemble des valeurs prises suivant une seule variable.

- Tri croisé : appelé aussi « analyse bi variée », c'est une opération qui permet d'analyser les relations entre deux ou plusieurs variables. Pour la durée de l'enquête, Nous avons fait passer au cours du mois d' Avril 2017, nous avons interrogées par un contact direct les clients au niveau de l'agence d'AGB de Delly Brahim, nous avons choisi la méthode du face à face, car cette dernière nous permet de mieux apprécier les réponses, et surtout d'éviter que les questions ne soient mal interprétées. Enfin, un total de 195 questionnaires a été réceptionné et analysé.

2.1.5 L'analyse des résultats :

Les réponses obtenues des interrogés ont permis de saisir une masse d'informations brutes qu'il fallait analyser. Après collecte, saisie et analyse des données, on vous présentera les résultats obtenus en utilisant des tableaux statistiques et parfois des graphes pour mieux illustrer et apprécier ces résultats obtenus.

Afin de mieux cerner notre étude quantitative on va faire un petit rappel de notre problématique ainsi que nos hypothèses de recherche.

2.1.6 Rappel de la problématique et des hypothèses de recherche liés à l'entreprise :

- Problématique : comment peut-on expliquer le faible développement de l'utilisation des cartes internationales VISA AGB dans notre pays ?
- Hypothèse 1 :Les cartes VISA Gold accordent le plus important volume de paiement par cartes en Algérie.
- Hypothèse 2 : L'adhésion à l'usage des cartes bancaires VISA dépend du revenu du client.
- Hypothèse 3 : Le taux élevé des frais et commissions bancaires constituent des freins à l'adhésion populaire à ce nouvel outil.

2.2.Traitement et dépouillement des résultats :

Afin de répondre à notre problématique, nous allons commencer à analyser notre questionnaire. Tout d'abord par une analyse tri à plat, et ensuite par celle dite tri croisé pour enfin arriver au résumé de l'enquête.

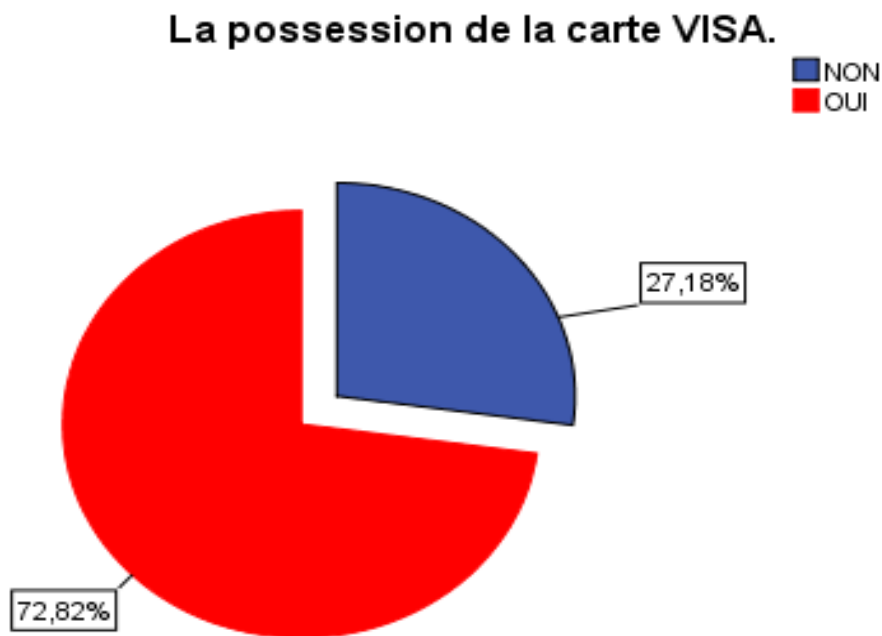
2.2.1 L'analyse à tri plat :

Question 01 : Etes-vous personnellement possesseur d'une carte VISA ?

Tableau V.6 : La possession de la carte VISA chez les clients d'AGB.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NON	53	27,2	27,2	27,2
	OUI	142	72,8	72,8	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figure V.5 : La possession de la carte VISA.



Commentaire :

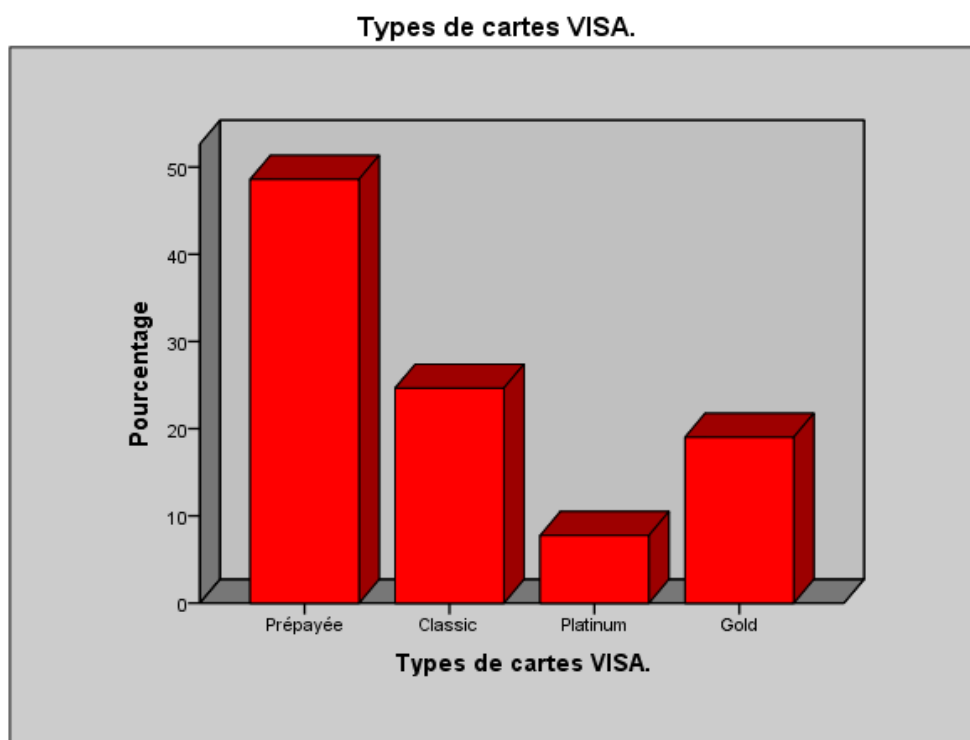
Nous remarquons que la plupart des clients d'AGB ont des cartes internationales VISA, car la carte bancaire est devenue un moyen de paiement omniprésent. Elle propose une gamme très variée et les options proposées sont multiples : à autorisation systématique, internationale, de prestige.

Question 02 : Si oui, laquelle ?

Tableau V.7 : Les différents types de cartes VISA.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Prépayée	69	35,4	48,6	48,6
	Classic	35	17,9	24,6	73,2
	Platinum	11	5,6	7,7	81,0
	Gold	27	13,8	19,0	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant Système		53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.6 : Les différents types de cartes VISA.



Commentaire :

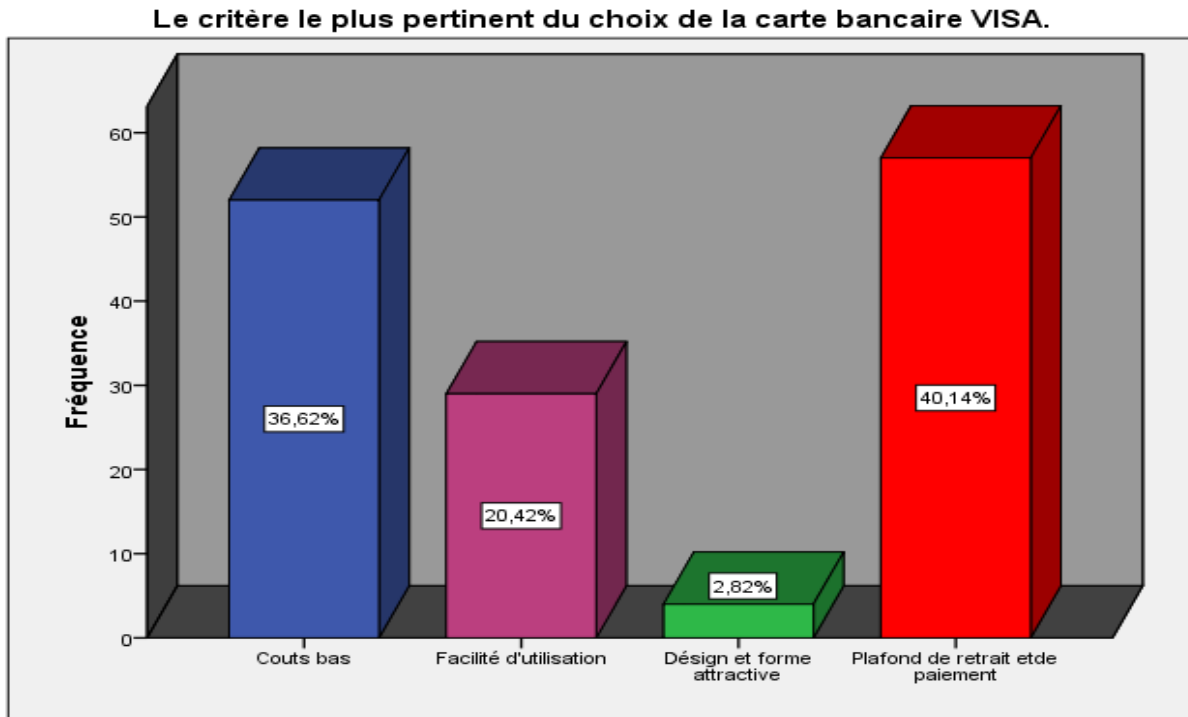
Nous observons que plus de 35% des clients qui possèdent la cartes VISA ont la Prépayée, suivi respectivement par la Classic, la Gold et la Platinum. Ce pourcentage important de la carte Prépayée est dû aux taux des frais et commissions bancaires acceptables.

Question 03 : Quel est le critère le plus pertinent du choix d'une carte bancaire VISA ?

Tableau V.8 : le critère du choix d'une carte d VISA.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Couts bas	52	26,7	36,6	36,6
	Facilité d'utilisation	29	14,9	20,4	57,0
	Design et forme attractive	4	2,1	2,8	59,9
	Plafond de retrait et de paiement	57	29,2	40,1	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.7 : Le critère du choix d'une carte d VISA.



Commentaire :

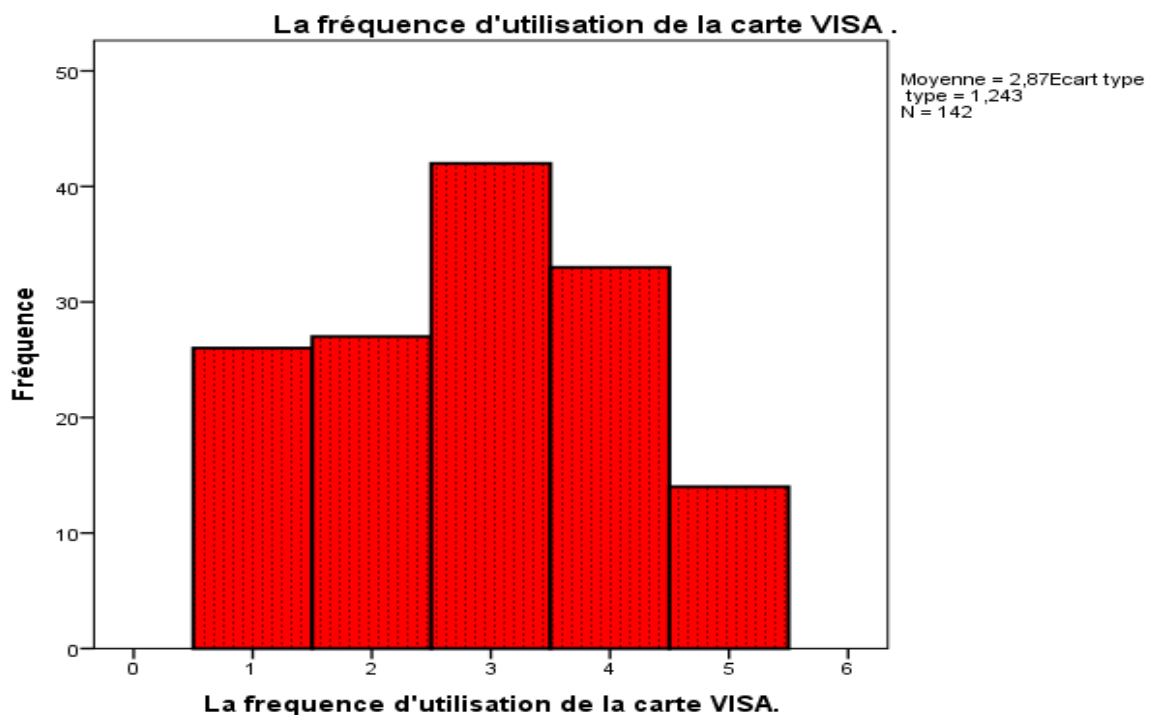
Les données issues de notre enquête montrent que l'un des critères de choix d'une carte bancaire est le plafond de retrait et de paiement car elle permet de bénéficier des plafonds les plus élevés pour les retraits et pour les paiements et en deuxième position le coût bas parce que le prix de la carte bancaire est d'abord la somme prélevée annuellement par la banque et les frais des opérations effectuées par le détenteur de la carte.

Question 04 : Combien de fois utilisez-vous votre carte VISA ?

Tableau V.9 : Les fréquences d'utilisation de la carte VISA chez les clients d'AGB.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Une fois/ semaine	26	13,3	18,3	18,3
	Plusieurs fois / semaine	27	13,8	19,0	37,3
	Une fois/ mois	42	21,5	29,6	66,9
	Une fois/ trimestre	33	16,9	23,2	90,1
	Une fois/ an	14	7,2	9,9	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.8 : Les fréquences d'utilisation de la carte VISA chez les clients d'AGB.



Commentaire :

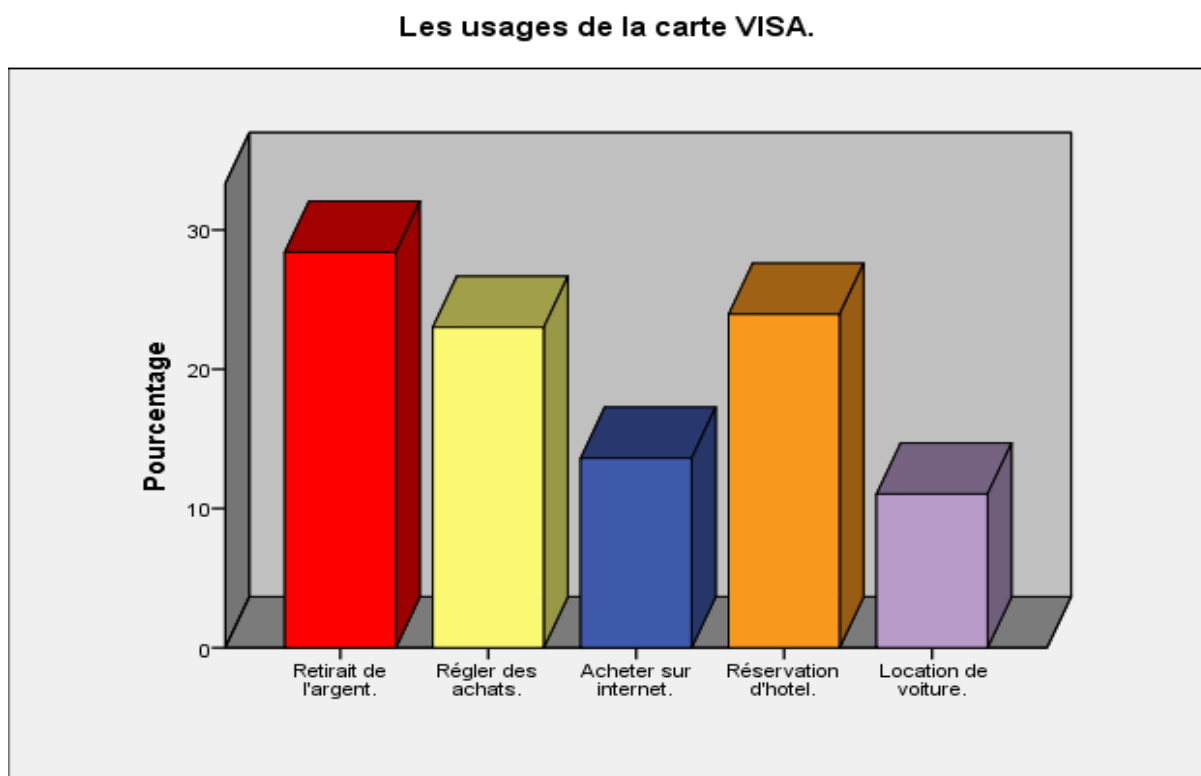
Les données issues de notre enquête montrent que les clients d'AGB utilisent la carte bancaire une fois par mois avec un taux important suivie par l'utilisation de la carte une fois par trimestre car l'usage de moyens de paiement modernes dont la carte bancaire reste encore trop faible en Algérie.

Question 05 : Quel(s) usage(s) faites-vous de votre carte VISA ?

Tableau V.10 : Répartition des utilisateurs selon les habitudes.

		Réponses	
		N	Pourcentage
	Retrait de l'argent.	121	28,4%
	Régler des achats.	98	23,0%
	Acheter sur internet.	58	13,6%
	Réservation d'hôtel.	102	23,9%
	Location de voiture.	47	11,0%

Figure V.9 : Répartition des utilisateurs selon les habitudes.



Commentaire :

Il ressort des chiffres du tableau et du graphique que pour ce qui est de l'utilisation des cartes bancaires sur les distributeurs, la majorité des clients AGB adopte cette habitude suivie de 23.9% des clients d'AGB utilisent leurs cartes pour la réservation des hôtels et 23 % des détenteurs de cartes bancaires en font usage sur les TPE pour régler leurs achats.

En ce qui concerne l'usage sur Internet, seulement 13,6 % des détenteurs de cartes adoptent cet usage et une minorité des clients d'AGB louent des voitures.

Nous remarquons que l'utilisation des cartes à des fins de retraits de billets est l'habitude la plus observée. Cet état de comportement pourrait s'expliquer par deux raisons. La première tiendrait de la non connaissance des nombreuses possibilités que présentent les cartes bancaires

La deuxième raison serait que les personnes interrogées, dans leurs opérations n'éprouvent pas le besoin de l'usage de l'Internet ou des TPE.

Il convient à présent d'analyser les fréquences d'utilisation des cartes bancaires selon les habitudes adoptées par les clients.

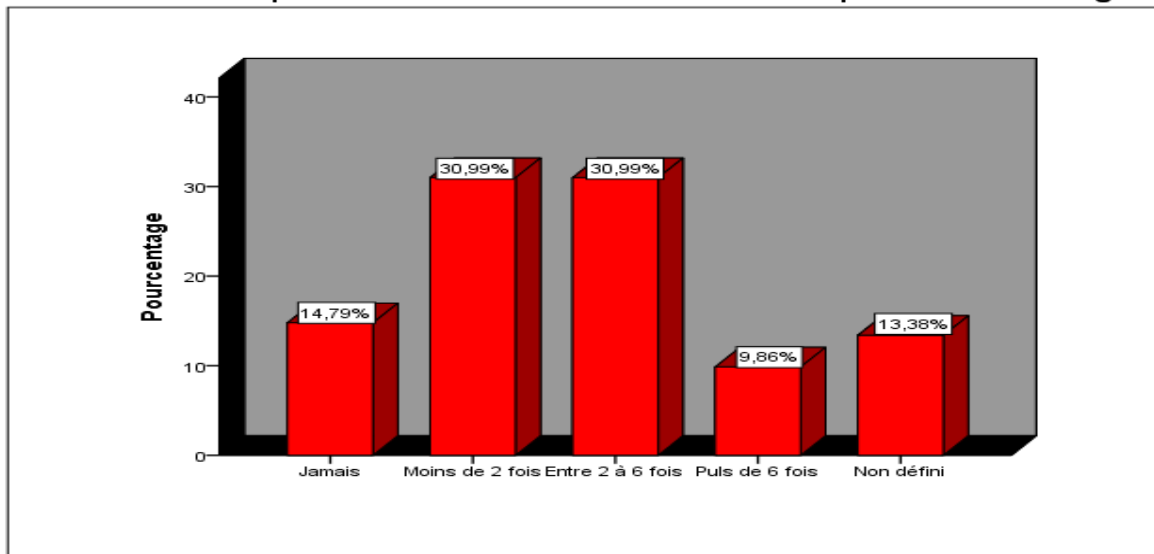
Question 6 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour retirer de l'argent?

Tableau V.11 : Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour retirer de l'argent.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	21	10,8	14,8	14,8
	Moins de 2 fois	44	22,6	31,0	45,8
	Entre 2 à 6 fois	44	22,6	31,0	76,8
	Plus de 6 fois	14	7,2	9,9	86,6
	Non défini	19	9,7	13,4	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant		53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.10 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour retirer de l'argent.

Le nombre de fois par mois de l'utilisation de la carte VISA pour retirer de l'argent.



Commentaire :

L'analyse des chiffres relatifs à la fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour faire le retrait d'argent montre qu'une proportion élevée de 30.99% des utilisateurs de cartes, en font usage moins de deux fois par mois pour retirer des billets dans les distributeurs et le même pourcentage des clients utilisent leurs carte entre deux à six fois par mois.

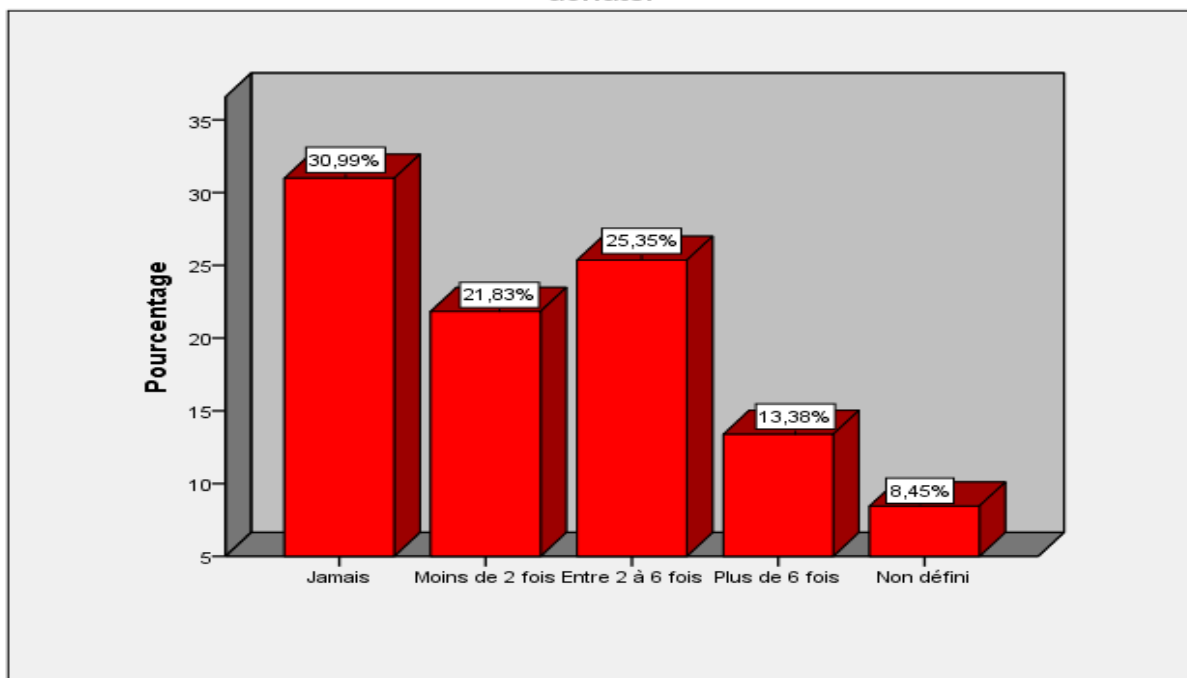
Question 07 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour régler des achats?

Tableau V.12 : Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour régler des achats.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	44	22,6	31,0	31,0
	Moins de 2 fois	31	15,9	21,8	52,8
	Entre 2 à 6 fois	36	18,5	25,4	78,2
	Plus de 6 fois	19	9,7	13,4	91,5
	Non défini	12	6,2	8,5	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
	Total	195	100,0		

Figure V.11 :Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour régler des achats.

Le nombre de fois par mois de l'utilisation de la carte VISA pour régler des achats.



Commentaire :

Nous observons que les clients d'AGB n'utilisent pas leurs cartes bancaires pour régler des achats car les gens dans leurs transactions quotidiennes ne font confiance qu'aux liquidités.

L'Algérien se contente de retirer son argent liquide des distributeurs automatiques de billets (DAB) pour ensuite le dépenser en cash comme on a confirmé par le graphe en haut.

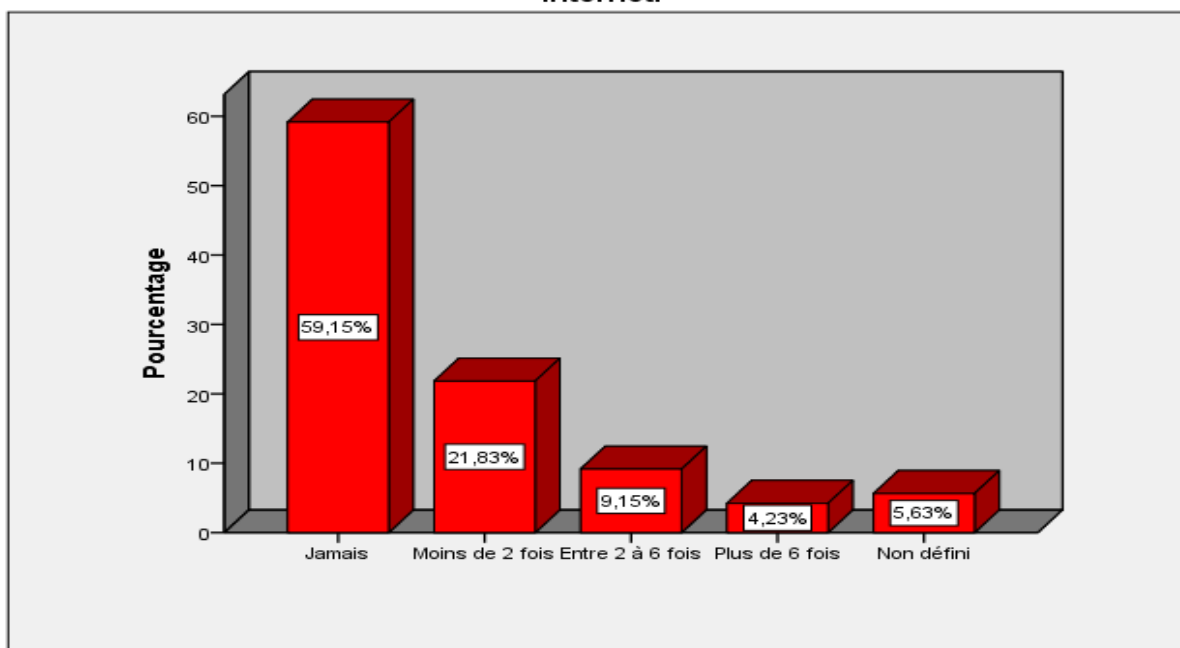
Question 08 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour acheter sur internet?

Tableau V.13: La Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour acheter sur internet.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	84	43,1	59,2	59,2
	Moins de 2 fois	31	15,9	21,8	81,0
	Entre 2 à 6 fois	13	6,7	9,2	90,1
	Plus de 6 fois	6	3,1	4,2	94,4
	Non défini	8	4,1	5,6	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.12: La Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour acheter sur internet.

Le nombre de fois par mois de l'utilisation de la carte VISA pour acheter sur internet.



Commentaire :

D'après le questionnaire la quasi-totalité des clients d'AGB n'utilisent pas leurs carte VISA pour acheter sur internet on peut l'expliquer par la situation de paiement électronique en Algérie qui est encore à un stade primaire et peu fréquent chez les algériens.

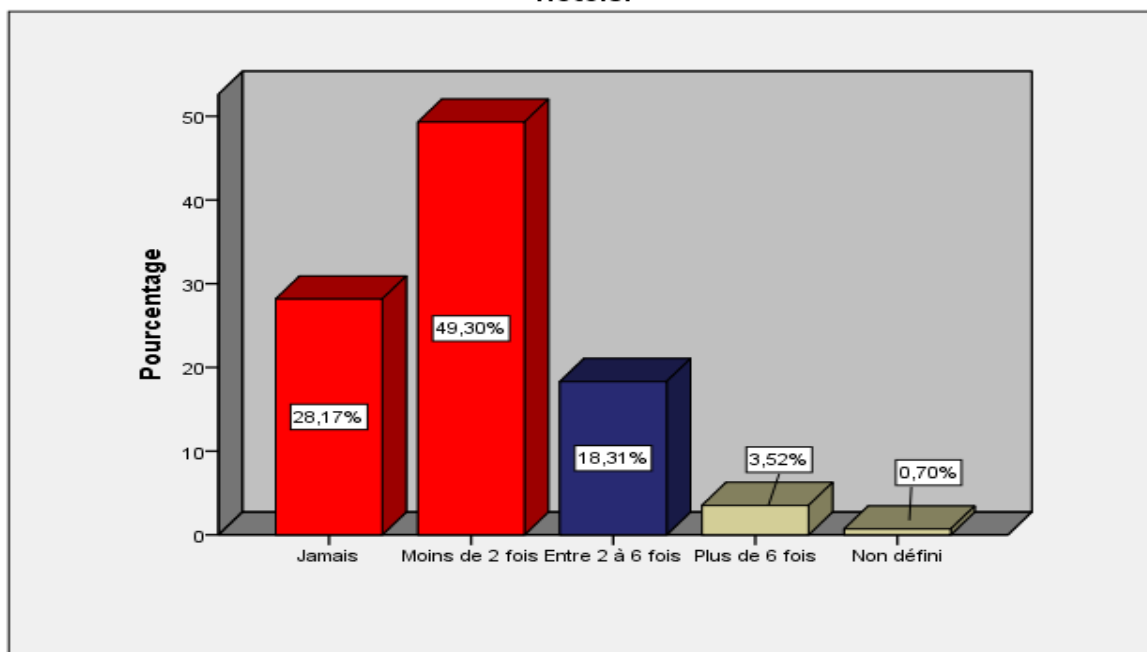
Question 09 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour réserver des hôtels?

Tableau V.14: La Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour réserver des hôtels

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	40	20,5	28,2	28,2
	Moins de 2 fois	70	35,9	49,3	77,5
	Entre 2 à 6 fois	26	13,3	18,3	95,8
	Plus de 6 fois	5	2,6	3,5	99,3
	Non défini	1	5	7	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figures V.13 : La Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour réserver des hôtels.

Le nombre de fois par mois de l'utilisation de la carte VISA pour réserver des hotels.



Commentaire :

Les clients d'AGB Utilisent leurs carte bancaires moins de deux fois par mois pour les réservations d'hôtels en ligne car la plupart des Algériens voyagent en moyenne une fois par an. L'Algérie est en retard en matière de paiement électronique, pour des raisons à la fois d'ordre culturel et structurel.

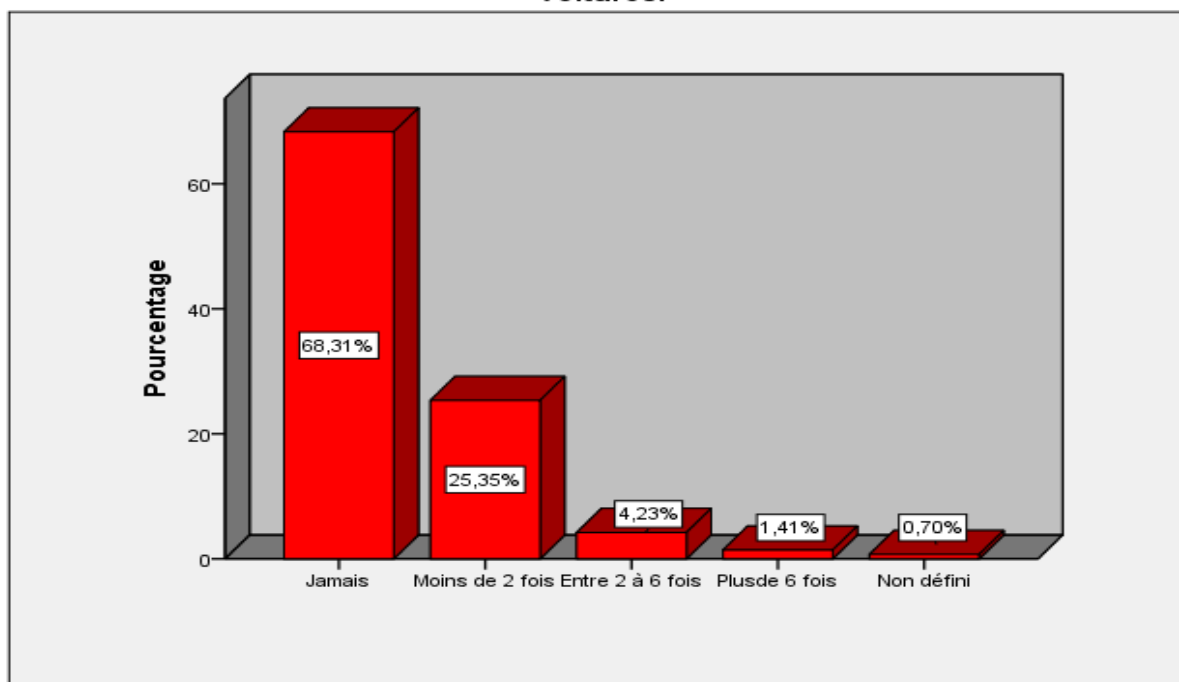
Question 10 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour louer des voitures ?

Tableau V.15 :La Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour louer des voitures.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	95	48,7	66,9	66,9
	Moins de 2 fois	38	19,5	26,8	93,7
	Entre 2 à 6 fois	6	3,1	4,2	97,9
	Plus de 6 fois	2	1,0	1,4	99,3
	Non défini	1	5	7	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.14 : La Fréquence d'utilisation des cartes bancaires pour louer des voitures.

Le nombre de fois par mois de l'utilisation de la carte VISA pour louer des voitures.



Commentaire :

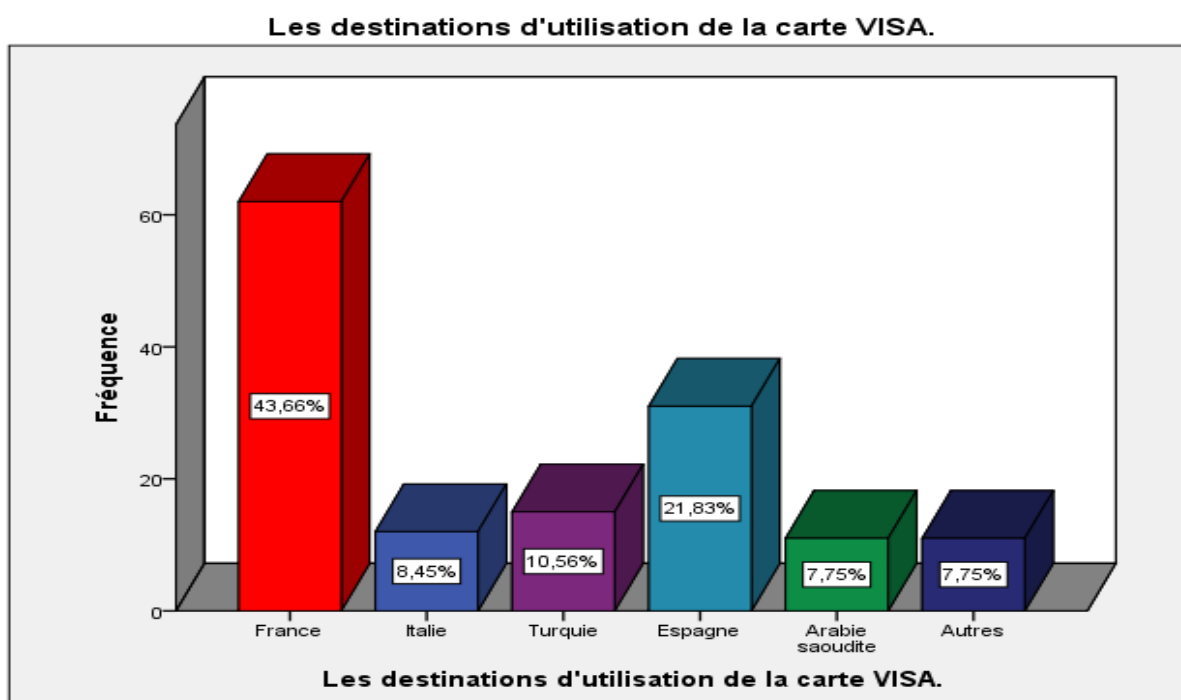
Nous observons que la plus part des clients d'AGB n'utilisent pas leurs cartes VISA pour la location de voiture on peut l'expliquer par la non connaissance des offres de la carte VISA ou bien le développement des moyens de transport (Metro, Tram, TGV....).

Question 11 : Dans quels pays utilisez-vous votre carte VISA?

Tableau V.16 : Les destinations d'utilisation de la carte VISA chez les clients.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	France	62	31,8	43,7	43,7
	Italie	12	6,2	8,5	52,1
	Turquie	15	7,7	10,6	62,7
	Espagne	31	15,9	21,8	84,5
	Arabie saoudite	11	5,6	7,7	92,3
	Autres	11	5,6	7,7	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.15 : Les Top destinations d'utilisation de la carte.



Commentaire :

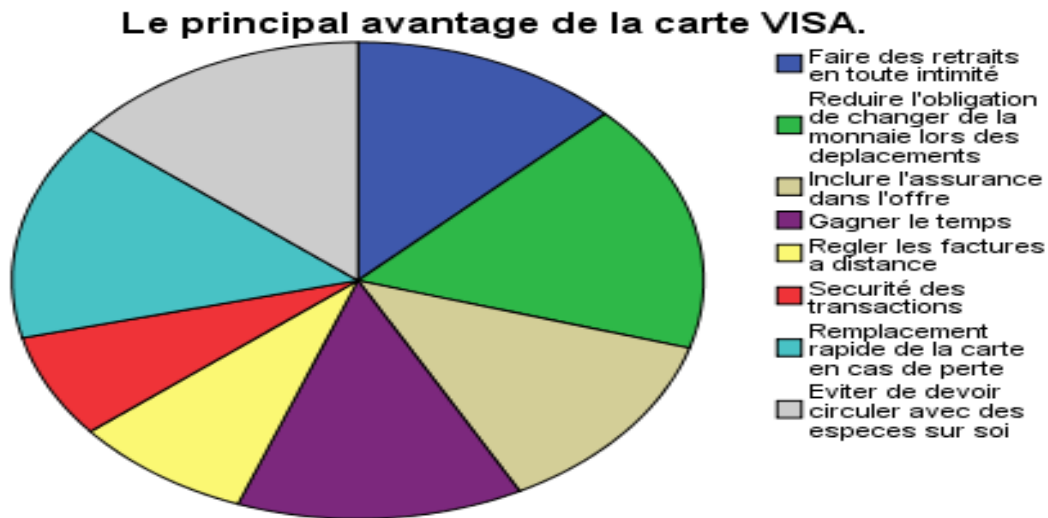
Nous remarquons que le pays ou les clients d'AGB utilisent plus leurs cartes VISA est la France avec un pourcentage très élevés (43.66%)pour plusieurs raisons le prix abordable de billet, Grâce à sa proximité, son accessibilité, son décor accueillant, familiers ainsi que la maîtrise de la langue française suivi de l'Espagne et la Turquie qui sont devenus les destinations préférés des algériens.

Question 12 : Quel est le principal avantage de la carte VISA?

Tableau V.17 :Le principal avantage de l'utilisation de la carte VISA.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Faire des retraits en toute intimité	18	9,2	12,7	12,7
	Réduire l'obligation de changer de la monnaie lors des déplacements	24	12,3	16,9	29,6
	Inclure l'assurance dans l'offre	18	9,2	12,7	42,3
	Gagner le temps	19	9,7	13,4	55,6
	Régler les factures à distance	12	6,2	8,5	64,1
	Sécurité des transactions	10	5,1	7,0	71,1
	Remplacement rapide de la carte en cas de perte	21	10,8	14,8	85,9
	Eviter de devoir circuler avec des espèces sur soi	20	10,3	14,1	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.16 : Le principal avantage de l'utilisation de la carte VISA.



Commentaire :

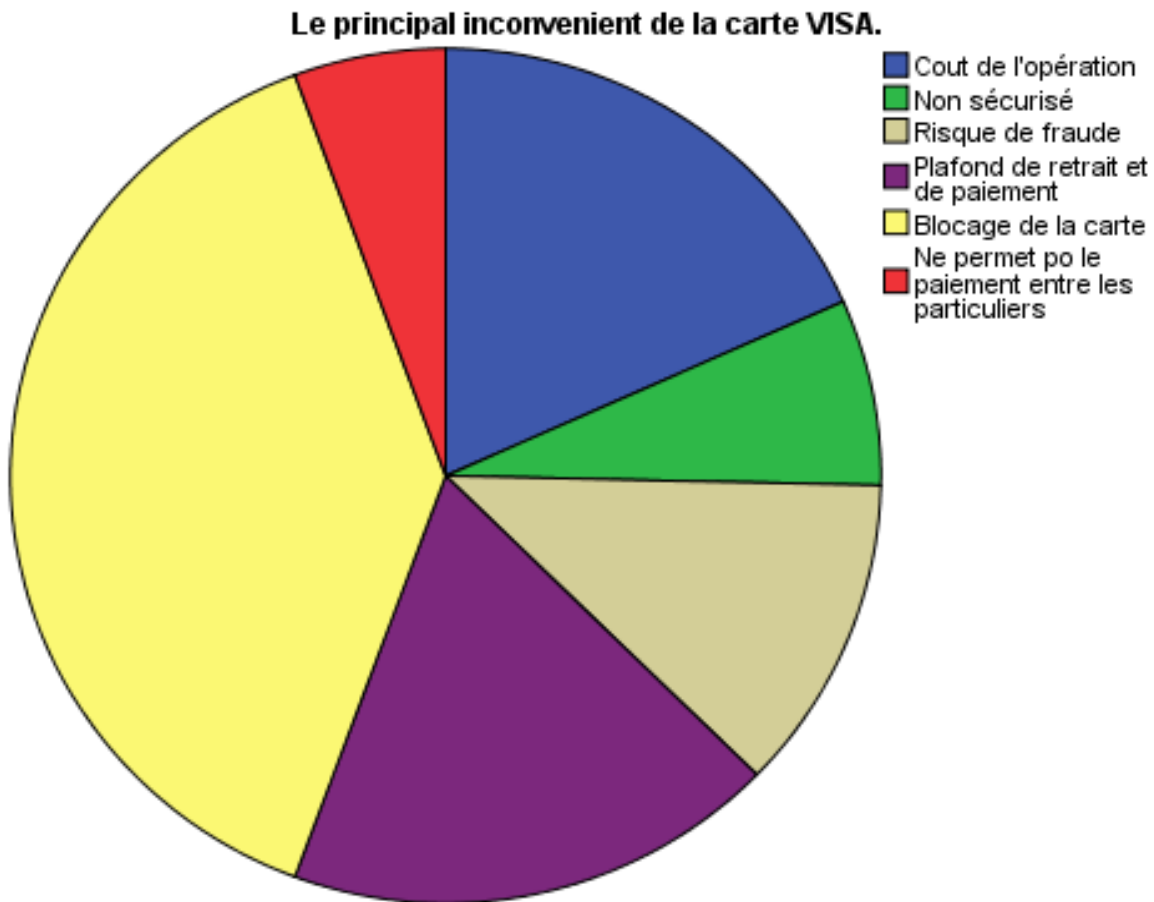
Nous constatons que la grande partie des clients d'AGB estiment qu'il y a plusieurs avantages de l'utilisation de la carte bancaire avec des taux proportionnellement équitables qui sont : réduire l'obligation de changer la monnaie lors des déplacements, éviter de circuler avec des espèces sur soi et le remplacement rapide de la carte en cas de perte qui montre de la qualité de service d'AGB.

Question 13 : Quel est le principal inconvénient de la carte VISA ?

Tableau V.18 :Le principal inconvénient de l'utilisation de la carte VISA.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Cout de l'opération	26	13,3	18,3	18,3
	Non sécurisé	10	5,1	7,0	25,4
	Risque de fraude	17	8,7	12,0	37,3
	Plafond de retrait et de paiement	26	13,3	18,3	55,6
	Blocage de la carte	55	28,2	38,7	94,4
	Ne permet pas le paiement entre les particuliers	8	4,1	5,6	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
	Total	195	100,0		

Figure V.17 :Le principal inconvénient de l'utilisation de la carte VISA.



Commentaire :

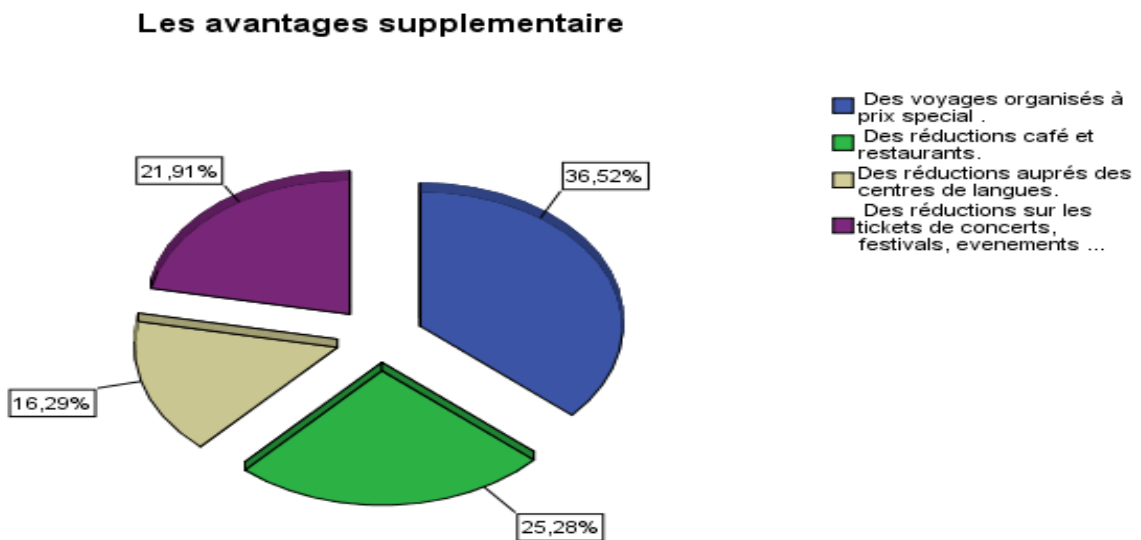
La plus grande partie des clients d'AGB estime que le blocage de la carte est le principal inconvénient car les banques définissent un nombre mensuel de retraits et de paiements par carte bancaire au-delà duquel la carte se bloque automatiquement suivi des coûts de l'opération et le plafond de retrait et de paiement c'est pour des raisons de sécurité, un plafond périodique de dépenses et de retraits est généralement fixé par la banque en fonction de la carte de paiement.

Question 14 : Quels sont les avantages supplémentaire que vous désirez avoir avec votre carte VISA?

Tableau V.19:Les avantages supplémentaires de la carte VISA.

	Réponses	
	N	Pourcentage
Des voyages organisés à prix spécial comme un avantage supplémentaire dans la carte VISA.	130	36,5%
Des réductions café et restaurants comme un avantage supplémentaire dans la carte VISA.	90	25,3%
Des réductions auprès des centres de langues comme un avantage supplémentaire dans la carte VISA.	58	16,3%
Des réductions sur les tickets de concerts, festivals, évènements..... Comme un avantage supplémentaire dans la carte VISA.	78	21,9%
Total	356	100,0%

Figure V.18:Les avantages supplémentaires de la carte VISA.



Commentaire :

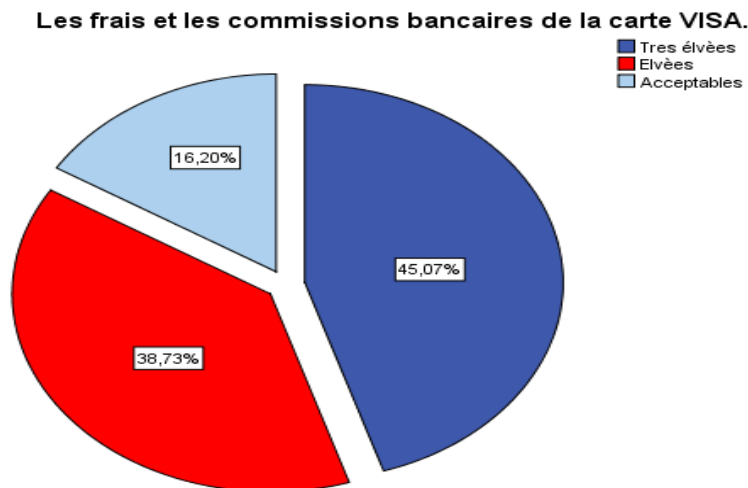
Comme les clients d'AGB utilisent leurs cartes VISA lors des voyages alors d'après le tableau ci-dessus on constate, 36.52 % aimeraient avoir des voyages organisés à prix spécial comme avantage supplémentaire de la carte VISA et 25.28% préfèrent des réductions auprès des cafés et restaurants.

Question 15 : Que pensez-vous des frais et commissions bancaires ?

Tableau V.20: Les frais et les commissions de la banque AGB.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Très élevés	64	32,8	45,1	45,1
	Elevés	55	28,2	38,7	83,8
	Acceptables	23	11,8	16,2	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.19: Les frais et les commissions de la banque AG



Commentaire :

Les résultats de l'enquête révèlent que 32.8% des détenteurs de cartes bancaires estiment que les frais et commissions bancaires très élevés ; 28.2% les estiment élevés tandis que 11.8% seulement les jugent acceptables.

En somme, il ressort que les frais et commissions bancaires sont considérés comme élevés pour une bonne partie des clients.

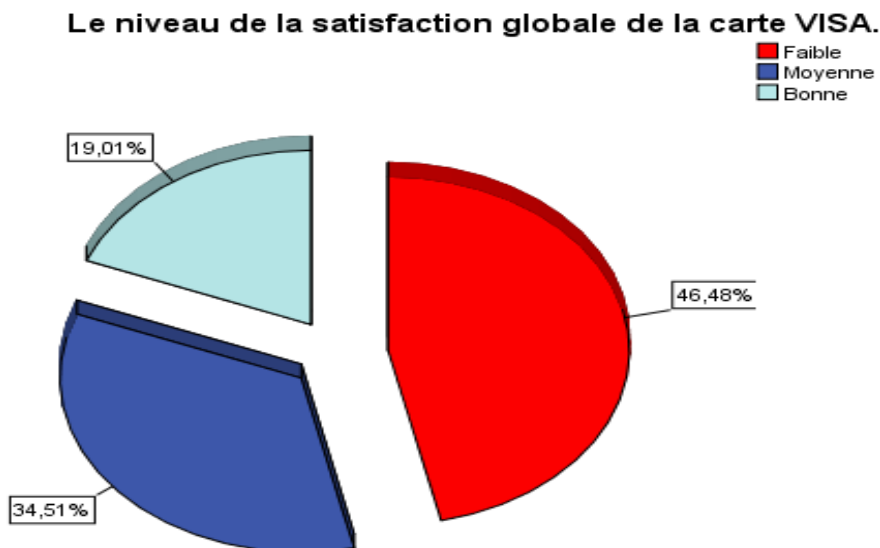
Evaluons à présent le niveau de satisfaction des utilisateurs de cartes bancaires.

Question 16 : Quel est le niveau de satisfaction global vis-à-vis l'utilisation des cartes VISA ?

Tableau V.21:Le niveau de satisfaction global.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Faible	66	33,8	46,5	46,5
	Moyenne	49	25,1	34,5	81,0
	Bonne	27	13,8	19,0	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.20 : Le niveau de satisfaction global.



Commentaire :

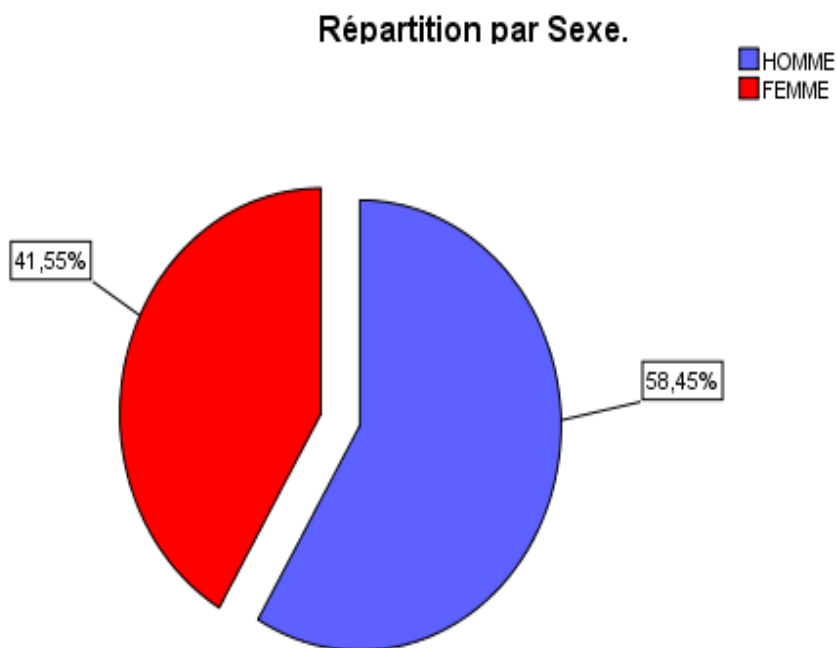
Les chiffres relatifs à la satisfaction globale liée à l'utilisation des cartes bancaires montrent que 33.8% des utilisateurs de cartes bancaires ne sont pas satisfait ; 25.1% sont moyennement satisfaits et 13.8% sont satisfaits. Des efforts restent donc à faire quant à la qualité des services associés aux cartes bancaires et la prise en compte des attentes des utilisateurs.

Question 17 : Etes-vous ?

Tableau V.22:Répartition des personnes interrogées selon leur sexe.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide
Valide	HOMME	83	42,6	58,5
	FEMME	59	30,3	41,5
	Total	142	72,8	100,0
Manquant	Système	53	27,2	
Total		195	100,0	

Figure V.21 : Répartition des personnes interrogées selon leur sexe.



Commentaire :

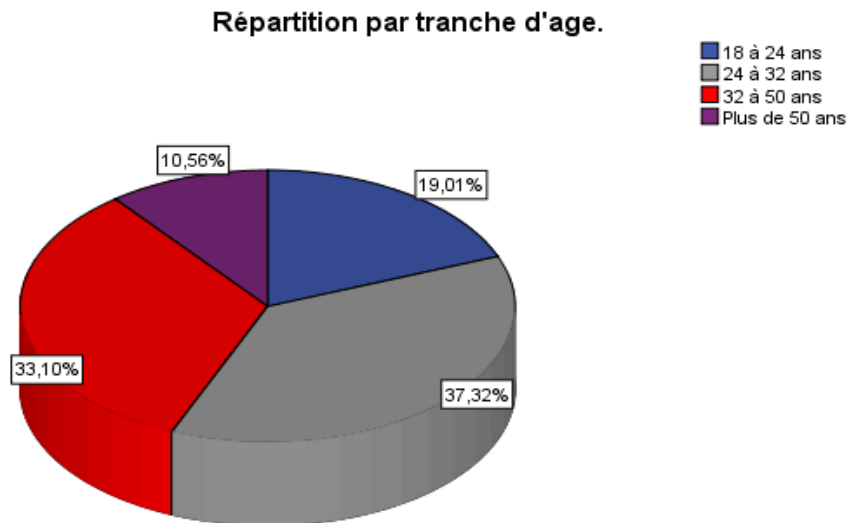
195 personnes interrogées, dont (58.45%) sont de sexe masculin et (41.55%) de sexe féminin.

Question 18 : Quelle est votre tranche d'âge ?

Tableau V.23:Répartition de l'échantillon selon l'âge.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18 à 24 ans	27	13,8	19,0
	24 à 32 ans	53	27,2	37,3
	32 à 50 ans	47	24,1	33,1
	Plus de 50 ans	15	7,7	10,6
	Total	142	72,8	100,0
Manquant	Système	53	27,2	
Total	195	100,0		

Figure V.22:Répartition de l'échantillon selon l'âge.



Commentaire :

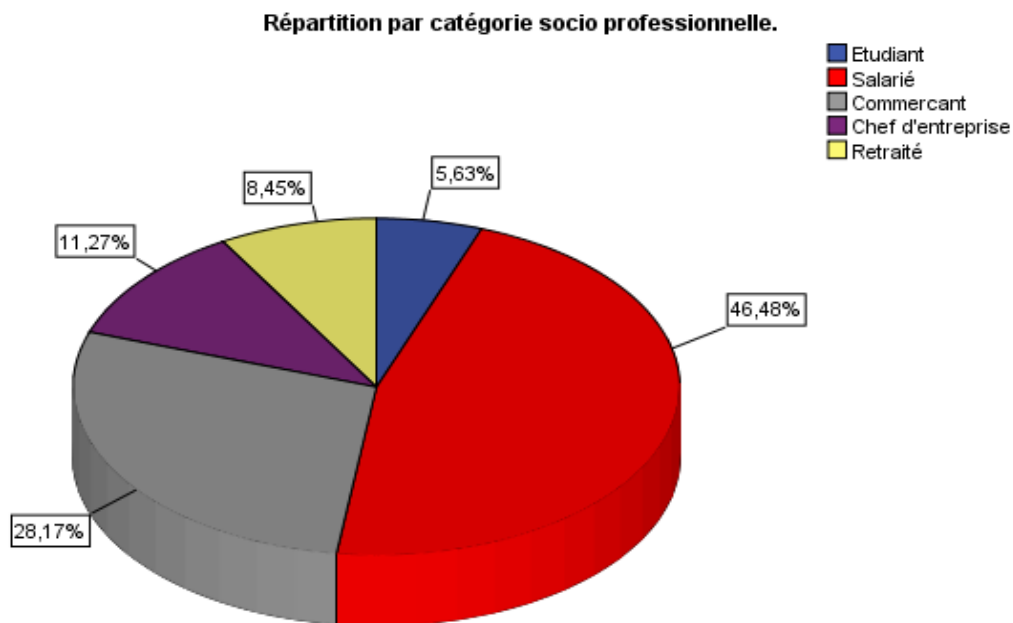
Les personnes âgées plus de 50 ans représentent la partie la plus faible des personnes interrogées avec un taux de (10.56%) ceci s'explique d'une part par l'habitude d'utiliser les moyens de paiement classique d'autre part par une difficulté à utiliser les instruments de paiement électronique. et le taux le plus élevés est la tranche d'âge entre 24 à 32 ans suivie de la tranche d'âge entre 32 à 50 ans.

Question 19: Quel est votre statut socioprofessionnel ?

Tableau V.24:Répartition des personnes interrogées selon le statut socioprofessionnel

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Etudiant	8	4,1	5,6	5,6
	Salarié	66	33,8	46,5	52,1
	Commerçant	40	20,5	28,2	80,3
	Chef d'entreprise	16	8,2	11,3	91,5
	Retraité	12	6,2	8,5	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Système	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.23:Répartition des personnes interrogées selon le statut socioprofessionnel



Commentaire :

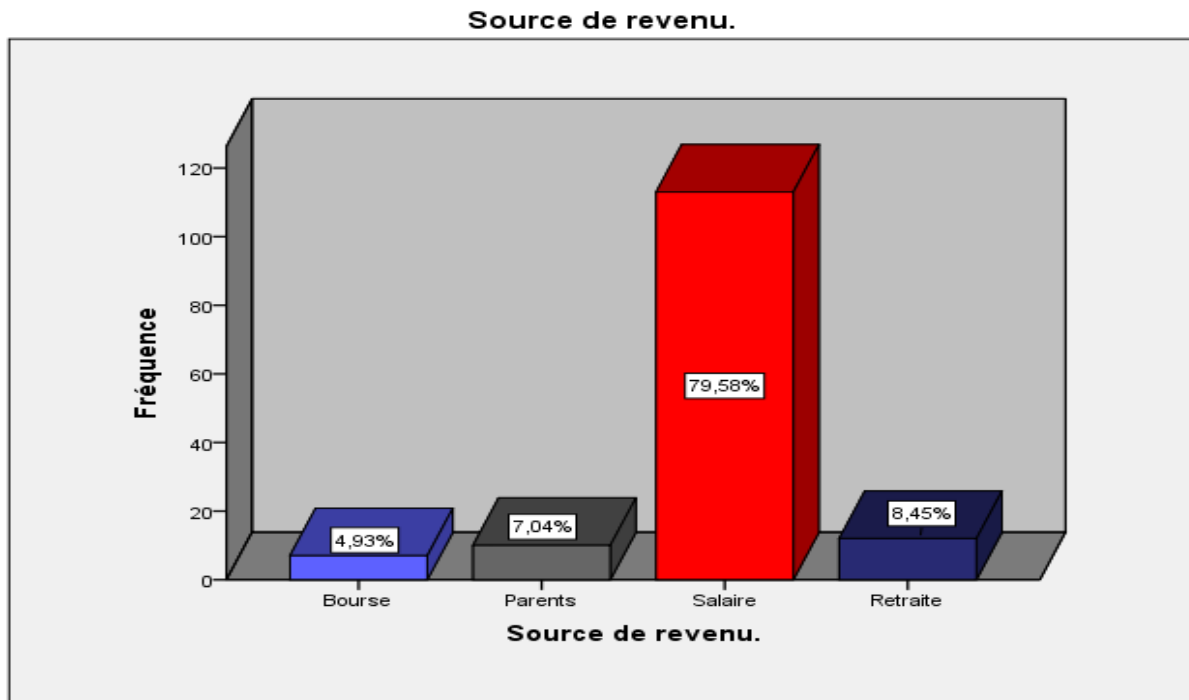
Suivant la répartition illustrée dans la figure ci-dessus, nous notons que les salariés représentent un taux de (46.48%), suivis par les commerçants avec un taux de (28.17%) alors que les étudiants ; les chefs d'entreprise et les retraités représentent des taux faible.

Question 20: Quelle est votre source de revenu ?

Tableau V.25:Répartition des personnes interrogées selon la source de revenu.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Bourse	7	3,6	4,9	4,9
	Parents	10	5,1	7,0	12,0
	Salaire	113	57,9	79,6	91,5
	Retraite	12	6,2	8,5	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Figure V.24 :Répartition des personnes interrogées selon la source de revenu.



Commentaire :

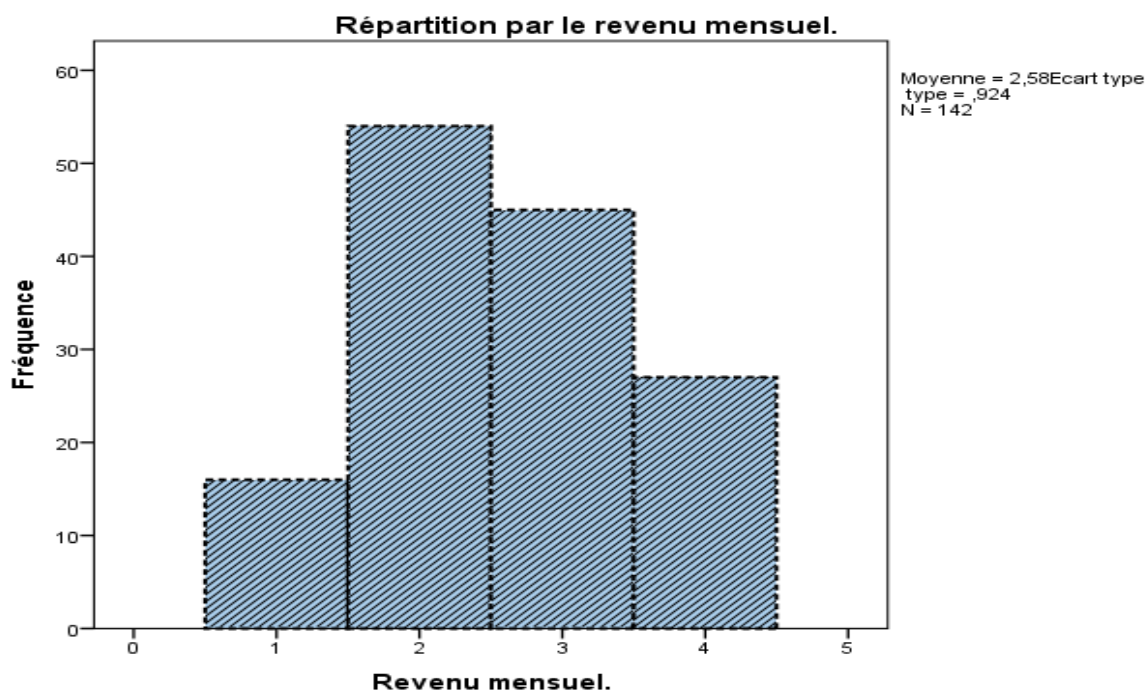
Nous avons constaté auparavant que la plupart des clients interrogés sont des salariés et des commerçants ceci explique le taux élevé des salaires suivi des retraites car il y a une minorité des clients interrogés retraités.

Question 21: Quelle est votre revenu mensuel ?

Tableau V.26:Répartition des personnes interrogées selon leurs revenus mensuels.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins de 20 000 DA	16	8,2	11,3	11,3
	Entre 20 000 à 50 000 DA	54	27,7	38,0	49,3
	Entre 50 000 à 100 000 DA	45	23,1	31,7	81,0
	Plus de 100 000 DA	27	13,8	19,0	100,0
	Total	142	72,8	100,0	
Manquant	Systeme	53	27,2		
Total		195	100,0		

Graphe V.25:Répartition des personnes interrogées selon leurs revenus mensuels.



Commentaire :

Nous observons que la 27.7 % des clients interrogés ont un revenu entre 20 000 DA et 50 000 DA et 23.1% ont un revenu entre 50 000 DA et 100 000 DA.

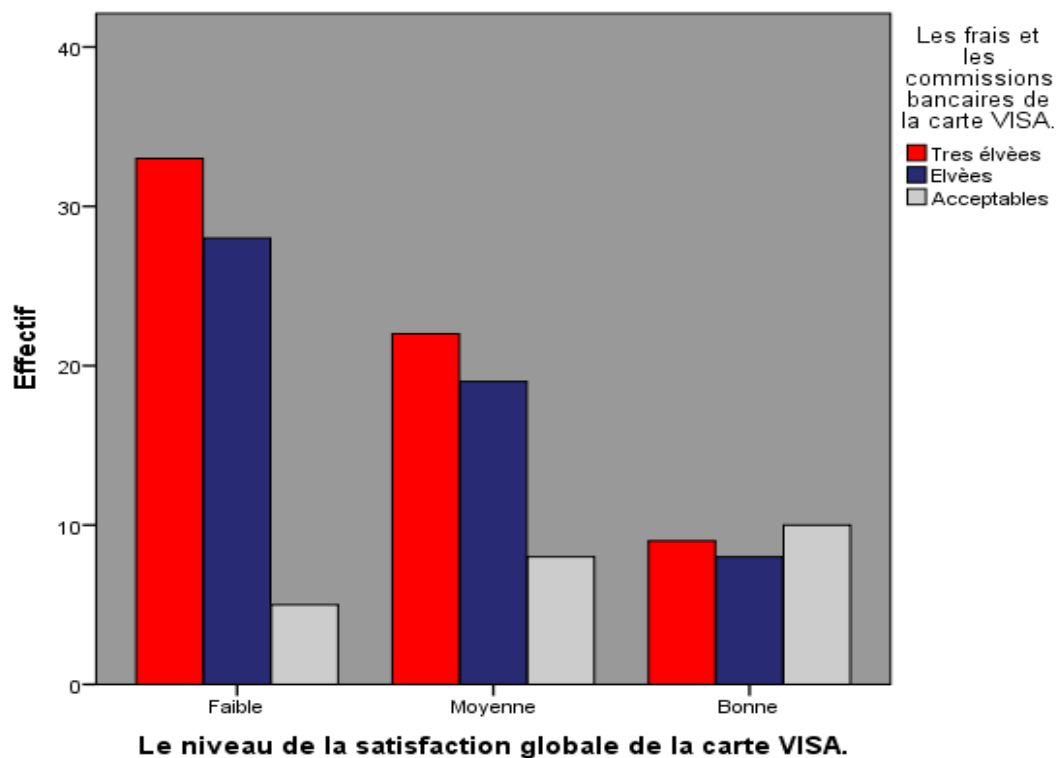
2.2.2 L'analyse à tri croisé :

➤ **Le degré de satisfaction des clients selon les frais et la commission de la banque :**

Tableau V.27:Tableau croisé des frais et des commissions bancaires de la carte VISA et Le niveau de la satisfaction globale de la carte VISA.

		Le niveau de la satisfaction globale de la carte VISA.			Total
		Faible	Moyenne	Bonne	
Les frais et les commissions bancaires de la carte VISA.	très élevés	33	22	8	63
	élevés	28	19	9	56
	Acceptables	5	8	10	23
Total		66	49	27	142

Figure V.26 : graphe croisée des frais et des commissions bancaires de la carte VISA et Le niveau de la satisfaction globale de la carte VISA.



Commentaire :

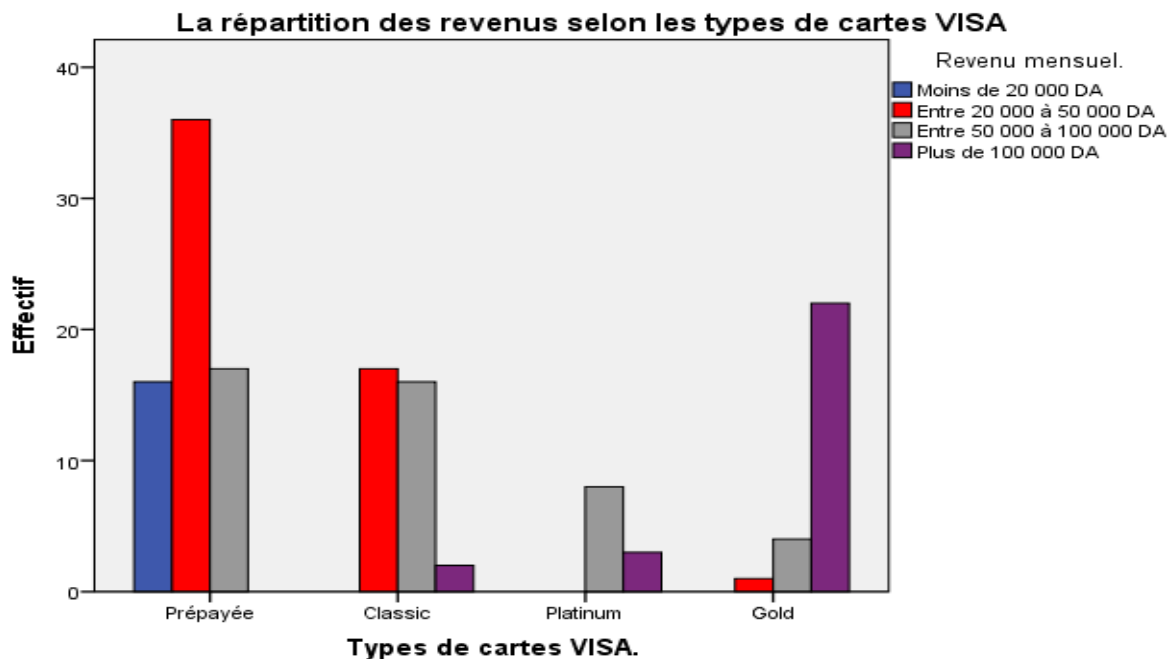
Nous observons que les clients d'AGB se montrent évidemment plus satisfaits quand les frais et commissions bancaires sont en baisse.

➤ **Répartition des revenus selon les types de carte VISA :**

Tableau V.28: Tableau croisé types de cartes VISA selon le revenu mensuel des clients.

		Revenu mensuel.			
		Moins de 20 000 DA	Entre 20 000 à 50 000 DA	Entre 50 000 à 100 000 DA	Plus de 100 000 DA
Types de cartes VISA.	Prépayée	16	36	17	0
	Classic	0	17	16	2
	Platinum	0	0	8	3
	Gold	0	1	4	22
Total		16	54	45	27

Figure V.27: Répartition des revenus selon les types de carte VISA.



Commentaire :

Il y a une corrélation entre le revenu mensuel et le choix de type de carte car plus la carte est de haute de gamme donc le prix de la carte est élevée (frais et commissions bancaires, le coût de l'opération) plus ça nécessite un revenu élevé on peut l'expliquer par le taux important des revenus entre 20 000 et 50 000 DA possédant la carte Prépayée, et le taux important des revenus plus de 100 000 DA possédant la Gold. Alors la délivrance des cartes de haute +gamme est subordonnée à des conditions de revenus élevés et au paiement d'une cotisation annuelle.

Section3 : Synthèse et recommandations par rapport aux deux enquêtes.

Nous allons, tout au long de cette dernière section de notre mémoire parlé des différents résultats et synthèses de nos enquêtes, vers la fin, nous aborderons la corrélation entre l'évolution des carte VISA AGB qui est synthétisée par l'analyse de la documentation interne, et l'avis du client par rapport au paiement électronique par les cartes VISA AGB en se référant aux résultats du questionnaire. Enfin, on clôture le mémoire par les suggestions et recommandations qu'on espèrera utiles et bénéfiques pour l'entreprise et pour son développement sur le marché national.

3.1. Synthèse des enquêtes

- ❖ Sur les 195 personnes que nous avons interrogées, nous avons 142 qui possèdent une carte VISA AGB dont :
 - 58,04% sont de sexe masculin;
 - 32.86% sont âgées entre 32 et 50 ans ;
 - 46.15% sont des salariés ;
- ❖ 79.58% des porteurs de cartes leurs source de revenu est le salaire, et 31.86 % d'entre eux leurs salaire mensuel est entre 50 000 et 100 000 DA

Les détenteurs des cartes bancaires sont essentiellement composés de salariés, de chefs d'entreprises, de cadres de sociétés et d'hommes d'affaires dont le salaire dépasse un certain montant.

- ❖ 48.5% des porteurs des cartes VISA ont la Prépayée, ce pourcentage important est expliqué par le taux acceptable de frais et commissions bancaires dans ce type de carte.
- ❖ 39.86% des utilisateurs de la carte sont influencés par le plafond des retraits et de paiement.

La souscription à une carte bancaire n'est pas sans limite. Le plafond de retrait et de paiement permet de limiter son utilisation à un certain montant pour le paiement et pour les retraits. Mais encore, c'est également un moyen d'aider le client à mieux gérer son compte et son argent, puisque cela évite de le mettre dans une situation gênante, comme par exemple le découvert bancaire. Il faut savoir que le plafond de carte bancaire varie en fonction des établissements, de la carte bancaire choisie et peut être personnalisé par le client si cela est nécessaire.

- ❖ 29.37% des porteurs des cartes VISA, l'utilisent une fois par mois qui reste très faible, plusieurs cartes ont expiré sans jamais être utilisées faute d'adhésion du citoyen.

La diffusion de la carte VISA en Algérie nécessite d'assurer certains facteurs relatifs à l'amélioration des politiques d'investissement dans les équipements et dans la commercialisation de manière à mettre en exergue les avantages du paiement électronique. En Algérie, les consommateurs utilisent de plus en plus leurs cartes à puce.

- ❖ 28.4% des clients utilisent leurs cartes VISA pour faire des retraits d'argent.

En dépit de plusieurs réformes introduites au niveau des banques publiques et privées dans le domaine de l'e-paiement, plusieurs consommateurs demeurent réticents et préfèrent faire confiance aux moyens classiques, Il semble clair que pour des raisons d'ordre culturel, les Algériens hésitent à faire confiance au paiement électronique, pourtant il s'agit là d'un moyen bien plus sécurisé et rapide.

- ❖ 30.78% des clients utilisent leurs cartes VISA entre 1 à 6 fois mensuellement pour retirer de l'argent car ils sont nombreux à préférer le cash.
- ❖ 30.78% des porteurs des cartes VISA ne l'utilisent jamais pour régler des achats par manque de TPE car le paiement électronique est nouveau en Algérie.
- ❖ 58.74% des clients n'utilisent jamais leurs cartes pour acheter sur internet, tandis que 31% l'utilisent moins de deux fois par mois, ce nouveau mode de consommation reste très faible en Algérie car les consommateurs préfèrent les anciens moyens d'achat. L'utilisation de la carte bancaire en Algérie est en phase d'exploitation et d'expansion.
- ❖ 49.30% des porteurs des cartes VISA l'utilisent moins de deux fois mensuellement pour faire des réservations d'hôtels parce que les algériens ne font pas confiance au paiement électronique ce qui assure le pourcentage d'utilisation de la carte bancaire pour les achats sur internet.
- ❖ 68.31% des porteurs des cartes n'utilisent jamais leurs cartes pour la location des voitures suivi de 25.35% l'utilisent moins de deux fois par mois, ce comportement est expliqué par la disponibilité des moyens de transport à l'étranger qui engendre moins de frais par rapport à la location de voiture.

- ❖ 43.66% des clients utilisent leurs cartes en France, suivi respectivement de l'Espagne et la Turquie.

Pour des raisons culturelles, linguistiques, historiques et géographiques, la France est le top destination des algériens qui explique le pourcentage important de l'utilisation de la carte VISA dans ce pays. Ainsi que pour l'Espagne et la Turquie sont devenus les nouveaux pays de tourisme et de commerce.

- ❖ 16.78% des clients estiment que l'avantage principal de la carte VISA est de réduire l'obligation de changer de la monnaie lors des déplacements, suivi d'environ 13% qui trouvent que l'évitement de devoir circuler avec des espèces sur soi et le remplacement de la carte dans le cas d'une perte sont les avantages principaux de cette carte.
- ❖ 13.14% des clients considèrent que les principaux inconvénients de la carte VISA sont : le coût de l'opération et le blocage de la carte.
- ❖ 36.52% des porteurs des cartes trouvent que l'offre des voyages organisés à prix spécial est un avantage supplémentaire qui encourage les clients à utiliser ce nouveau moyen de paiement.
- ❖ 45.08% des porteurs des cartes VISA estiment que les prix des cartes sont très élevés, suivi de 38.73% qu'ils les trouvent élevé.

De plus en plus de commerçants se plaignent du niveau des commissions exigées par leurs banques pour les paiements par cartes bancaires.

- ❖ 46.48% des porteurs des cartes VISA ne sont pas satisfaits du niveau de service, suivi de 34.51% qui sont moyennement satisfaits.

Dans un environnement aussi concurrentiel, les banques essaient avant de recruter de nouveaux clients, de maintenir d'abord les consommateurs actuels. Cela consiste à verrouiller les clients en répondant à leurs attentes.

- ❖ 23.07% des porteurs des cartes VISA qui ne sont pas satisfaits des services des cartes VISA estiment que les frais et les commissions bancaires sont très élevés.

Le prix de la carte est un élément indispensable dans la satisfaction de ce nouveau moyen de paiement car ils découragent beaucoup de personnes à l'utiliser et à rester fidèles aux anciens moyens qui coûtent moins chers.

- ❖ Le choix de type de la carte VISA dépend de revenu mensuel :
 - 100% des clients qui ont un revenu moins de 20 000DA optent pour la Prépayée.

- 66.66% des clients qui ont un revenu entre 20 000 et 50 000 DA choisissent la Prépayée.
- 38% des clients qui ont un revenu entre 50 000 et 100 000 DA optent pour la Prépayée et la Classic.
- 81.48% des clients qui ont un salaire qui dépasse 100 000 DA choisissent la Gold.

Plus la carte bancaire est de haute gamme plus son prix est élevé et donc nécessite un revenu mensuel important.

3.2. Recommandations :

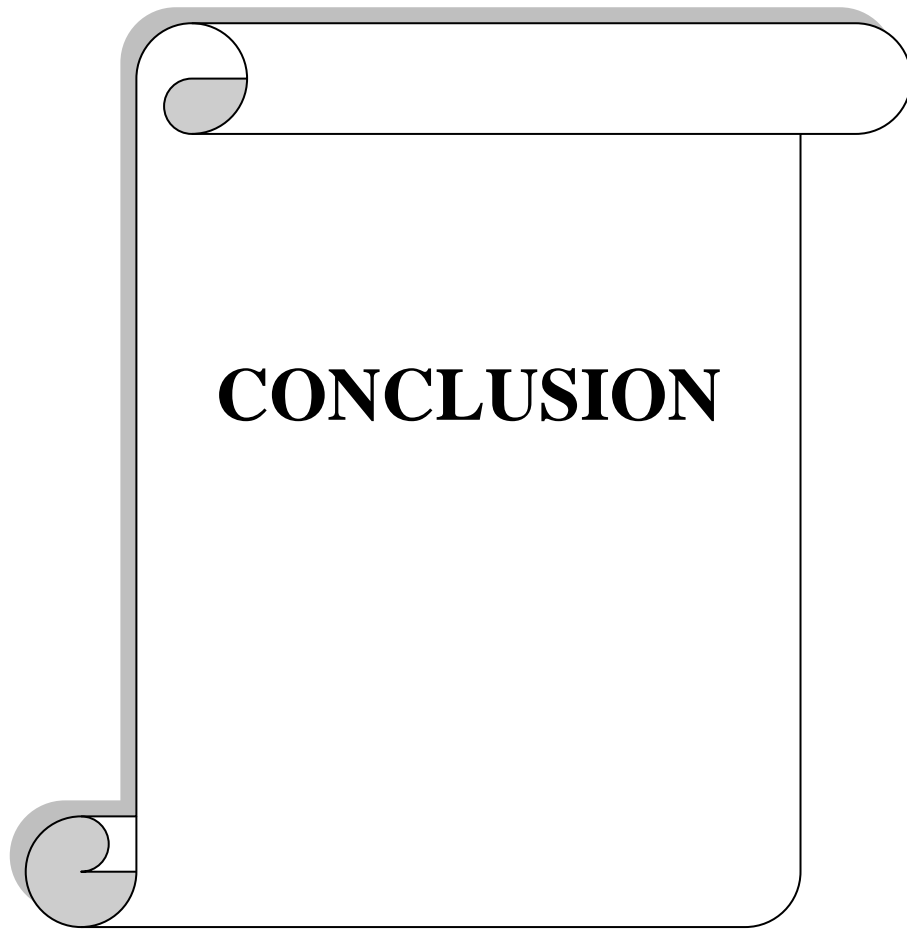
L'utilisation des cartes bancaires VISA internationale comme moyens de paiement n'est pas encore développée en Algérie ; Il y a environ dix ans que ce système a été introduit sur le marché national.

La question mérite donc une grande attention à travers les suggestions suivantes :

- Favoriser l'émission des cartes et le développement des points de leur acceptation. Pour ce faire toutes les banques publique et privée doivent s'investir tant sur le plan humain que financier dans le processus.
- Définir une politique d'implantation des Distributeurs Automatiques de Billets et des Terminaux de Paiement Electroniques en tant que facteur d'émulation à la bancarisation et à l'utilisation des cartes bancaires internationales.
- Harmoniser et revoir à la baisse des coûts des services liés à l'utilisation des cartes bancaires internationales.
- Informer et former les clients sur l'utilisation des cartes bancaires VISA et des services associés.
- Les banques doivent conjuguer leurs efforts afin de répondre aux préoccupations des clients : la maintenance régulière des appareils demeure impérative, le maintien du réseau afin d'éviter le blocage des cartes, remplacement rapide de la carte dans le cas d'une perte ou d'un vol.
- Les banques, ou tout autre établissement habilité, ainsi que les systèmes financiers décentralisés doivent utiliser toutes les opportunités offertes par la monnaie électronique

pour promouvoir les moyens de paiement électroniques dans les conditions optimales de sécurité et favoriser leur accès aux populations.

- L'amélioration de la performance du système de paiement électronique internationale.



CONCLUSION

Conclusion Générale

Conclusion générale

En dépit des mutations économiques et autres développements technologiques que l'Algérie a pourtant suivis, le marché monétique reste en deçà des aspirations de ses différents acteurs, dans d'autres pays, la carte bancaire est un instrument familier couramment utilisé mais en Algérie cela reste un moyen sélectif de paiement.

Il est grand temps, aujourd'hui, pour l'Algérie de suivre également l'évolution du marché monétique en rangeant les liasses de billets pour une simple et efficace carte bancaire. C'est justement pour débattre des mesures et moyens à même de basculer la tendance actuelle que divers intervenants nationaux et internationaux ont convenu d'une rencontre.

C'est pour cela qu'on a fait des recherches en vue de l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiement au sein d'AGB et cela nous a permis d'appréhender les avantages et les difficultés du système.

L'objectif de notre travail de recherche est donc de mettre en avant l'importance de l'utilisation de paiement électronique VISA internationale ainsi que leur intégration et leur contribution à l'amélioration de notre vie quotidienne.

Dans ce présent travail, nous nous sommes intéressées à l'étude de la mise en place du paiement électronique VISA internationale au sein d'AGB. En effet, notre objectif était définir les facteurs déterminants de l'accès à l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiement en Algérie.

La réalisation de cet objectif nous a conduites à faire des recherches documentaires et une enquête sur le terrain. Ces démarches nous ont permis d'avoir des informations sur les habitudes d'utilisation des cartes bancaires et le profil des utilisateurs.

Après l'analyse des résultats, il s'est avéré, que les clients d'AGB sont représentés majoritairement sur l'utilisation de carte VISA par une classe d'âge (entre 24 jusqu'à 50), et que la majorité d'entre eux possèdent une carte prépayée avec une moyenne à l'utiliser une fois par mois. Par ailleurs, les clients d'AGB sont aussi des utilisateurs de la Classic, Gold et Platinum et cela dépendra du revenu mensuel.

Conclusion Générale

La majorité des clients d'AGB estiment que les frais et les commissions bancaires sont très élevés, les clients interrogés sont moyennement satisfaits par rapport à l'utilisation de la carte car ils trouvent que la carte VISA permet de faire des retraits en toute intimité, Réduire l'obligation de changer de la monnaie lors des déplacements, inclure l'assurance dans l'offre, gagner du temps, régler les factures à distance, sécurité des transactions et éviter de devoir circuler avec des espèces sur soi.

Par ailleurs, notre modeste recherche nous a permis de vérifier nos hypothèses et d'obtenir des informations concernant l'évolution et le développement de l'utilisation des cartes VISA au sein de la banque AGB.

Sur le plan méthodologique, les résultats auxquels nous sommes arrivés nous ont permis d'aboutir aux conclusions suivantes :

- **Infirmerie de l'hypothèse 1** : l'hypothèse H1 suppose que Les cartes VISA Gold accordent le plus important volume de paiement par cartes en Algérie. Selon les enquêtes effectuées (Tableau V.4 et les résultats de la question n°2) il s'avère que la carte VISA Prépayée est la carte la plus délivrée et la plus utilisée en particulier par les clients d'AGB et en général sur le marché algérien ce qui est expliqué par les frais et les commissions bancaires acceptables de ce type de carte.
- **Confirmation de l'hypothèse 2** : L'hypothèse H2 suppose que l'adhésion à l'usage et le choix des cartes bancaires VISA dépend du revenu du client, d'après les questions n°2 et n°21 du questionnaire et le Tableau croisé Types de cartes VISA selon les revenus mensuels des clients (tableau V.28) que l'adhésion à l'usage et le choix des cartes bancaires VISA dépend du revenu du client car plus le revenu du client augmente plus il optera pour des cartes VISA à haute gamme.
- **Confirmation de l'hypothèse 3** : L'hypothèse H3 suppose que le taux élevé des frais et commissions bancaires constituent des freins à l'utilisation massive des cartes bancaires, d'après les questions n°15 et n°16 et le tableau croisé des frais et des commissions bancaires de la carte VISA et le niveau de la satisfaction globale des clients d'AGB (Tableau V.27) , 32.8% des utilisateurs de cartes bancaires trouvent les frais et

Conclusion Générale

commissions bancaires très élevés ; 28.8% les trouvent élevés . de plus on a trouvé qu'il y a une relation inverse entre les frais et la satisfaction.

La monétique doit mettre en place de tout un dispositif : carte de retrait et de paiement pour permettre de régler de façon rapide et simple toutes les transactions, installations des TPE chez les acceptants (fournisseurs divers : magasins, superettes, restaurants, pharmacies) et garanties de paiement pour le commerçant (l'acceptant). Ce mode de paiement présente l'avantage d'être disponible 7j/7, 24h/24 toute l'année y compris les jours fériés. Malgré les réformes introduites, notre système bancaire dans sa globalité reste inadapté, inefficace, ne suit pas les nouvelles orientations basées sur l'esprit de la modernisation, la concurrence et l'ouverture.

Les avantages de la monétique n'ont pas été suffisamment expliqués jusqu'au là seules quelques affiches publicitaires à l'entrée des banque incitent au passage à la carte come moyen de paiement. Insuffisant pour espérer susciter un effet de masse ou toucher une nouvelle clientèle. La carte bancaire doit jouer son véritable rôle d'instrument de paiement accepté par tous les acteurs à l'instar de la monnaie fiduciaire.

Sur la base des constats faits, cette étude doit être perçue par les acteurs comme une initiative qui devrait permettre le développement de l'utilisation et du réseau d'acceptation des cartes bancaires, la réduction de la forte circulation fiduciaire, la sécurisation des paiements et la limitation des risques de vols.

La généralisation de l'utilisation de la carte bancaire reste tributaire d'un état d'esprit qui changera avec le temps car, comme pour toute technologie, il faut passer par une courbe d'apprentissage.

N'ayant pas abordé les aspects mercatiques du problème, serait-il intéressant dans un travail ultérieur, de réfléchir sur les stratégies de promotion de la vente des cartes bancaires.

Durant notre étude, on a pu croiser certaines difficultés. Il ne s'agit pas à travers ce point, de remettre en cause notre travail de recherche, mais de compléter notre réflexion par rapport aux résultats que nous avons obtenus.

Conclusion Générale

Pour cela, nous avons jugé nécessaire de parler des limites et difficultés rencontrés durant nos études quantitatives et qualitatives :

➤ Difficultés et limites de l'enquête quantitative :

- Une enquête par questionnaire n'est pas toujours significative, car il y a toujours ceux qui répondent au hasard et ceux qui ne disent pas forcément ce qu'ils pensent.
- La méthode de l'échantillonnage de convenance utilisée génère une population homogène, ce qui ne mène pas forcément vers les résultats voulus, une méthode d'échantillonnage avec quotas aurait été meilleure.
- Il est impératif de retenir que le questionnaire porte sur ce que les gens disent, sur du déclaratif et non sur ce qu'ils font effectivement. Il peut y avoir décalage, différence entre les deux.

➤ Difficultés et limites de l'enquête qualitative :

- Manques de la documentation interne et externe parce que c'est un thème d'actualité
- Plusieurs données importantes pour notre étude étaient classées confidentielles, ce qui nous a empêché de les avoir.

Une analyse comparative entre les banques algériennes qui proposent les cartes VISA, pourrait être intéressante et donnerait des résultats plus pertinents.

Ainsi, tout au long de notre stage, nous avons remarqué un manque d'une base de statistique au sein de la banque AGB, il n'y a pas encore de statistiques faites dans ce sens.

Cela n'a pas empêché de confirmer les constats que nous avons fixés précédemment dans l'étude qualitative et quantitative, vu que les répondants sont en relation directe avec notre sujet de recherche.

En dernier lieu, nous tenons à signaler que le thème que nous avons traité est un domaine très vaste et nouveau en Algérie, en évolution permanente, et de ce fait, il nécessite beaucoup de temps pour pouvoir aborder et traiter tous ses aspects et en tirer des conclusions

Conclusion Générale

pertinentes. À l'égard du temps qui nous a été imparti, nous avons tenté dans notre traitement de cerner le maximum de points majeurs relatifs à ce thème.

Pour conclure, il convient de dire que notre travail de recherche reste notre première expérience, un travail qui nous a permis d'approfondir nos connaissances théoriques et de découvrir les difficultés de la recherche scientifique.



BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

Les ouvrages :

- ❖ AMMOUR, (Benhalima), Le système bancaire algérien, 2^e édition Dahleb, Alger, 1992.
- ❖ ANCEL, La monnaie électronique : régime juridique, Dans Droits et Monnaie Acte du colloque de l'Association internationale du droit économique, 1998.
- ❖ AUCOIN, (Michelle), vers l'argent électronique, édition SEFT, Québec, 1996.
- ❖ BEAUD, (Michel), l'art de la thèse, Casbah édition, Alger, 1999.
- ❖ DOMINIQUE, (Philon), La monnaie et ses mécanismes, Casbah édition, Alger, 2004.
- ❖ DRAGON, (Claude), GEIBEN, (Didier), KAPLAN, (Daniel), Les moyens de paiements : des espèces à la monnaie électronique, Banque éditeur, Paris, 1997.
- ❖ DRAGON, (Claude), GEIBEN, (Didier), NALLARD, (Gilbert), la carte et ses atouts, Banque édition, Paris, 2002.
- ❖ DUBOIS, (Pierre louis), JOLIBERT, (Alain), le marketing fondements et pratiques ECONOMICA, Paris, 2000.
- ❖ HACHEMI, (Alaya), La monnaie finance dans une économie en mutation, centre de publication universitaire, Tunis, 2002.
- ❖ HELFER, (Jean Pierre), KALIKA, (Michel), ORSONI, (Jacques), Management stratégie et organisation, Vuibert, Paris, 2002.
- ❖ KOTLER, (Philip), DUBOIS, (Bernard), Marketing Management, PERASON Education, Paris, 2003.
- ❖ La monnaie et ses mécanismes, édition la découverte, Paris, 2004.
- ❖ MISHKIN, (Frederic), monnaie, banque et marché financier, 7^{ième} édition, PERASON Education, Paris, 2006.
- ❖ ROBBINS, (Stephen), DECENZO, (David), Management l'essentiel des concepts et pratiques, PERASON Education, Paris, 2004.
- ❖ SOPHIE, (Brania), MICHEL, (Cazals), la monnaie, 2^{ième} édition Dunod, Paris, 2006.
- ❖ SADEG, (Abdelkrim), réglementation de l'activité bancaire, imprimerie A.BEN, Alger, 2006.

Périodique :

- ❖ CHAIB, (Ali), La monétique, une fonction d'avenir, CNEP News, n°13, Avril 2003.

Organismes :

- ❖ Groupe ATOS origin, projet de modernisation des infrastructures des traitements de paiement de masse, Juin 2004.
- ❖ SATIM-ITRAS conseil, La monétique algérienne, présentation détaillée de la stratégie septembre 20015.

Dictionnaires et manuel :

- ❖ Dictionnaire Approche, Dictionnaire des finances, des affaires et de management, Casbah édition, Alger 2001.

- ❖ Revue banque stratégie, n°179, février 2013.

Travaux universitaire :

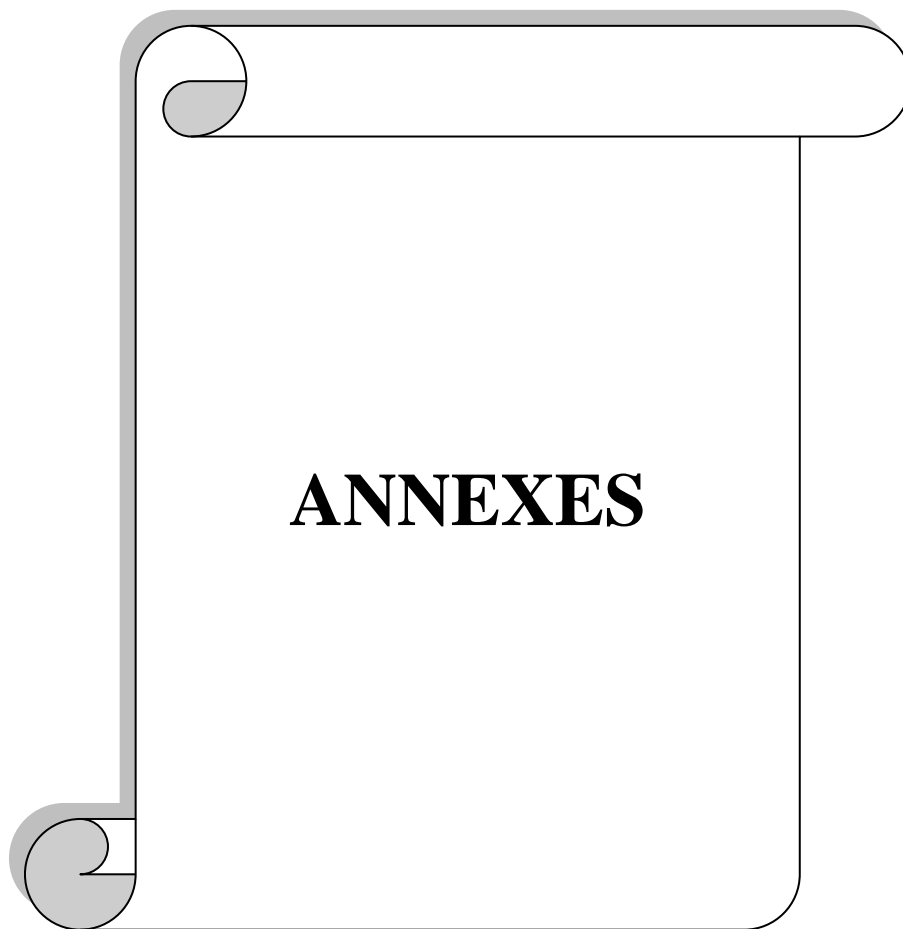
- ❖ CASTAGNE, M.GROUC, N.LESSART.D, la monnaie électronique problèmes et perceptives, Mémoire de maîtrise de science économique, Université de toulouse1, 1999.

Autre documents :

- ❖ Documentation interne : Formation au métier monétique, promotion et placement de la carte interbancaire.
- ❖ Documentation interne : Projet de stratégie commerciale à AGB .

Sites internet :

- ❖ <http://www.lemoci.com/fiche-pays/algerie/>
- ❖ <https://www.agb.dz/article-view-23.html>
- ❖ <http://www.visa.com/globalgateway/legal.html>



ANNEXES

Annexe 1 : Au recto de la carte bancaire.

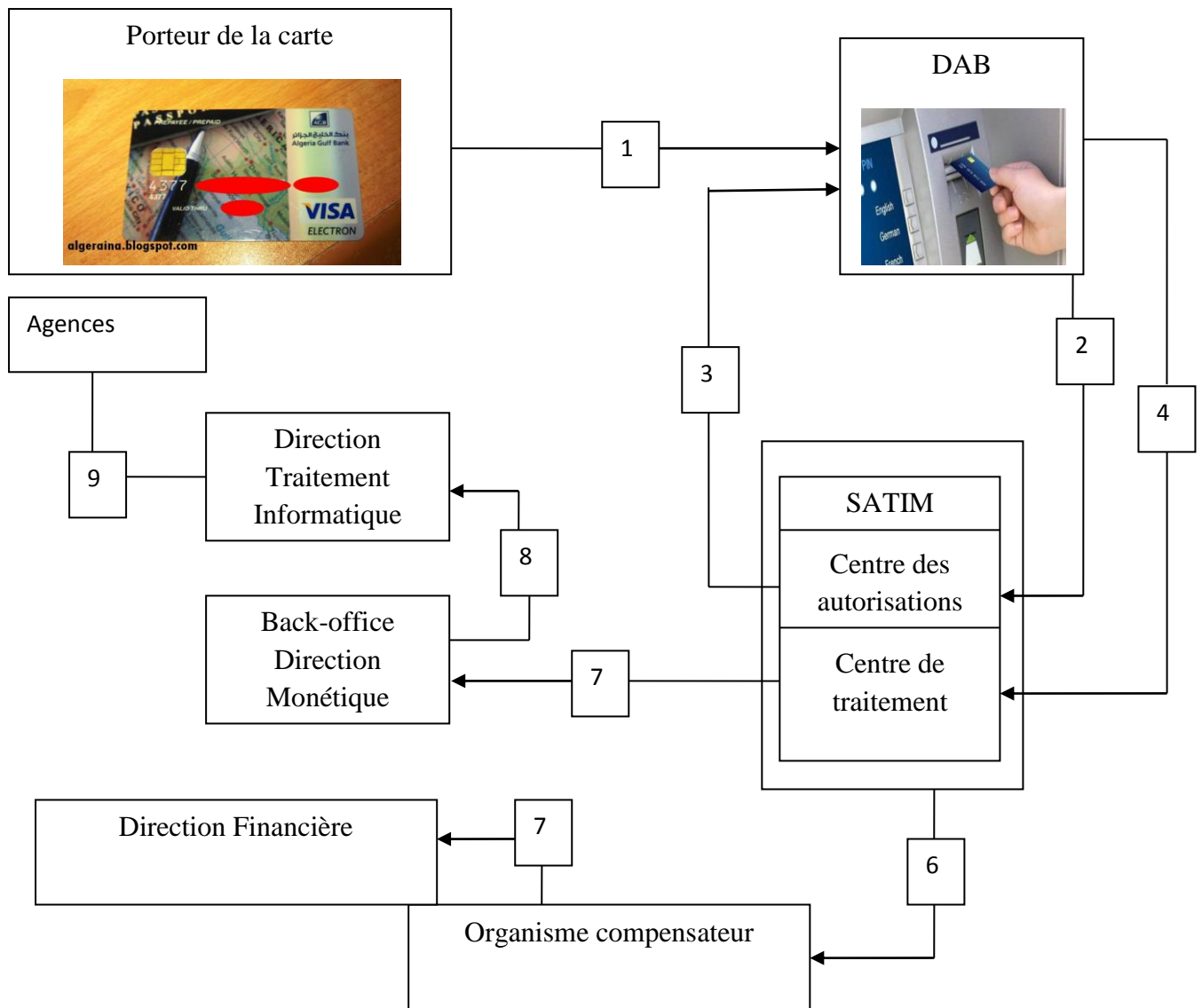


Annexe 2 : Au verso de la carte bancaire.



Source : Documentation interne de la direction monétique d'AGB

Annexe 3 : Schéma de Déroulement d'une Transaction de Retrait sur DAB



Source : Document interne de la direction monétique d'AGB

Annexe 4 : Schéma de Déroulement d'une Transaction de Retrait sur TPE

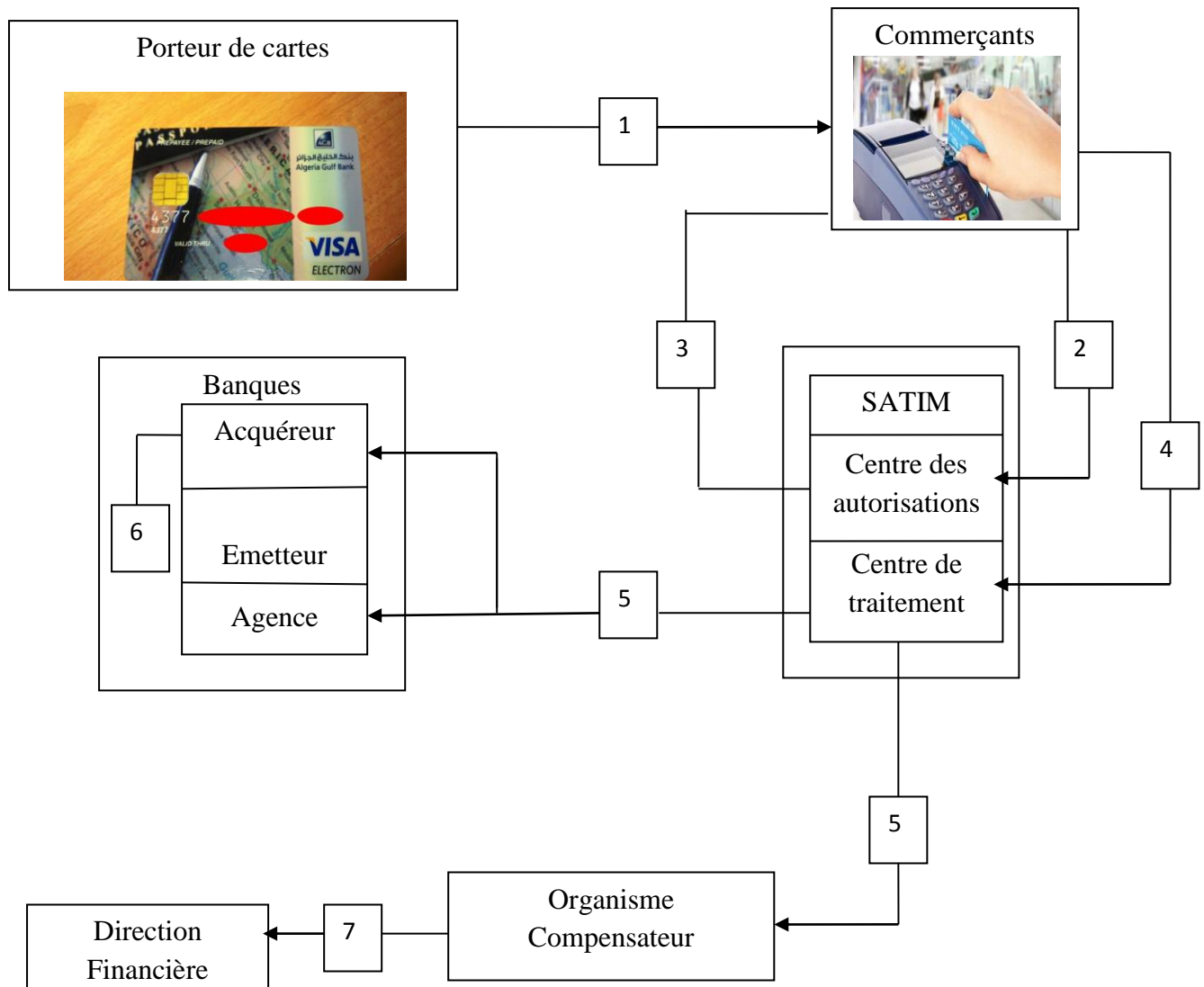


Schéma : Document interne de la direction monétique d'AGB

Annexe 5 : Le questionnaire

Bonjour,

En vue de l'obtention d'un master en sciences commerciales option affaires internationales, de l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales HEC Alger.

Nous avons besoin de votre aide pour accomplir notre étude qui porte sur la satisfaction, désirs, freins et motivations des clients par rapport aux offres des cartes bancaires internationales.

Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire

Question01 : Etes-vous personnellement processeur d'une carte visa ?

- Oui
- Non

Question02 : Si Oui, laquelle ?

- Prépayée
- Classique
- Platinum
- Gold

Question03 : Quels est le critère le plus pertinent de choix d'une carte bancaire ?

- Coûts bas
- Facilité d'utilisation
- Désigne et forme attractive
- Plafonds de retrait et de paiement

Question04 : Combien de fois utilisez-vous votre carte bancaire?

- Une fois / semaine
- Plusieurs fois / semaine

- Une fois / mois
- Une fois / trimestre
- Une fois / par an

Question05: Quel (s) usage (s) faites-vous de votre carte bancaire ?

- Retirer de l'argent
- Régler des achats
- Achats sur internet
- Réservation d'hôtel
- Location de voiture

Question06 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour retirer de l'argent ?

- Jamais
- Moins de 2 fois
- 2 à 6 fois
- Plus de 6 fois
- Non défini

Question07 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour régler achats ?

- Jamais
- Moins de 2 fois
- 2 à 6 fois
- Plus de 6fois
- Non défini

Question08 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte sur Internet ?

- Jamais
- Moins de 2 fois
- 2 à 6 fois
- Plus de 6fois
- Non défini

Question09 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour réserver des hôtels ?

- Jamais
- Moins de 2 fois
- 3 à 6 fois
- Plus de 6fois
- Non défini

Question10 : Combien de fois par mois utilisez-vous votre carte pour louer des voitures ?

- Jamais
- Moins de 2 fois
- 2 à 6 fois
- Plus de 6fois
- Non défini

Question 11 : Dans quels pays utilisez-vous votre carte VISA?

- France
- Turquie
- Italie
- Espagne
- Arabie saoudite
- Autre

Question12 : Quel est le principal avantage de la carte visa ?

- Faire des retraits en toute intimité
- Réduit l'obligation de changer de la monnaie lors des déplacements hors la zone euro
- Inclusion d'assurances dans l'offre
- Gagner le temps
- Régler les factures à distance
- Sécurité des transactions
- Remplacement rapide de la carte en cas de perte

- Evite de devoir circuler avec des espèces sur soi

Question13 : Quel est le principal inconvénient de la carte bancaire ?

- Le coût de l'opération
- Non sécurisé
- Risque de Fraude
- Plafonds de paiement et de retrait
- Blocage de la carte
- Ne permet pas le paiement entre les particuliers

Question14 : Quels sont les avantages supplémentaires que vous désirez avoir avec votre carte bancaire?

- Voyages organisés à prix spécial
- Réduction café et restaurants
- Réduction auprès des centres de langues
- Réduction sur les tickets de concerts, festivals, événements...etc.

Question 15 : Que pensez-vous des frais et commissions bancaires ?

- Très élevés
- Elevés
- Acceptables

Question16: Quelle est votre niveau de satisfaction globale vis à vis l'utilisation des cartes bancaires ?

- Faible
- Moyenne
- bonne

Question17 : Êtes-vous ?

- Homme
- Femme

Question18 : Quel est votre âge ?

- 18-24 ans
- 24-32 ans
- 32-50 ans
- Plus que 50 ans

Question19 : Quel est votre situation actuelle ?

- Etudiant
- Salarié
- Commerçant
- Chef d'entreprise
- Retraité

Question20 : Quelle est votre source de revenu ?

- Bourse
- Parents
- Salaire
- Retraite

Question21 : A quelle tranche appartient votre revenu mensuel ?

- Moins de 20 000 DA
- Entre 20 000 et 50 000 DA

- Entre 50 000 et 10 000 DA
- Plus de 10 000 DA

Annexe 6 : contrat de la carte bancaire internationale.

CONTRAT DE CARTE BANCAIRE INTERNATIONALE
N°

CONDITIONS PARTICULIERES

Type decarte

Titulaire

- *Nom & Prénom*

- *Date & lieu denaissance*

- *Adresse (& code postal)*

- *N° & Date d'ouverture du CompteDevises*

- *N° & Date d'ouverture du CompteDinars*

CONDITIONS GENERALES

Article 1er : OBJET

Le présent contrat a pour objet de fixer les conditions de délivrance et d'utilisation de la carte bancaire internationale émise, en conformité avec la réglementation en vigueur en Algérie, par Gulf Bank Algeria, et réservée aux titulaires de comptes (devises et dinars) ouverts auprès de ses guichets.

Les informations relatives au titulaire et au type de carte, délivrée dans le cadre du présent contrat, sont indiquées, ci-dessus, dans les conditions particulières.

Article 2 : DELIVRANCE DE LA CARTE

La carte est délivrée par Gulf Bank Algeria, qui en reste propriétaire, à la demande de son client titulaire des comptes, ou par ses mandataires dûment habilités, sous réserve d'acceptation de la demande présentée à cet effet.

Le titulaire doit, dès réception, apposer sa signature sur le dos de la carte dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe.

La carte est strictement personnelle et il est interdit au titulaire de la prêter ou de s'en déposséder ainsi qu'il lui est interdit d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants, d'occasionner toute altération physique susceptible d'entraver son fonctionnement ou de procéder à toute inscription sur cette carte à l'exception de la signature visée ci-dessus.

En cas de changement d'adresse, le titulaire (ou le porteur) doit impérativement en informer la banque.

Le titulaire de la carte s'engage à l'utiliser exclusivement dans le cadre du réseau concerné (Visa ou MasterCard).

Article 3 : DISPOSITIF DE SECURITE

Un code secret est communiqué confidentiellement par Gulf Bank Algeria au titulaire (ou au porteur) de la carte et uniquement à lui. Ce dernier doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel qu'il doit tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit et ce dans son propre intérêt.

Ce code est indispensable à l'utilisation de certains appareils automatiques (Distributeurs de billets, Terminaux de Paiement Electronique...) qui ne permettent aucune opération sans son introduction.

La composition du code secret équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire (ou le porteur) de la carte au moyen de celle-ci. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (03) sur ces équipements électroniques. Au troisième essai infructueux, il risque de provoquer l'invalidation de sa carte ou sa capture.

Article 4 : MODALITES DE RECHARGEMENT & D'UTILISATION DES CARTES

4.1 Rechargement des cartes

Le chargement et le rechargement de la carte, ainsi que les utilisations pour effectuer les opérations indiquées ci-dessus, ne pourront être effectués que dans le respect des limites fixées et communiquées par Gulf Bank Algeria.

4.2 Utilisation de la carte pour les retraits d'espèces

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des plafonds fixés et du solde disponible sur la

Carte (et éventuellement sur le compte de devises). La possibilité de retrait à effectuer auprès des guichets de banques dépend, elle, des disponibilités d'espèces au niveau de ces guichets et est conditionnée par la présentation d'une pièce d'identité.

Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions dues, sont portés, dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces, au débit des comptes (devises et dinars) et ce sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment dans le cas où plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.3 Utilisation des cartes pour le règlement d'achats et de prestations de services

Le titulaire ne doit utiliser la carte que pour des besoins strictement personnels, conformément à l'engagement pris lors de la formulation de la demande d'émission.

Le titulaire doit, préalablement à chaque paiement, s'assurer de la disponibilité de solde suffisant pour y faire face.

La carte peut être utilisée pour régler des achats de biens et des prestations de services et les paiements sont possibles dans les limites du solde disponible et des plafonds, fixés et communiqués par Gulf Bank Algeria.

Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les commerçants adhérant aux réseaux concernés et impliquent soit l'utilisation du code confidentiel soit la signature d'un ticket émis par le commerçant qui en vérifie la conformité.

Le titulaire autorise Gulf Bank Algeria à débiter immédiatement son compte, au vu de ses enregistrements ou des relevés transmis par les commerçants, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services effectués.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 ci-dessous.

Les montants détaillés des paiements par carte, passés au débit du compte, figurent sur les relevés des opérations envoyés périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

Gulf Bank Algeria reste étrangère à tout différend de nature commerciale (et ne portant pas sur l'opération de paiement elle-même) pouvant survenir entre le titulaire et le commerçant. Il reste entendu que l'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

La restitution d'un bien, acheté et réglé par carte, ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative de ce commerçant.

Article 5 : REGLEMENT DES OPERATIONS

Les montants correspondants aux opérations en devises effectuées à l'étranger avec les cartes (autres que les prépayées) seront portés au débit du compte devise concerné. Ceux correspondant aux opérations effectuées avec les cartes prépayées seront prélevés à concurrence de la provision constituée (à la délivrance et au gré des rechargements ultérieurs). Cette disposition correspond à un ordre de transfert permanent donné à Gulf Bank Algeria à l'effet de couvrir en devises les paiements effectués à l'étranger.

Le taux de change appliqué est celui du réseau concerné (VISA ou MASTERCARD) à la date de traitement de la transaction par ce réseau. Le relevé de compte du titulaire comportera le montant net

De la transaction, converti dans la monnaie du compte, assorti des indications suivantes: montant de la transaction en devise d'origine, montant des commissions éventuelles.

Les commissions éventuelles figurent dans les conditions de banque fixées et communiquées par Gulf Bank Algeria.

Article 6 : LIMITATION ET CESSATION DE L'USAGE DES CARTES

Gulf Bank Algeria et le titulaire peuvent mettre fin à l'utilisation de la carte sans préavis ni justification. De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs services liés à celle-ci ou de supprimer l'accès à certaines fonctions prévues par le réseau concerné (VISA ou MASTERCARD).

Toute limitation ou cessation de l'usage de la carte, à l'initiative du titulaire, doit être notifiée par écrit à Gulf Bank Algeria, qui en tiendra compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte ne sera opposable à Gulf Bank Algeria que si cette carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7 : PREUVE DES OPERATIONS

Les données relatives à toutes les opérations effectuées sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Gulf Bank Algeria et le titulaire reconnaissent la force probante à ce support et les enregistrements en question constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de cette carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel elle fonctionne.

Article 8 : RESPONSABILITE DE GULF BANK ALGERIA

Gulf Bank Algeria sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire, et qui sont dues au dysfonctionnement du système, que lorsque ce dysfonctionnement lui incombe directement.

La responsabilité de Gulf Bank Algeria ne sera pas engagée dans le cas où le défaut est signalé au titulaire par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

Dans le cas de l'exécution erronée d'une opération, la responsabilité de Gulf Bank Algeria sera limitée au montant en principal débité du compte de devises.

La responsabilité de Gulf Bank Algeria ne sera pas engagée s'il est établi que le titulaire aura contribué à une fraude sur sa carte.

Article 9 : INDISPONIBILITE DES SYSTEMES

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

Article 10 : RECEVABILITE DES OPPOSITIONS

Les ordres de paiement donnés au moyen de la carte sont irrévocables et seuls seront recevables, pour Gulf Bank Algeria, les oppositions émanant du titulaire et qui sont expressément motivées par la perte, le vol, l'utilisation frauduleuse de la carte (ou des données liées à son utilisation), le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte (ou des données liées à son utilisation) peut être effectuée dans le cas où le titulaire en est toujours en possession au moment de l'opération contestée et ce uniquement dans le cas où la carte a été contrefaite ou si le paiement contesté a été effectué frauduleusement à distance (sans l'utilisation physique de la carte) avec son seul numéro avec d'autres données y figurant.

Article 11 : MODALITES DE BLOCAGE ET D'OPPOSITION SUR CARTE

A l'effet de procéder immédiatement au blocage de la carte en cas de vol ou de perte, le titulaire est tenu de faire opposition et de déclarer sans délai le sinistre au centre d'appel correspondant en appelant l'un des numéros de téléphone communiqués.

Un numéro d'enregistrement de la mise en opposition est communiqué au titulaire.

La banque ne saurait être tenue responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire.

Toute opposition doit être notifiée à Gulf Bank Algeria par lettre présentée (ou transmise sous pli recommandé) à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.

En cas de contestation, l'opposition est réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre d'opposition par la banque.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte (ou des données liées à son utilisation), le titulaire doit faire opposition pour ce motif dans le délai prévu à l'article 16 ci-dessous.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte (ou des données liées à son utilisation), le titulaire doit également déclarer ce sinistre aux services de police ou aux autorités judiciaires et remettre le récépissé de la déclaration à Gulf Bank Algeria.

Article 12 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE

Le titulaire est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte et de son code confidentiel et ce dans le strict respect des dispositions de l'article 3 ci-dessus.

Il assume, comme indiqué ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 et 11 ci-dessus.

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire non seulement dans les cas de perte ou de vol mais également dans le cas d'imprudence ou d'opposition tardive et qui ne sont pas opposables à Gulf Bank Algeria.

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiées dans les conditions prévues à l'article 11 ci-dessus, sont à la charge de la banque.

Les frais relatifs à la mise en opposition de la carte, que doit supporter le titulaire, sont fixés dans les conditions de banque en vigueur communiquées par Gulf Bank Algeria.

Article 13 : RESPONSABILITE SOLIDAIRE

Dans le cas de compte joint, les titulaires du compte supportent, solidairement et indivisiblement, les conséquences résultant d'une utilisation et/ou d'une conservation de la carte (et de son code confidentiel), qui soient non conformes aux prescriptions et consignes données. Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte, selon le cas, jusqu'à :

- La restitution de la carte à Gulf Bank Algeria.
- La date d'expiration de la carte dans le cas de révocation du mandat donné au porteur de la carte.
- La date de clôture du compte.
- La dénonciation de la convention liée au compte joint (à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés).

Article 14 : VALIDITE-RENOUVELLEMENT-RETRAIT-RESTITUTION DE LA CARTE

La carte est délivrée pour une durée de validité déterminée et la date d'expiration est mentionnée sur la carte.

A la date d'expiration, la carte fait l'objet d'un renouvellement du support sauf décision contraire formulée par écrit par le titulaire au moins deux mois avant cette date.

Gulf Bank Algeria se réserve le droit de ne pas renouveler la carte, de la retirer, de la faire retirer ou de la bloquer à tout moment. La décision de retrait est notifiée, par simple lettre, au titulaire qui s'oblige, en conséquence, à restituer la carte à la première demande et s'expose à des sanctions s'il continue à en faire usage après la notification de cette demande.

La carte peut faire l'objet d'un retrait par un commerçant ou par un établissement financier tiers sur demande de Gulf Bank Algeria et sa restitution ne peut être décidée que par cette dernière.

La clôture du compte sur lequel fonctionnent une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes concernées.

Article 15 : CAPTURE DE LA CARTE

La carte capturée (par un DAB ou un GAB) peut éventuellement être récupérée par son titulaire sous réserve d'acceptation par la banque propriétaire de ces équipements. Dans le cas contraire, la carte sera détruite et transmise à Gulf Bank Algeria et son porteur doit saisir

L'agence tenant son compte à l'effet de la bloquer et introduire une demande pour la confection d'une nouvelle carte.

Article 16 : RECLAMATIONS, CONSERVATION DES DOCUMENTS & INFORMATIONS

Le titulaire peut adresser une réclamation à l'agence qui tient le compte en présentant le ticket relatif à une opération litigieuse et l'extrait de compte, et ce dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la date ou l'opération, objet de la contestation, a été effectuée.

Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Gulf Bank Algeria s'oblige à produire les informations et les documents (ou leurs copies) détenus par elle et qui concernent les opérations visées dans le présent contrat, quarante-cinq (45) jours au plus après la présentation de la réclamation par le titulaire.

Gulf Bank Algeria a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant aux fins de lui réclamer tout document justificatif relatif à l'opération contestée.

Les 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, Gulf Bank Algeria peut demander au titulaire un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17 : COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS

De convention expresse, Gulf Bank Algeria est autorisée, dans le cadre du présent contrat, à diffuser les informations, recueillies, figurant sur la carte ou 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 leurs sous-traitants, éventuellement), aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie.

Ces informations feront, ou non, l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

Article 18 : CONDITIONS TARIFAIRES

La délivrance des cartes, leur rechargement, les autres opérations s'y rapportant (mise en opposition, réédition du code secret, consultation de solde et mini relevé), ainsi que leur renouvellement, donnent lieu à perception de frais et commissions prévues selon les conditions de banque applicables et communiquées par Gulf Bank Algeria.

Le titulaire du compte autorisé par la banque à débiter son compte en ligne des frais et commissions visés ci-dessus.

Article 19 : MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

Gulf Bank Algeria se réserve le droit de modifier les conditions tarifaires, des plafonds de retrait et de paiement, et les modifications apportées feront l'objet de communication.

Ces modifications seront applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées.

La non-acceptation de ces modifications par le titulaire donne lieu à la résiliation du contrat qui s'opérera dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire.

Article 20 : SANCTIONS

Tout acte délictueux (usage frauduleux, falsification, fausse déclaration, ... etc.) commis est passible des sanctions prévues par la loi et entraîne la résiliation du présent contrat.

Tous les frais engagés pour le recouvrement forcé des créances, résultant de l'utilisation de la carte, seront supportés par le titulaire du compte.

En cas d'absence ou d'insuffisance de provision sur le compte, Gulf Bank Algeria applique des pénalités selon les conditions de banque en vigueur et les modalités prévues à cet effet.

Article 21 : REGLEMENT DES DIFFERENDS

Excepté les litiges d'ordre commercial qui naissent à l'occasion de l'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services, tels que prévus à l'article 4 - alinéa 3 ci-dessus, tout autre litige qui naît de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera réglé à l'amiable.

A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis à la juridiction compétente.

Article 22 : RESILIATION DU CONTRAT

La résiliation du présent contrat intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par Gulf Bank Algeria, le titulaire.

Toutefois, le titulaire et Gulf Bank Algeria peuvent à tout moment mettre fin au présent contrat sans justificatif ni préavis sous réserve du renouvellement des opérations en cours et ce sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où la résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, celle-ci ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 19 « modification des conditions du contrat » ci-dessus.

Le décès et l'incapacité (dûment constatés) du titulaire entraînent la résiliation immédiate et de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où il se révélerait l'existence d'impayés, après résiliation du contrat, leur règlement sera à la charge du titulaire du compte.

La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée avec l'accusé de réception.

Les transactions constatées antérieurement à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à Gulf Bank Algeria contre accusé de réception.

Article 23 : ENTREE EN VIGUEUR

Le présent contrat, établi en deux (2) exemplaires, entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les deux parties.

Fait à _____, le _____

Signatures

<u>P / Gulf Bank Algeria</u>	<u>P / Le titulaire</u> Signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

Source : Documentation interne de département monétique AGB.

Annexe 7 : Les limites des cartes VISA et MasterCard

Limites des cartes internationales MasterCard* & VISA**

	Valeur de la limite	Période	
Prépayée	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	2 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	2 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	700	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	2 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	2 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	200	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	2 000	Mensuelle
Classic	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	4 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	4 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	2 000	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	4 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	4 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	300	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	4 000	Mensuelle
Gold	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	6 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	6 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	3 000	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	6 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	6 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	500	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	6 000	Mensuelle
Platinum	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3	
	Limite maximum des achats et des retraits	6 000	Quotidienne
	Limite du total des dépenses	15 000	Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5	Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	4 000	Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	50	Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	15 000	Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	15 000	Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	1 000	Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	50	Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	15 000	Mensuelle

* La devise appliquée aux cartes internationales MasterCard est le Dollars US

** La devise appliquée aux cartes internationales VISA est l'Euro

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria AGB
Member of the KIPSCO Group

Simplifions la banque

www.agb.dz

Source : Documentation interne.

Table des matières

Pages

Résumé	
Abstract	
ملخص	
Dédicaces	
Remerciement	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Les abréviations	
Sommaire	
Introduction général	1
Chapitre I : Le système de paiement électronique	5
Section 1 : Contexte économique	5
1.1. Données macro-économique.....	5
1.2. Les réformes de « seconde génération ».....	6
1.3. Evolution du système bancaire algérien.....	8
Section2 : Les instruments de paiement et leurs utilisations	11
2.1. La monnaie, historique, définition et intervenants (acteurs)	11
2.1.1. Historique de la monnaie.....	11
2.1.2. Les différentes phases de développement de la monnaie.....	13
2.2. L'utilisation de la monnaie.....	15
2.2.1. Le chèque.....	15
2.2.2. Le virement.....	15
2.2.3. La domiciliation.....	15
2.2.4. L'avis de prélèvement.....	16
2.2.5. Le titre interbancaire de paiement.....	16
2.2.6. La carte bancaire.....	16
Conclusion.....	16
Chapitre II : Le concept de la monétique	19
Section1 : La monétique comme moyen de paiement	19
1.1.De l'invention à l'innovation.....	19
1.2.La monétique une nouvelle donnée.....	20
1.3. L'apport de la monétique au système bancaire.....	22
1.3.1. La position de la banque centrale.....	22
1.3.2. La position des banques émettrice.....	23
Section2: la carte bancaire	24
2.1. Apparition et évolution de la carte.....	24
2.2. L'élément descriptif du support carte.....	26
2.3. Typologie de la carte.....	28
2.3.1. Typologie basée sur le statut de l'émetteur.....	29
2.3.2. Typologie sur les fonctionnalités majeures.....	30
2.3.3. Avantages et inconvénients de la carte bancaire pour les différents acteurs.....	32
Conclusion	34
Chapitre III : La monétique en Algérie	36
Section 1 : Apparition et développement de la monétique en Algérie	36
1.1.Cartes émises.....	38

1.2.Parc DAB (Distributeur Automatique de Billets).....	39
1.3.Affiliation des commerçants.....	39
Section 2 : Organisation et fonctionnement d'un réseau de cartes.....	41
2.1. Structure d'un réseau de cartes.....	41
2.1.1. Les composants.....	41
2.1.2. Les acteurs.....	42
2.2. Les relations entre les différentes banques acteurs d'une transaction par carte.....	43
2.2.1. Relation entre émetteur et porteur de la carte.....	43
2.2.2. Relation entre émetteur de la carte et commerçant.....	44
2.2.3. Relations entre commerçant et porteur.....	44
2.3. Les acteurs du réseau monétique en Algérie.....	45
2.3.1. Présentation de l'opérateur Monétique Algérien (SATIM).....	45
2.3.2. Le réseau monétique interbancaire algérien.....	47
2.3.3. Le centre de traitement monétique interbancaire.....	48
2.4. Les forces et faiblesses de la monétique en Algérie.....	49
2.4.1. La réglementation.....	50
2.4.2. Le domaine économique.....	50
2.4.3. Le domaine commercial.....	51
2.4.4. Le domaine économique.....	52
Section 3 : Les canaux d'acceptation des cartes.....	54
3.1. Les DAB/ GAB.....	54
3.1.1. Présentation des DAB.....	54
3.1.2. Transaction d'un DAB.....	54
3.1.3. Utilisation d'un DAB.....	54
3.1.4. Mode opératoire client.....	55
3.1.5. Déroulement d'une Transaction de Retrait sur DAB.....	55
3.2. Les TPE.....	56
3.2.1. Présentation.....	56
3.2.2. Moyen d'installation.....	56
3.2.3. Fonction du TPE.....	56
3.2.4. Les différentes situations des TPE.....	56
3.2.5. Déroulement d'une Transaction de Paiement en Environnement TPE.....	57
Conclusion.....	57
Chapitre 4: Gulf Bank Algeria.....	59
Section 1 : Présentation générale d'AGB.....	59
1.2. Aperçu historique.....	59
1.3. Présentation et organisation d'AGB.....	61
1.3.1. Présentation d'AGB.....	61
1.3.2. Les actionnaires de la banque.....	62
1.3.3. Stratégie et vision de l'AGB.....	63
1.3.4. L'organisation de l'AGB.....	66
1.3.5. L'organigramme d'AGB.....	69
Section 2 : La monétique de l'organisme d'accueil AGB.....	70
2.1. Les missions du département monétique au sein d'AGB.....	70
2.2. Les produits bancaires AGB.....	70
2.2.1. Le volet national.....	70
2.2.2. Le volet international.....	73
Chapitre V : Enquête par questionnaire sur l'utilisation de la carte VISA	
International.....	86
Section1 : Description de l'étude qualitative et présentation des résultats.....	86

1.1.Cadre méthodologique de l'élaboration de l'enquête.....	86
1.1.1. Le choix d'une étude qualitative	86
1.2. Les cartes VISA AGB.....	87
1.2.1. L'offre des cartes VISA AGB.....	87
1.2.2. Le nombre de transaction VISA.....	87
1.2.3. La part de marché VISA AGB sur le marché national.....	89
Section 2 : Description de l'étude quantitative et présentation des résultats	92
2.1. Cadre méthodologique de l'élaboration de l'enquête	92
2.1.1. Présentation de l'enquête.....	92
2.1.2. L'échantillonnage	93
2.1.3. Le questionnaire	94
2.1.4. Le recueil des données et la durée de l'enquête	96
2.1.5. L'analyse des résultats	97
2.1.6. Rappel de la problématique et des hypothèses de recherche liés à l'entreprise.....	97
2.2- Traitement et dépouillement des résultats	97
2.2.1. L'analyse par tri à plat.....	98
2.2.2. L'analyse par tri croisé	120
Section 3 : Résultats, interprétation et recommandations des deux enquêtes	122
3.1. Synthèse de l'enquête	122
3.2. Recommandations	124
Conclusion générale	126
Bibliographie	
Annexes	