

**ECOLE SUPERIEURE DE GESTION ET D'ECONOMIE
NUMERIQUE
ESGEN**

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master

Spécialité : E-Business

THEME :

**Analyse du comportement du client face au
lancement du paiement mobile
CAS : ALGERIE POSTE**

Présenté par :

Mme Dahmani Nesrine

Mme Hadji Malak

Encadré par :

Mme Rahma Toumi

Maitre des conférences (B)

**2ème Promotion
Juin 2022/2023**

**ECOLE SUPERIEURE DE GESTION ET D'ECONOMIE
NUMERIQUE
ESGEN**

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master

Spécialité : E-Business

THEME :

**Analyse du comportement du client face au
lancement du paiement mobile
CAS : ALGERIE POSTE**

Présenté par :

Mme Dahmani Nesrine

Mme Hadji Malak

Encadré par :

Mme Rahma Toumi

Maitre des conférences (B)

**2ème Promotion
Juin 2022/2023**

Les dédicaces

*Comme on l'a toujours connu à tout début une fin.
Et c'est ainsi que je clôture mon long chemin d'études qui a forgé en moi la
femme que je suis aujourd'hui. On dit que le regret vient après mais
hamdoulillah je ne regrette absolument rien, tout arrive pour une raison
bien définie dans notre vie.*

*Sans la puissance et l'aide d'Allah on n'est absolument rien dans ce bas
monde. C'est grâce à lui et seulement lui que nous vivons, respirons et ainsi
nous pouvons accomplir ce qui nous est destiné. Allah merci pour cette
bénédiction.*

*Tu m'as fait naître dans un pays, milieu et famille magnifiques.
D'un père qui se soucie de chaque fait et geste qui ne cède à aucun de mes
caprices, d'une maman qui m'a procuré la plus belle des éducations et qui
est un exemple à mes yeux, des frères qui sont des piliers constructeurs, qui
pour chacun a marqué un rôle bien défini dans ma vie, d'une unique sœur
qui me comprend au regard, de mes deux belles sœurs, Sarah qui se définit
comme protectrice qui m'a fait beaucoup grandir en personnalité et Rym
qui me fait gagner en confiance jour après jour.*

*Un entourage rempli que de merveilleuses personnes qui ont grandi avec
moi et ont su me tirer vers le haut.*

Ikram mon acolyte pour la vie inchallah.

Malak un binôme en or mais avant tout une sœur de cœur.

C'est à vous que je dédie ce modeste travail.

Nesrine

Les dédicaces

Je débute cette dédicace, le cœur serré et les yeux embués de larmes, sans anticiper à quel point il serait difficile de coucher ces modestes mots sur le papier. Avant d'entamer ces lignes, je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers Allah de m'avoir accordé le privilège de vous écrire et de ressentir une fierté légitime à cet égard. Je remercie Allah pour cette réussite exceptionnelle, qui est avant tout un don divin qui m'a été offert.

Je suis reconnaissante envers Allah pour le chemin parcouru, où Sa présence m'a soutenu dans la surmonte des obstacles, l'apprentissage de mes erreurs et la croissance tout au long de ce périple. Cette réussite est le résultat de mon engagement inébranlable, de ma patience persévérante et de ma foi en la rétribution divine.

A mes chers parents Votre fille aînée, Mimi, est le premier fruit de votre amour après 23 ans d'amour inconditionnel d'encouragements de sacrifices de peine et la voici maintenant faire ses premiers pas pour vous rendre fiers, vous réjouir de ses succès qui sont vos succès avant les miens, et votre bonheur avant le mien

À mon père, qui a travaillé et continue de travailler pour nous, mon héros, ma vie, mon frère, mon ami, mon soutien, celui qui m'écoute et apprécie mes histoires, celui qui cherche à me rendre heureuse et à me procurer le meilleur, celui qui me voit comme sa grande et sage fille, plus précieuse que mille hommes.

Et à ma mère, la main discrète, je dirai la raffinée et la prudente dans sa façon de me traiter. Maman, celle qui a donné sa jeunesse pour nous, la plus belle et la plus noble des mères, tout simplement aujourd'hui, je ne peux plus cacher mes sentiments. Tout simplement, celle qui se sacrifie littéralement.

Votre fille vous ressemble et continuera à vous ressembler dans vos valeurs, votre dignité, votre honneur et votre générosité.

À ma chère sœur unique Bibi ma confidente, ta détermination est impressionnante, ton ambition est contagieuse et mon frère aîné de cœur, Mostapha le plus généreux. Et à mes deux frères cadets doudou Lay, qui sont le précieux fruit de notre famille. Je vous souhaite le succès et l'épanouissement que votre grande sœur a connus

À ma tante FIFI spécialement, tu es bien plus qu'une tante pour moi. Tu as été ma confidente, ma conseillère. Tes paroles bienveillantes et tes encouragements m'ont donné l'élan nécessaire pour persévérer et atteindre mes objectifs. Tu es une étoile brillante dans ma vie et je te suis infiniment reconnaissante pour tout ce que tu as fait et continues de faire pour moi. À mes regrettés grands-parents paternels, que leur âme repose en paix, ma grande mère qui a toujours été fière de moi et a discerné en moi une personne confiante, sage et d'une beauté singulière. Je tiens à te rappeler que je ne t'ai pas oublié en ce jour, car il était évident pour moi que ta présence était bien réelle.

Je souhaite également dédier cette réussite à ma chère cousine, l'ange Amina, que son âme repose en paix. Je ne t'ai jamais oubliée et je t'offre cette réussite que tu n'as pas pu atteindre, mais je suis certaine que tu as trouvé une place bien meilleure, au paradis.

À ma tante, mon exemplaire Hayat la généreuse la plus belle celle qui m'a fait découvrir son cœur, sa tendresse infinie, Je suis honorée de partager ces moments précieux à tes côtés.

À houda Tu es bien plus qu'une tante pour moi, tu es ma sœur, ma deuxième mère. Avec toi, j'ai partagé tous les moments de ma vie, depuis ma naissance jusqu'à maintenant, Je suis infiniment reconnaissante de t'avoir dans ma vie.

À toute ma famille spécialement mes grands-parents maternels, mes tantes (Saliha, Nadia, Fatita et Fouzia) les plus précieuses et chères à mon cœur, mes oncles (Mohammed, Kamel et Zouhir) les plus précieux et généreux

, (Hichem, Walid et Abdelkader) qui sont en réalité mes frères et mes protecteurs, mes cousins et cousines (Khouloud qui me voit son exemplaire) (Kounouz ma petite confidente) (mes petites adorables Loula et Alla), et tous les membres précieux de ma famille élargie tant du côté paternel que maternel.

Je vous suis profondément reconnaissante pour votre présence dans ma vie.

A Nour (loin des yeux près du cœur) ma sœur, mon sosie en beauté, en valeurs et en comportement, ton absence physique ne signifie pas que tu as été oubliée.

À mes amis chers, Yasmine, Lycia, Ikram, Lylia, Asma et Mouna, je vous remercie d'avoir été là pour moi et d'avoir partagé tant de merveilleux souvenirs ensemble.

À toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à mon parcours, chacune de vos contributions a joué un rôle essentiel dans ma réussite.

Je voudrais dire que cette expérience avec mon binôme, Nesrine, est précieuse. Aucun mot ne peut suffire à t'exprimer, à exprimer notre gratitude et Notre parcours ensemble restera éternellement gravé dans nos cœurs.

Que cette humble dédicace soit le reflet de ma gratitude et de mon amour éternel envers vous tous.

Merci d'avoir fait partie de cette incroyable aventure.

Malak

Les remerciements

Dans cette vie on a ce que l'on mérite et on récolte ce que l'on a semé.

Tout au long de notre parcours nous avons bien galérés mais que dire c'est ça la vraie beauté de la vie, mais en retour cette année était du moins la plus dure en terme de labeur et grâce à la miséricorde et la bonté d'Allah qui ne lâche pas ses êtres bien aimés nous avons reçu de l'aide de partout et nous avons ressenti aucune difficulté, tout était bien défini dès le départ.

Notre binôme est resté soudé du début jusqu'à la fin et ça c'est un fait plus que rare en temps de stress et de fatigue.

En une seule phrase qui peut résumer notre contentement face à cette expérience idyllique et inoubliable, on remercie avant tout notre tout puissant Allah qui nous a guidé, a entendu et exaucé nos prières en temps de réels besoins.

En second lieu tous les membres de nos familles et nos très chers amis qui n'ont jamais cessé de croire en nos capacités, notre encadrante Mme Rahma Toumi une femme et professeure incroyable qui nous a considéré comme ses filles, tout au long du mémoire, elle n'a pas cessé de nous aider et de nous guider, elle ne nous a lâché à aucun moment, on vous remercie du plus profond de nos âmes.

A tous les membres de la SATIM et Algérie poste Mr Abida, Mr Faycel, Mme Sarah ..., qui ont fait de notre travail une fierté

Résumé

Les institutions financières cherchent à promouvoir l'e-banking pour développer leur système monétaire, mais l'adoption des paiements électroniques reste en deçà des attentes.

Les avancées technologiques rapides laissent des lacunes en termes de sécurité face aux fraudeurs.

La confiance limitée des consommateurs dans les transactions en ligne, la méconnaissance des technologies de paiement mobile, les faibles taux de bancarisation et la couverture réseau limitée entravent l'utilisation des applications de paiement mobile.

Malgré ces défis, le gouvernement et les institutions financières continuent de promouvoir l'utilisation du paiement mobile en Algérie pour favoriser l'inclusion financière.

Algérie Poste a proposé divers produits et services, mais le service BaridiPay n'a pas rencontré le succès escompté.

Lors de notre recherche nous allons analyser le comportement des clients d'Algérie Poste face aux nouveaux modes de paiement numériques en se concentrant sur le paiement mobile.

A Summary

Algerian banks seek to promote e-banking to develop their banking system, but the adoption of electronic payments remains below expectations.

Rapid advances in technology leave security gaps for fraudsters.

Limited consumer confidence in online transactions, lack of knowledge of mobile payment technologies, low banking rates and limited network coverage hinder the use of mobile payment applications.

Despite these challenges, the government and banks continue to promote the use of mobile payment in Algeria to foster financial inclusion.

Algérie Poste offered various products and services, but the BaridiPay service did not meet with the expected success.

During our research, we will analyze the behavior of Algérie Poste customers in the face of new digital payment methods such as mobile payment.

ملخص

تسعى البنوك الجزائرية إلى تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية لتطوير نظامها المصرفي، لكن اعتماد المدفوعات الإلكترونية لا يزال دون التوقعات. التقدم السريع في التكنولوجيا يترك ثغرات أمنية للمحتالين. إن محدودية ثقة المستهلك في المعاملات عبر الإنترنت، والافتقار إلى المعرفة بتقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول، وانخفاض الأسعار المصرفية، وتغطية الشبكة المحدودة، تعيق استخدام تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول. على الرغم من هذه التحديات، تواصل الحكومة والبنوك الترويج لاستخدام الدفع عبر الهاتف المحمول في الجزائر لتعزيز الشمول المالي. لم تحقق النجاح المتوقع. BaridiPay عرض البريد الجزائري العديد من المنتجات والخدمات، لكن خدمة خلال بحثنا، سنقوم بتحليل سلوك عملاء البريد الجزائري في مواجهة طرق الدفع الرقمية الجديدة مثل الدفع عبر الهاتف المحمول.

Liste des figures

Figure 1: Monnaie fiduciaire	22
Figure 2: Monnaie scripturale	23
<i>Figure 3 : Le chèque</i>	24
Figure 4 : Lettre de change.....	25
Figure 5 : Carte privative.....	27
Figure 6 : Carte bancaire	28
Figure 7 : Un distributeur automatique à billet	29
Figure 8 : Terminal de paiement électronique	30
<i>Figure 9 : Carte sans contact</i>	32
<i>Figure 10 : Carte à puce</i>	32
Figure 11 : QR Code.....	41
Figure 12 : Paiement NFC.....	42
Figure 13 : Organigramme d'Algérie Poste	62
Figure 14 : Ecosystème du réseau monétique interbancaire	69
Figure 15 : Graphe selon le genre.....	76
Figure 16 : Graphe selon la tranche d'âge	77
Figure 17 : Graphe de la CSP.....	78
Figure 18 : Graphe selon l'affiliation.....	79
Figure 19 : Graphe sur les modes de paiement des utilisateurs.....	80
Figure 20 : Graphe selon la description du rapport des utilisateurs au smartphone.....	81
Figure 21 : Graphe sur l'utilisation du téléphone pour faire des transactions	82
Figure 22 : Graphe sur les fréquences d'utilisation du paiement mobile.....	83
Figure 23 : Graphe sur les genres d'opération	84
Figure 24 : Graphe sur l'expérience utilisateur.....	86
Figure 25 : Le choix de l'utilisateur pour payer avec le téléphone.....	87
Figure 26 : Graphe sur la confiance des utilisateurs envers la sécurité des paiements mobile	88
Figure 27 : Graphe sur la facilité du paiement mobile	89
Figure 28 : Graphe sur la mobilité du paiement mobile.....	90
Figure 29 : Graphe sur l'avantage de la mobilité selon les utilisateurs	91
Figure 30 : Les principaux obstacles selon les utilisateurs du paiement mobile.....	92
Figure 31 : Graphe sur l'utilisation de l'application BaridiMob	93
Figure 32 : Avis des utilisateurs sur le service BaridiPay.....	95
Figure 33 : Avis des utilisateurs sur les paiements mobile entre des utilisateurs de différentes banques.....	96
Figure 34 : Graphe sur les avis des utilisateurs sur la solution mobile	97
Figure 35 : Avis des utilisateurs sur la sécurité des transactions financières.....	98
Figure 36 : Graphe sur Les principaux critères de choix d'une application de paiement mobile selon les utilisateurs.....	99
Figure 37 : Graphe du tableau croisé 03.....	105
Figure 38 : Graphe du tableau croisé 04.....	106

Liste des tableaux

Tableau 1: Les avantages et les inconvénients de l'interbancaire dans le paiement mobile.....	51
Tableau 2 : Analyse SWOT sur le paiement mobile en Algérie	52
Tableau 3 : Genre.....	76
Tableau 4 : Tranche d'âge	77
Tableau 5: Classé selon la CSP.....	78
Tableau 6: Les données selon l'affiliation.....	79
Tableau 7: Les modes de paiement des utilisateurs	80
Tableau 8: Rapport aux des utilisateurs aux smartphones	81
Tableau 9: Sur l'utilisation du téléphone pour des paiements.....	82
Tableau 10: Fréquence d'utilisation du paiement mobile	83
Tableau 11: Les genres d'opération.....	84
Tableau 12: Expérience utilisateur	85
Tableau 13: Le choix des utilisateurs pour payer avec le téléphone	87
Tableau 14: La confiance des utilisateurs envers la sécurité des paiements mobile	88
Tableau 15: La facilité du paiement mobile	89
Tableau 16: La mobilité du paiement mobile	90
Tableau 17: L'avantage de la mobilité selon les utilisateurs.....	91
Tableau 18: Les principaux obstacles selon les utilisateurs du paiement mobile.....	92
Tableau 19: Sur l'utilisation de l'application BaridiMob	93
Tableau 20: Avis des utilisateurs sur le service BaridiPay	94
Tableau 21: Avis des utilisateurs sur les paiements mobile entre des utilisateurs de différentes banques	96
Tableau 22: Avis des utilisateurs sur la solution de paiement mobile	97
Tableau 23: Avis des utilisateurs sur la sécurité des transactions financières	98
Tableau 24: Les principaux critères de choix d'une application de paiement mobile selon les utilisateurs.....	99
Tableau 25: Tableau croisé 01	101
Tableau 26: Tableau croisé 02	103
Tableau 27: Tableau croisé 03	105
Tableau 28: Tableau croisé 04	106

Liste des abréviations :

ADE : Algérie Des Eaux

ARPCE : Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques

ATM : Automatic Teller Machine

B2B : Business to Business

B2C : Business to Customer

BDL : Banque de Développement Local

BNA : Banque National d'Algérie

C2C : Customer to Customer

CBS : Core Banking System

CCP : Compte Courant Postal

CIB : Carte Interbancaire

CIN : Code d'Identité Nationale

CNEP : Caisse Nationale des Epargnes et de Prévoyance

CPI : Centre de Pré-compensation Interbancaire

CSP : Catégorie Socio-Professionnelles

CUP : Code Universel des Produits

DAB : Distributeur Automatique à Billet

EMS : Express Mail Service

GAB : Guichet Automatique à Billet

GIE : Groupement d'Intérêt Economique

M POS : Mobile Point Of Sale

MNO : Mobile Network Operator

NFC : Near Field Communication

OTP : One Time Pad

PME : Porte-Monnaie Electronique

PMV : Porte-Monnaie Virtuel

PTT : Postes, Télégraphes, Téléphones

QR CODE : Quick Response Code

RFID : Radio Frequency Identification

Liste des abréviations

RMI : Réseau Monétique Interbancaire

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

SMS : Short Message Service

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

SWOT : Strengths Weaknesses Opportunities and Threats

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

TIP : Titre Interbancaire de Paiement

TPE : Terminaux de Paiement Electronique

USSD : Unstructured Supplementary Service Data

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 01 : Concepts fondamentaux sur le système et les différents moyens de paiement.....	7
Introduction :	8
Section 01 : Notions de bases sur le système de paiement	9
Section 02 : Aperçu de la monétique	13
Section 03 : Présentation générale des moyens de paiement.....	20
CHAPITRE 02 : Le paiement mobile	34
Section 1 : Généralités sur le paiement mobile.....	35
Section 2 : Le paiement mobile en Algérie.....	43
Section 3 : Le comportement de client face au paiement mobile	53
CHAPITRE 03 : Analyse du comportement du client face au paiement mobile.....	660
Section 01 : Présentation des entreprises	61
Section 02 : Présentation de l'étude	73
Section 03 : Etude de cas.....	76
Conclusion générale	110

Avec l'ère du digital, la révolution numérique a eu un impact profond sur le secteur bancaire en permettant aux consommateurs de faire des transactions financières en ligne et de manière plus pratique. Les moyens de paiement en ligne ont considérablement augmenté, offrant aux consommateurs plus de flexibilité et de commodité pour gérer leurs finances.

Dans les pays développés, la technologie a également aidé à améliorer la sécurité des transactions financières en ligne, ce qui est un facteur clé pour encourager les consommateurs à adopter ces nouveaux moyens de paiement. La révolution numérique a eu donc un impact considérable sur le secteur bancaire et les moyens de paiement en permettant une plus grande efficacité, commodité et sécurité pour les consommateurs.

Les banques, les établissements financiers et les entreprises de télécommunications collaborent pour développer des solutions de paiement mobile simplifiant ainsi les transactions quotidiennes.

Par exemple, les applications mobiles de paiement permettent aux consommateurs de faire des paiements en un seul clic depuis leurs smartphones, ce qui est très pratique pour les transactions quotidiennes.

En Algérie, l'écosystème monétique est en pleine transformation, avec l'introduction de ces nouvelles technologies d'informations et de communications telles que les paiements mobiles et les solutions de paiement numérique.

La Banque d'Algérie, en tant qu'autorité de réglementation, joue un rôle clé dans la supervision de l'écosystème monétique, en veillant à ce que les transactions financières soient sécurisées et conformes aux lois et aux réglementations en vigueur.

En somme, la monétique et les modes de paiement sont en constante évolution pour répondre aux besoins des clients et pour améliorer leur expérience bancaire. Le mobile est également devenu un outil crucial dans les services bancaires et les banques doivent intégrer cette technologie dans leur stratégie pour rester compétitives. Le consommateur algérien est de plus en plus exigeant en matière de digitalisation et de paiements en ligne, et les banques et les établissements financiers doivent tenir compte de ses préoccupations en matière de sécurité, fiabilité, etc..., pour s'assurer que les services qu'elles proposent sont attractifs pour leurs clients.

C'est pour cela que nous avons trouvé intéressant de prendre pour thème l'analyse du comportement du client face au lancement du paiement mobile.

L'importance d'analyser le comportement des clients face au lancement du paiement mobile contribue à moderniser les services financiers en Algérie, à promouvoir l'innovation et à favoriser l'adoption de technologies modernes pour répondre aux besoins changeants des clients et renforcer la compétitivité du secteur financier.

Et ce en intégrant des technologies modernes telles que le paiement mobile, l'Algérie peut stimuler l'adoption de solutions plus efficaces, rapides et sécurisées pour les transactions financières.

Nous nous sommes penchés sur cette thématique pour une raison bien définie, il est important de comprendre et de définir les freins et obstacles qui empêchent le lancement et l'utilisation de paiement mobile en Algérie pour pouvoir améliorer et développer ces technologies dans l'avenir et ainsi implanter ce nouveau moyen de paiement à nos consommateurs.

Quant au fait que c'est un moyen de paiement fréquemment utilisé dans bons nombres d'autres pays en toute fluidité et sans risque, alors pourquoi pas le nôtre.

C'est dans ce contexte que ce mémoire de fins d'études se concentre sur l'analyse du comportement des clients d'Algérie Poste via l'application Baridimob (service baridipay), en étudiant les facteurs qui l'influencent ainsi que de déterminer les opportunités et les défis et de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients et voir les freins et les obstacles face au lancement du paiement mobile, afin d'améliorer les services proposés par l'application.

De ce fait, notre problématique consiste à répondre à la question suivante : "**Quels sont les facteurs qui influencent l'adoption du paiement mobile par les clients d'Algérie Poste ?**"

Cette question centrale entraîne naturellement des sous questions :

- Quels sont les motivations d'adoption du paiement mobile par les clients d'Algérie Poste ?
- Quels sont les freins et obstacles à l'utilisation de BaridiMob par les clients d'Algérie Poste ?

- Les clients d'Algérie poste sont-ils intéressés par l'élargissement des transactions avec d'autres centres financiers ?

Ces questions nous permettront d'explorer à la fois le comportement des clients et les aspects spécifiques liés à la solution de paiement mobile, ce qui nous donnera une vision plus complète de mobile paiement en Algérie

Pour cela nous avons émis les hypothèses suivantes :

Hypothèse 01 : La facilité, la rapidité et la mobilité sont les motivations majeures à l'utilisation des paiements mobiles.

Hypothèse 02 : La complexité à l'utilisation de l'application de paiement mobile BaridiMob

Hypothèse 03 : Oui les clients d'Algérie Poste sont intéressés par la mise en place d'une solution de paiement mobile qui facilitera l'expansion des transactions entre les différents utilisateurs et les différents centres financiers.

Afin de réaliser ce mémoire nous avons axé principalement nos recherches sur la base d'une revue bibliographique en consultant divers ouvrages, mémoires, thèses, articles ...

Mais nous nous sommes essentiellement focalisées sur ses deux études, La première est un article "ASJP revue économique VOLUME : 16/ N° : 01 (2022), BENMADANI Sadika Ecole Supérieure d'Economie d'Oran, Les Moyens de Paiement Électronique en Algérie : Etat des lieux et Perspectives, qui ont eu ces résultats :

- Le sentiment psychologique lié principalement à l'utilisation d'argent, et ce, en tenant compte de nos traditions et coutumes. Le citoyen algérien s'attache toujours à la culture du cash car la société algérienne évolue dans un milieu où domine le cash, au déterminant de l'utilisation des paiements électroniques. Chose qui rend la tâche difficile à l'identification de l'origine de l'argent gagné et des flux financiers.
- Le taux de bancarisation demeure assez faible principalement dû au problème de manque de confiance des algériens quant à leur le système bancaire.
- L'économie informelle Car l'économie algérienne est dominée par l'informel, qui constitue une économie à part entière, parallèle à l'économie légale ; 809 Les Moyens de Paiement Electronique en Algérie : Etat des lieux et Perspectives

- Insuffisance des solutions et des ressources techniques en matière de prise en charge de la plateforme e-commerce ;
- Ancrage juridique : absence d'un arsenal juridique régissant le e-commerce en Algérie surtout la protection des utilisateurs dans cette plateforme.
- Traçabilité : le problème de traçabilité, gêne surtout les criminels, car le recours à l'utilisation de l'e-paiement va sans doute permettre le dépistage de l'argent et la lutte contre l'évasion et la fraude fiscale ainsi que le blanchiment d'argent, ce dernier étant considéré comme le type de délit économique et financier par excellence.

Et la deuxième étude est un mémoire de fin d'étude à l'université MOULOUD MAMMERIE DE TIZI-OUZOU MASTER 2020-2021 Spécialité : Management Bancaire : *La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes : cas de la BADR de la wilaya de Tizi-Ouzou.* Qui ont fourni ces résultats :

- Manque de la culture Monétique, qui est un frein qui pousse à ne pas utiliser les nouveaux moyens de paiement et par ricochet participe au développement du mode de paiement par CASH. Le cash et les chèques pour nombreux individus représentent un acte primitif dans les transactions commerciales d'un montant important ;
- Utilisation prioritaire des espèces dans toutes les transactions d'achat et de vente ;
- Automatisation insuffisante et problèmes techniques répétitifs ;
- Manque de connaissance du produit ;
- Manque de liquidité dans les différents guichets automatiques, et les distributeurs de billets ;

Nous nous sommes différenciés aux autres études par les points ci-dessous :

- Les habitudes de paiement évoluent : utilisation de l'espèce, paiements par carte et applications mobiles.
- Sécurité, connectivité, frais de transaction, convivialité des applications, fiabilité, facilité d'utilisation, rapidité des transactions et coûts sont les critères importants pour les utilisateurs dans le choix d'une application de paiement mobile.
- Intérêt élevé pour les paiements mobiles interbancaires en raison de la commodité et de la confiance dans la sécurité.

- Les clients cherchent un accès illimité entre les utilisateurs de différents centres financiers ainsi qu'une sécurité robuste pour protéger les transactions et la confidentialité des utilisateurs.

Pour apporter des éléments de réponse à nos questionnements, nous avons fait appel dans notre travail à deux approches :

L'approche théorique ou nous avons effectué une recherche documentaire relative au thème à travers des consultations d'ouvrages assez récents et rapports, mémoire, thèses soutenues, articles règlementaires et sites internet.

L'approche pratique par laquelle nous avons également tenté de mettre en relief une application sur le terrain basée essentiellement sur les informations recueillies au sein d'Algérie-Poste et la SATIM ainsi que leurs documents internes et leurs sites web. Au cours de cette approche, la méthode quantitative sera utilisée pour collecter et analyser les données. Les données quantitatives seront collectées à l'aide de sondages en ligne. Les résultats de la recherche seront utilisés pour élaborer des recommandations pour Algérie Poste pour améliorer les services proposés par l'application Baridimob.

Dans ce contexte, nous avons structuré notre travail autour de trois chapitres :

Le premier chapitre sera réalisé suivant un cadre théorique, en présentant dans la première section Concepts fondamentaux sur le système et les différents moyens de paiement. La deuxième section se portera sur la monétique en général et la troisième section se basera sur les différents moyens de paiement.

Dans le second chapitre nous aborderons la notion de paiement mobile à travers trois sections. La première section se basera sur les notions fondamentales, avantages et inconvénients, on entamera la deuxième section avec les enjeux et perspectives du paiement mobile en Algérie et on clôturera avec le comportement du client Algérien face à ce mode paiement.

Pour le troisième chapitre, nous présenterons les deux entreprises Algérie Poste suivie de la SATIM dans la première section avec ses missions, objectives et ses services. Nous poursuivrons avec l'élaboration de notre étude empirique de terrain dans la deuxième

section et nous finirons avec l'interprétation de notre questionnaire pour la dernière section du chapitre.

Chapitre 01 : Concepts fondamentaux sur le système et les différents moyens de paiement

Introduction :

Les systèmes de paiement et de règlement sont des éléments clés du fonctionnement des économies modernes. Leur rôle est de faciliter les transactions commerciales et financières en assurant un transfert fluide et sécurisé de la valeur entre les parties concernées. Au fil du temps, les progrès technologiques ont permis une évolution significative des moyens de paiement, avec l'émergence de nouvelles formes telles que la monnaie électronique. Cette évolution a favorisé le passage d'une économie informelle à une économie transparente, en permettant une traçabilité accrue des transactions et une meilleure gestion des risques financiers.

Dans ce premier chapitre, nous allons mettre l'accent sur les systèmes de paiement, une définition globale de la monétique et on s'appuiera sur les différents moyens de paiement traditionnels et modernes.

Section 01 : Notions de bases sur le système de paiement

Avant d'aborder dans la deuxième section les différents moyens de paiement, il est important d'assimiler un certain nombre de définitions concernant le système de paiement utilisé dans son fonctionnement et que l'on retrouve dans toute sa configuration.

1.1. Notion de l'opération de paiement et de règlement

Pour la plupart d'entre nous "payer" ou "régler" réfère à une seule et même action, bien que ces deux termes soient souvent utilisés de manière interchangeable dans le langage courant ils ont des nuances légèrement différentes dans leur signification, que l'on va définir ci-après.

1.1.1. Définition de paiement

Le paiement peut se définir comme : « Un transfert par le débiteur d'une créance monétaire sur un tiers recevable par le créancier ». ¹

On peut le définir aussi comme : « Le paiement est un transfert d'une créance monétaire du payeur sur un tiers (la banque) acceptable par le bénéficiaire ». ²

A partir de ces définitions on peut résumer le paiement comme étant une action qui consiste à transférer de la valeur d'un acheteur à un vendeur d'une manière sûre et transparente, en retirant des fonds déposés dans un compte bancaire ou de demander le transfert au profit de soi-même ou d'une tierce personne.

1.1.2. Définition de système

Selon RAMBURE (D) : « Un système est un ensemble dont les parties sont interdépendantes mais dont le tout existe indépendamment des parties ». ³

1.1.3. Définition du système de paiement

Un système de paiement peut se définir comme « Un système de paiement est un ensemble de règles, de procédures bancaires, de systèmes interbancaires et d'instruments servant à assurer les transferts de fonds entre les participants au système, s'acquittant d'une obligation contractuelle.

¹ CSPR, Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement, BRI, mars 2003, P.37

² GUÉTIN Philippe, *Rapport sur la Monétique et les Transactions électroniques Sécurisées en Basses Normandie*, Décembre 2003, P.48.

³ Ramburre, D. (2005). « *Les systèmes de paiement* ». Edition Economica, P 12.

Il est fondé généralement sur un accord entre les participants et l'opérateur du système, le transfert de fonds étant effectué au moyen d'une infrastructure technique convenue¹, qui assure la circulation de la monnaie, la compensation et le règlement des ordres de paiement.²

Mais aussi les prestataires qui ont la charge de les opérer, ainsi que leurs règles de fonctionnement, chaque zone monétaire a ses propres systèmes de paiement.³

Les systèmes de paiement revêtent donc une importance fonctionnelle en permettant un traitement efficace des paiements et des règlements. Ils contribuent ainsi au bon fonctionnement d'une économie de marché moderne.⁴

1.2. Les acteurs d'un système de paiement

Dans un système de paiement, on retrouve plusieurs acteurs qui participent au bon cheminement des opérations, dont on cite :

1.2.1. Les banques

Les banques sont des institutions financières publiques ou privées, qui offrent une multitude de services financiers, elles ont pour rôle principal d'être des intermédiaires entre offreurs et demandeurs de capitaux.⁵

Elles assurent donc la compensation et le règlement des créances interbancaires. Les banques opèrent donc à deux niveaux : celui des paiements intra-bancaires et celui des paiements interbancaires.

1.2.2. La banque de règlement

La banque de règlement est l'institution chargée d'assurer le dénouement en espèces des transactions conclues sur le marché financier.⁶ Elle garantit la sécurité et l'efficacité des mécanismes de paiement des opérations sur titres. L'efficacité des systèmes de paiement

¹ CSPR, *Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement systématiques*, BRI, janvier 2001, P.15.

² JOSEPH, M-N, « *La micro finance à la croisée des chemins* », Edition l'Harmattan, Paris 2011.

³ *Paiement et Règlement-livraison (fimarkets.com)* P.45.

⁴ Yun Li-Chun : « *Nouveaux instruments de paiement : analyse du point de vue de la banque centrale* ». Cahier d'études de la Banque Centrale de Luxembourg (BCL), novembre 2003, P.8.

⁵ GARSUAULT P, PRIAMI S., « *la banque : fonctionnement et stratégies* », édition Economica, Septembre 1995, paris P.32

⁶ <http://consumaf.org/architecture-du-marche/la-banque-de-reglement/> consulté le 15/02/2023

contribue au bon fonctionnement du marché financier et, de façon générale, à la stabilité financière dans notre wilaya.

1.2.3. La banque centrale

Appelée aussi banque des banques, est une institution financière d'émission monétaire propre à un pays ou à une zone monétaire, a pour fonction de gérer le système de paiement, c'est-à-dire qui gère la monnaie d'un pays ou d'un groupe de pays et contrôle la masse monétaire.

D'après D. Flouzat : « La banque centrale est une institution qui se situe au centre des systèmes de paiement pour garantir les règlements et contrôler l'expansion de la masse monétaire, c'est l'institution considérée comme apte à préserver la confiance dans la monnaie du pays »¹.

D'après M. Albert : « Une banque centrale est l'autorité publique chargée : de contrôler le financement de l'économie en assurant l'émission des billets de banque et en octroyant des crédits aux banques commerciales dans le cadre de la politique monétaire, de surveiller et gérer les systèmes de paiement liés en particulier à la compensation des chèques et des virements interbancaires et dans certains pays de surveiller la solidité du système bancaire et financier »².

1.2.3.1. Les rôles de la banque centrale

La banque centrale joue plusieurs rôles, parmi ces rôles on cite les quatre (04) principaux rôles suivants :

- **Opérateur de système** : Elle garantit l'élaboration des procédures et des règles du fonctionnement du système et leurs transmissions aux participants du système.
- **Agent de règlement** : Elle effectue la finalisation des paiements, garantie l'actif le plus sûr aux participants. De plus, elle permet la réalisation des opérations de paiement par les participants soit pour leurs comptes ou pour les comptes de leurs clientèles à travers les comptes ouverts chez elle.
- **Un catalyseur** : Elle est chargée de promouvoir l'efficacité et la sécurité du système.
- **Autorité de tutelle** : Elle assure avec ce rôle la supervision et le bon fonctionnement du système.³

¹ MISHKIN F, « monnaie, banques et marchés financiers », Pearson, 9ème Édition, 2010, P.504.

² Idem.

³ CSPR, Op.cit. P 11.

1.3. Les risques liés au système de paiement

Les systèmes de paiements sont un élément crucial de l'infrastructure financière moderne. Ils permettent aux entreprises et aux particuliers de transférer des fonds rapidement, efficacement et en toute sécurité. Cependant, ces systèmes de paiement peuvent également être une source de risques pour les économies. On distingue plusieurs types de risques, les risques opérationnels, juridiques, financiers.

Ces derniers se partageant entre risque de crédit et risque de liquidité, risque de marché et risque systémique.

1.3.1. Les risques opérationnels

Le risque des défauts techniques ou des erreurs opérationnelles entraînent ou aggravent des risques de crédit ou de liquidité.¹

1.3.2. Le risque juridique

Ce risque désigne les incertitudes et les failles du cadre juridique qui peuvent entraîner des risques de crédit et de liquidité pour les intervenants du système de paiement. Le manque de clarté de certaines lois et conventions peut engendrer de mauvaises interprétations concernant les obligations et droits des utilisateurs.

1.3.3. Le risque financier

Ce risque est composé du risque de crédit et du risque de liquidité :

- **Le risque de crédit** ; Le risque qu'un participant au système soit incapable d'acquitter intégralement ses obligations financières au sein du système, au moment prévu ou ultérieurement.²
- **Le risque de liquidité** ; Le risque qu'un participant au système ne soit pas capable d'acquitter ses obligations financières au sein du système au moment prévu, mais il est en mesure de le faire ultérieurement.³

¹ "Nouveaux instruments de paiement" par Li-Chun Yuan Op.cit. P.9.

² Idem

³ Idem

Donc, c'est le risque qui se rapporte au manque de liquidité disponible pour faire face aux différentes créances.

1.3.4. Le risque de marché

Il y a risque de marché lorsque les conditions du marché qui déterminent le cours des actifs échangés (ou déposés en garantie) varient entre le moment où la défaillance est constatée.

Donc le risque de marché est le risque de perte qui peut résulter des fluctuations des prix des instruments financiers qui composent un portefeuille.

Le risque peut porter sur le cours des actions, les taux d'intérêts, les taux de change, les cours de matières premières, etc.¹

1.3.5. Le risque systémique

Un système insuffisamment ou mal protégé contre les risques, la défaillance du système ou de l'un de ses participants pourrait empêcher d'autres participants de respecter leurs obligations au sein du système, provoquant ainsi une instabilité globale du système.

La définition du risque systématique est plus complexe lorsqu'elle englobe les conséquences plus étendues d'une défaillance. On tient compte dans ce cas du risque de propagation d'une défaillance à d'autres parties du secteur financier, des institutions ne participant pas au système défaillant ne seraient plus en mesure de respecter leurs obligations à cause du système défaillant. La stabilité du secteur financier dans son ensemble serait menacée.²

Section 02 : Aperçu de la monétique

Dans cette section nous allons explorer le monde de la monétique de son apparition jusqu'à ses avantages et inconvénients, nous définissons son rôle et ses objectifs et mettons en évidence ses divers caractéristiques ainsi que ses types.

¹ <https://finance.savoir.fr/le-risque-de-marche-des-systemes-de-paiement/> consulté le 03/02/2023 à 14h

² "Nouveaux instruments de paiement : une analyse du point de vue de la banque centrale" par Li-Chun Yuan P.10

2.1. Notions sur la monétique :

2.1.1. Définition

Apparue en 1980, la monétique, un mot provenant de la contraction des deux termes Monnaie et Informatique, désigne : « l'ensemble des techniques électroniques, informatiques, magnétiques et télématiques permettant d'effectuer des transactions et des transferts de fonds (carte interbancaire, virements électroniques, ...) ». ¹

Le dictionnaire Larousse définit la monétique comme "l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires". ²

La monétique implique l'utilisation d'une monnaie électronique convertible en monnaie réelle, mais aussi la possibilité d'une identification des différents acteurs impliqués dans cette transaction. ³

2.1.2. Le domaine de la monétique

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

- La billettique, La carte téléphonique, Le prépaiement, Le porte-monnaie électronique, Le paiement par téléphone mobile, Le paiement électronique, Le marketing monétique et Le paiement sans contact. ⁴

2.1.3. Le rôle de la monétique

En effet, la monétique permet, entre autres :

- D'éviter la manipulation de l'argent liquide ;
- Faciliter la gestion grâce à l'automatisation ;
- Fidéliser la clientèle.
- Mettre un client en relation avec sa banque partout où il se trouve dans le monde
- Réduire les risques liés à la manipulation de perte d'argent (perte d'argent, vol). ¹

¹ HASHEM SHERIF M. et SERHROUCHNI A., « *La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé* », Edition EYROLLES, Paris, 1999, P.405.

² <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Mon%C3%A9tique/52201>, Le 28/02/2023 à 23H.

³ "Monétique et transactions électroniques" par Alphonse Christian IVINZA LEPAPA page 16

⁴ HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009, P.16.

Ainsi, la monétique est considérée comme un marché très important qui a permis le développement de nouvelles entreprises dans ce domaine.

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

- Infrastructures de télécommunication ;
- Systèmes de traitement des informations ;
- Technologies d'automatisation. Pour cela, la monétique peut être désignée « comme étant la réalisation d'opérations bancaires par le biais d'outils combinant les techniques d'automatisme, d'informatique et de télécommunications.²

2.1.4. L'apport de la monétique au système bancaire

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

2.1.4.1. La position des Banques Centrales

La monnaie électronique est, à côté des moyens traditionnels de paiement, une nouvelle forme de monnaie qu'il convient de bien analyser et de cerner ses caractéristiques afin de connaître les possibles implications qu'elle peut engendrer sur les sphères économiques et monétaires. La monnaie électronique est une dématérialisation de la monnaie. Son support est, dans la majorité des cas, une carte, en faisant référence au porte-monnaie électronique (PME) qui permet d'effectuer des paiements à partir d'une réserve de fonds préalablement constituée sur le microprocesseur de la carte (notion de prépaiement).

La carte bancaire est quant à elle assimilable à de la monnaie scripturale puisqu'elle n'est qu'un support permettant la mobilisation de fonds déposés sur des comptes gérés par les banques. L'utilisation de l'informatique ou de l'électronique n'affecte jamais la manière dont les ordres de paiement sont donnés ou transmis. Ce sont les dépôts à vue qui constituent le moyen de règlement.³

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

¹ <https://docplayer.fr/13963066-Sommaire-1-la-monetique.html>, Consulté le 02/03/2023 à 10H.

² C. Dragon & autres, les moyens de paiement, Edition Banque, 1997, P.25.

³ Biales M., Leurion R, Rivaud JL (2007) : *L'essentiel sur l'économie*. Berti Editions, Alger ; P.152.

la disponibilité doit être totale à l'égard des bénéficiaires ». Il s'agit donc là d'un encours de nature monétaire comparable aux monnaies, aux billets et aux dépôts à vue.

Bien qu'actuellement, la monnaie électronique soit loin d'être un phénomène très répandu dans le monde, sauf peut-être en Occident et dans certains pays émergents, son développement est susceptible d'avoir des implications significatives pour la politique monétaire dans l'avenir.

D'autres inquiétudes méritent l'attention des autorités monétaires :

L'efficacité du fonctionnement des systèmes de paiement et la confiance des agents économiques dans cet instrument de paiement, la protection des consommateurs et des commerçants et la stabilité des marchés financiers.

Pour pallier à ces différentes préoccupations et afin de garantir l'efficacité de la politique monétaire, les Banques Centrales estiment que :

- L'élaboration d'un cadre juridique solide et transparent à même de garantir la sécurité des agents économiques ;
- La solution la plus évidente serait de réserver l'émission de monnaie électronique aux seuls établissements de crédit.

Toutefois, au stade actuel de développement de la monnaie électronique, il est peut-être souhaitable que les Banques Centrales adoptent une attitude souple et laissent la technologie et les forces du marché jouer leur rôle tout en veillant à ce que les systèmes proposés soient suffisamment sécurisés. Toutefois, „un des points forts du capitalisme financier tient à la fertilisation croisée de ses deux facteurs d'impulsion majeurs : la finance de marché et la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC).

La financiarisation de l'économie a soutenu la dynamique de diffusion des nouvelles technologies cependant, les bouleversements technologiques ont catalysé la montée en régime de la finance.¹

2.1.4.2. La position des banques émettrices

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

¹ Aglietta M, Reberrioux A (2004) : Les dérives du capitalisme financier. Edition, Albin Michel, Paris, P.36

qu'elles relativisent en fonction des coûts et inconvénients, et qui amènent à poser les problèmes de rentabilité de tels projets.

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

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

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

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

Après s'être progressivement déployée dans la sphère économique des pays développés, la monétique commence à s'insérer dans les pays émergents, et constitue à présent un passage obligé.¹

2.1.5. Les acteurs de la monétique

Lorsque nous parlons de la monétique, quatre acteurs font apparition ;

L'émetteur : (la banque du client)

Il s'agit de l'organisme financier qui crée la carte et la met à la disposition de son client, traite ainsi les débits/crédits des comptes des porteurs et les litiges liés à l'utilisation de la carte.

Les responsabilités de l'émetteur sont principalement les suivantes :

- Gestion de la fabrication de la carte ;
- Gestion du contrat et des relations avec le porteur ;

¹ Journal of Economic & Financial Research "Un essai d'analyse sur l'utilisation de la carte électronique de retrait et de paiement interbancaire (CIB) en Algérie". P.29.

- La tenue de compte à laquelle la carte est adossée et plus particulièrement les débits / crédits liés aux transactions réalisées avec la carte ;
- La gestion des plafonds selon les conditions convenues avec le porteur ;
- La prise en compte des oppositions suite à perte ou vol déclarés par le porteur ;
- La gestion des fraudes et litiges résultant de l'utilisation de la carte.

Le porteur : (le client)

Il s'agit du détenteur de la carte. Le titulaire du compte courant peut être une société, un particulier, ou un commerçant. A noter que c'est le client qui demande de sa banque (l'émetteur) la carte, il doit ainsi être souscrit à un contrat porteur carte bancaire qui énonce les conditions générales liées à la délivrance, l'utilisation, la sécurité et le renouvellement de la carte. Il est important de noter que le porteur de la carte ne deviendra pas un titulaire de la carte, la carte est la propriété de la banque et la banque peut décider de la récupérer si nécessaire.

Le porteur doit assumer les responsabilités suivantes :

- Conservation du code confidentiel qui ne doit être divulgué en aucun cas ;
- Déclaration en cas de perte ou vol de la carte qui entraîne une mise en opposition de la carte.

L'accepteur : (le commerçant)

Il s'agit du commerçant, artisan, ou profession libérale, qui accepte les moyens de paiement électronique comme règlement (les cartes bancaires) pour payer des produits ou des services, ou une banque qui propose des retraits aux automates bancaires (GAB/DAB). Le professionnel est équipé d'un TPE par sa banque. La banque des DAB / GAB s'équipe elle-même de sorte qu'elle est à la fois l'accepteur et l'acquéreur des retraits et opérations réalisées sur ces machines. L'accepteur, quand c'est un commerçant, doit respecter ses engagements vis-à-vis de sa banque et s'assurer de la régularité des paiements par carte.

L'acquéreur : (la banque du commerçant)

Il s'agit de l'organisme financier qui met à la disposition de ses clients des services d'acquisition de transactions de paiement électronique, grâce au TPE.

Les banques qui fournissent des machines ou des équipements pour remplir deux fonctions :

- Permettre au porteur de la carte d'effectuer des transactions électroniques (après avoir inséré la carte).
- Réaliser l'acquisition et le traitement de ces transactions quand elles sont finalisées.

Les principales responsabilités de l'acquéreur sont les suivantes :

- Gérer le contrat et la relation avec l'accepteur ;
- Fournir, installer, entretenir et mettre à niveau les évolutions du matériel (TPE) utilisé par les accepteurs ;
- Effectuer les calculs comptables des accepteurs ;
- Diffuser la liste d'opposition auprès des accepteurs. ¹

2.1.6. Les caractéristiques de la monétique

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

- La réduction des risques de perte ou de vol en dématérialisant tout ou une partie de la devise ;
- La monnaie électronique est adaptée au paiement à distance, et ne nécessite pas d'échange physique de pièces et de billets, ni d'intervention de tiers à des fins de paiement (carte prépayée ou PME porteurs de monnaie électronique).
- Il assure une discrétion que les monnaies sans numéraire n'ont pas.
- La monnaie électronique ne connaît pas de frontière ;
- Les nouveaux moyens de paiement sont plus sécurisés, ils utilisent la cryptographie pour la confidentialité des données. ²

2.1.6.1. Les produits monétique émergente

La monétique prend trois formes principales :

- **Le Porte-Monnaie Électronique (PME)**

Le porte-monnaie électronique est un dispositif permettant de payer des achats en ligne à l'aide d'un mot de passe, complété par une entreprise professionnelle, c'est entre autres un mode de paiement universel, offrant une solution simple pour les transactions de faibles montants. Contrairement aux cartes bancaires et aux chèques, qui peuvent parfois être difficiles à utiliser pour les petits achats, le porte-monnaie électronique permet des paiements rapides et sans tracas, et ceux sans avoir besoin d'un compte bancaire et effectuer directement des paiements sur des TPE.

¹ Site comprendrelespaiements.com consulté le 08/03/2023 à 21H

² Mémoire master finance et banque "La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes" Cas de la BADR Banque agence Ouacif 579, P.40.

- **Le Porte-Monnaie Virtuel (PMV)**

Un porte-monnaie virtuel, également connu sous le nom de "e-wallet" en anglais, est un système fort voisin du porte-monnaie électronique.

Le porte-monnaie virtuel représenté par les produits purement logiciels permettant d'effectuer des paiements par télétransmission, sur Internet par exemple. L'accès à cette seconde forme de monnaie électronique (monnaie logicielle ou monnaie de réseau) peut, dans certains cas, requérir l'utilisation de cartes prépayées au moyen de dispositifs mécaniques mis à la disposition des utilisateurs et connectés au réseau concerné.¹ Ce type de monnaie possède deux avantages majeurs, les frais de transactions sont presque nuls comparants à ceux appliqués par un système de paiement tel qu'une carte bancaire et aussi la sécurité de la monnaie virtuelle, les transactions sont cryptées et validées.

- **Le porte- monnaie serveur**

Les portefeuilles serveurs, également appelés portefeuilles en ligne, sont créés sur un serveur distant et peuvent être utilisés sur plusieurs sites marchands associés à ce serveur, le porte-monnaie électronique est dédié à un seul site, ce qui permet de régler des achats sur un seul site. Ce système de porte-monnaie virtuel est très adapté aux paiements alternatifs pour les internautes ne disposant pas de carte bancaire. Un autre avantage non négligeable est qu'il n'y a pas de commission minimum, même si le montant est faible, ce qui signifie que les porte-monnaies électroniques sont particulièrement adaptés aux petits paiements.²

Section 03 : Présentation générale des moyens de paiement

Nous allons mettre en évidence dans cette dernière section, l'aspect global des différents moyens de paiement existants traditionnel et moderne, mais avant ceci une brève définition, avantages et inconvénients.

¹ GODEFFROY Jean-Michel, MOUTOT Philippe. « Monnaie électronique enjeux prudentsiels et impact sur la politique monétaire ». (1999). P 35.

²<https://cablematic.com/fr/produits/porte-monnaie-et-billets-pour-serveur-avec-monporteur-euro-integre-et-ceinture-magnetique-MM08000/> consulté le 09/03/2023 à 11h

3.1. Généralité sur les moyens de paiement :

3.1.1. Définition d'un moyen de paiement

Les moyens de paiement sont les supports de transactions, mis à la disposition des agents économiques (notamment particuliers et entreprises), pour solder le prix d'un bien ou d'un service ou pour s'acquitter d'une dette.¹

Les moyens de paiement sont : « Tous les instruments permettant à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé ».²

« Les moyens de paiement sont l'ensemble des instruments mis à disposition des agents économiques pour régler leurs dépenses par des transferts d'argent ».³

Les moyens de paiement diffèrent d'un pays à un autre selon leurs intégrations, en Algérie par exemple, on retrouve deux catégories de moyens de paiement :

- Les plus traditionnelles, utilisées au quotidien.
- Les plus récentes, celles bénéficiant des avancées technologiques et adaptées aux enjeux actuels.

3.2. Les moyens de paiement traditionnels

Aujourd'hui, les banques proposent une gamme de produits en passant par les moyens de paiement classiques qui synthétisent la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale aux moyens de paiement modernes qui se composent de la monnaie électronique.

Nous allons présenter les différents moyens de paiement traditionnels (classiques) mais préalablement à cela nous allons procéder à quelques définitions :

Il existe deux types de monnaie : la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale

3.2.1. Les types de monnaie :

3.2.1.1. Définition de la monnaie fiduciaire :

On peut définir la monnaie fiduciaire comme : "La monnaie fiduciaire est une monnaie étymologiquement fondée sur la confiance".⁴

La monnaie fiduciaire est la monnaie comprenant les pièces modernes et les billets de banque. C'est un instrument financier dont la valeur nominale est supérieure à la valeur intrinsèque ; elle

¹ Bouyala Régis, « Le monde des paiements », Edition Revue Banque, 2005, P.21.

² Article 112 de la loi N°90-10 relative à la monnaie et au crédit, 1990.

³ Banque de France. 2020 « L'éco en bref, Les moyens de paiement ». P 01.

⁴ Ammour Benhalima, « Monnaie et régulation monétaire », Édition DAHLAB, Alger, 1997, P.8.

permet le transfert direct de faibles montants entre le débiteur et le bénéficiaire sans procéder à des écritures comptables et sans passer par un intermédiaire (généralement la banque), la confiance que lui accorde l'utilisateur comme valeur d'échange, moyen de paiement, et donc comme monnaie, repose sur un principe de garantie défendu par une institution centralisatrice.

Figure 1: Monnaie fiduciaire



Source : <https://banque.meilleurtaux.com>

La monnaie fiduciaire est formée de deux ensembles :

- Les pièces métalliques : pour les valeurs les plus faibles (les pièces de monnaie sont aussi appelées monnaie divisionnaire).
- Les billets de banque : pour les valeurs de quelques dizaines à quelques centaines de dinars.¹

3.2.1.2. Définition de la monnaie scripturale :

La monnaie scripturale est un : « Dépôt sur un compte à vue, assorti, en général, de la mise à disposition d'un carnet de chèques, mais qui permet également l'utilisation de moyens de paiement variés, par exemple les cartes bancaires ».¹

On peut la définir aussi comme : « Du nom de sa forme spécifique c'est une inscription dans le livre de compte bancaire sous forme d'ouverture d'un compte de dépôt ».²

¹ DRAGON, (C) et autres : *les moyens de paiement : des espèces à la monnaie électronique*, édition Banque, 1998, P.83.

A partir de ces définitions on peut dire que la monnaie scripturale est une monnaie matérialisée qui correspond aux sommes déposées sur les comptes courants ou compte chèques ouverts par les particuliers ou entreprises auprès d'établissements financiers

Cette monnaie sert à payer les créanciers de la banque, le transfert d'un compte à un autre se fait par l'intermédiaire des instruments appelés : les supports de la monnaie.

Figure 2: Monnaie scripturale



Source : <http://www.piecedemonnaie.fr/lexique/monnaie-scripturale/>

3.2.2. Les différents moyens de paiement traditionnels

En plus des espèces (billets et pièces de monnaie), il existe d'autres moyens de paiement traditionnels que nous présentons ci-dessous :

3.2.2.1. Les instruments de paiement sur support papier

- **Le chèque :**

Le chèque est un « ordre de paiement écrit par lequel une personne titulaire d'un compte dans un établissement bancaire, effectue, à son profit ou au profit d'un tiers, le retrait ou le virement de tout ou partie des fonds portés à son crédit ».³

Le chèque se définit comme un titre par lequel une personne appelée « tireur », donne l'ordre à son banquier appelé « tiré », de payer une certaine somme à une troisième personne appelée « bénéficiaire ou porteur ».⁴

On peut ainsi voir les différents types de chèques :

¹ Banque de France. Op.cit. P.33

² ADENOT Jacques, ALBERTINI Jean-Marie. 1975. « La monnaie et les banques ». Paris, Edition du seuil. P.25.

³ <https://www.inc-conso.fr/content/banque/le-cheque> consulté le 09/03/2023 à 12h

⁴ Ammour Benhalima, « Pratique des Techniques Bancaires », Édition Dahlab, Algérie, p.52.

Le chèque barré, le chèque visé, le chèque certifié, le chèque sans provision, le chèque de banque, le chèque en blanc, le chèque de voyage (traveller's) et le chèque postal.

Figure 3 : le chèque



Source : <https://ebourse.dz/algerie-poste-commande-de-3-000-scanners-de-cheques/>

- **Les effets de commerces**

C'est un titre négociable qui constate l'existence d'une créance à court terme au profit d'un porteur et qui désigne les divers instruments de paiement d'une somme d'argent. , soit des instruments de paiement d'une dette ou d'une obligation, soit des instruments de crédit à court terme et de garanties de paiement. Mais ils peuvent aussi être utilisés pour l'obtention de prêts d'argent. Il en existe trois sortes : la lettre de change, le billet à ordre et le warrant.¹

La lettre de change :

C'est le titre par lequel une première personne (le tireur) va donner ordre à une autre personne (le tiré) de payer à une tierce personne (appelée tiers bénéficiaire).²

¹ <https://www.quelfactor.fr/definition-effets-de-commerce/> consulté le 10/02/2023 à 10H

² Article L 511- 1 du code de commerce.

Figure 4 : Lettre de change

SOCIÉTÉ ROBIN
 Place Darcy
 21000 DIJON

Contre cette LETTRE DE CHANGE stipulée SANS FRAIS, veuillez payer la somme indiquée ci-dessous à l'ordre de: Société ROBIN

A Dijon LE

MONTANT POUR CONTROLE 944,84	DATE DE CREATION 08/07/..	ECHÉANCE 15/08/..	2830 REV. TIRE	1	MONTANT 944,84
--	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------	----------	--------------------------

R.I.B. du TIRE
 Code établ. **10096** Code guichet **00099** N° de compte **091333** Cto RIB **77**

ACCEPTATION OU AVAL
 Acceptée, le 10.07
Mercier

NOM et ADRESSE du TIRE
SARL MERCIER
Rue de la République
69001 LYON

DOMICILIATION
SLB Agence République
69001 Lyon
 Signature du tireur
Robin

N° 109 N° SIREN du TIRE **432125676**

se des inscrire au-dessous de cette ligne.

Source : https://www.assistant-juridique.fr/paiement_lettre_de_change.jsp

Le billet à ordre :

Le billet à ordre se présente comme une simple promesse de paiement. Il s'agit d'une promesse écrite et signée par (le souscripteur, le débiteur) qui s'engage, sans condition, à payer une certaine somme à l'ordre du bénéficiaire ou du créancier, sur demande ou à une échéance déterminée ou susceptible de l'être, une somme d'argent précise à une personne désignée.

Le warrant :

Le warrant est un bulletin de gage délivré, lors du dépôt des marchandises dans des magasins généraux, en même temps qu'un récépissé qui est le titre de propriété de ces marchandises.¹

3.2.2.2. Les instruments de paiement automatisés

- **Le virement :**

Luc BARNEY définit le virement comme étant « *une opération qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre* ». ²

Et selon **Dominique Rambure** : « *l'ordre de virement émis par le débiteur est adressé à sa banque afin d'effectuer un transfert sur une autre banque ou sur un autre compte de la même banque* ». ³

Le virement présente de nombreux avantages :

¹ Mémoire : "La modernisation des moyens de paiement, au sein de la banque" Op.cit. P.15.

² BARNET Luc-Rollande. Op.cit. P 88.

³ RAMBURE Dominique. Op.cit. P 56.

Il est facilement automatisable, il est moins cher et le risque d'impayé est inexistant et son contenu informationnel est étendu.

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

- **L'avis de prélèvement :**

Un instrument de paiement pré automatisé par le débiteur pour un recouvrement automatique de créance à caractère périodique.

Comme le virement, le prélèvement, lui aussi est un transfert de fond d'un compte vers l'autre. Il s'agit d'une autorisation donnée d'un débiteur, d'une part à son bénéficiaire pour prélever et retirer une certaine somme d'argent de son compte et d'autre part à sa banque pour l'autoriser à débiter son compte. Cette autorisation est délivrée par le débiteur sous forme d'un mandat.²

- **Versement**

Le versement est une opération financière qui se traduit par un dépôt d'une somme bien déterminée (en espèces) par le client ou par un tiers, que le banquier inscrit au crédit du compte client appelé (bénéficiaire)³.

3.3. Moyens de paiement modernes :

3.3.1. Présentation de la carte bancaire :

La carte bancaire est un moyen de paiement qui permet des transferts de fonds de compte à compte, cette fonction est initialement limitée au retrait et au paiement peut être étendue, au gré des opportunités de marché, à d'autres services bancaires (crédit, rechargement...) ou commerciaux (Co-marketing, multi application, fidélité...)⁴.

Les différents types de cartes : Par leurs domaines d'utilisation, les cartes peuvent être subdivisées en trois groupes distincts ⁵:

¹ Média BANK n° 66, page 33.

² Bouyala Régis. Op.cit. p.27.

³ Mémoire "*La modernisation des moyens de paiement, au sein de la banque*" Op.cit. P 16

⁴ BUTHION, (JP) : « responsable nouveaux produits et services au groupement des carte bancaires », revue banque, n°674, novembre 2005. P 126

⁵ TOERING, (J.P) et BRION, (F) : les moyens de paiement, édition que sais-je, 1999, P.36.

- **Les cartes privées** : sont des cartes émises par des entreprises ou des organisations spécifiques, elles ne peuvent être utilisées que pour effectuer des achats uniquement dans leurs points de ventes.

Figure 5 : Carte privée



Source : <https://www.definitions-marketing.com/definition/carte-paiement-privative/>

- **Les cartes accréditives** : La carte accréditive est une carte présentée par un adhérent à un fournisseur affilié au réseau de l'émetteur de la carte. Les cartes accréditives peuvent être des cartes bancaires ou non bancaires émises par des réseaux généralement internationaux. Certaines cartes accréditives ont des facultés de retrait ou d'autres sont présentées en garantie du paiement d'un chèque. On parle alors de cartes de garanties de chèque¹. Elles présentent plus de services que le retrait et le paiement tels que, les assurances, des privilèges tarifaires sur les prix des chambres d'hôtels, des transports aériens ainsi que sur les restaurants
- **Les cartes bancaires** : Ce sont émises par les banques ; elles répondent aux besoins suivants :
 - Apporter une garantie supplémentaire aux commerçants.
 - Remplacer les chèques et espèces.
 - Soulager les difficultés des acheteurs.

Figure 6 : Carte bancaire



Source : <https://particuliers.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/vos-cartes-bancaires/>

3.3.1.1. Les canaux d'acceptation (les canaux ouverts aux tiers)

Les canaux d'acceptation des cartes diffèrent selon la fonction allouée à ces cartes, on peut distinguer deux grands canaux d'acceptation : les DAB/GAB et les TPE.

a) Les distributeurs automatiques de billets (DAB)

Le distributeur automatique de billets est un ordinateur installé par les banques, les centres des chèques postaux ou les principales agences émettrices de cartes. L'appareil permet l'exécution de cartes bancaires d'effectuer un traitement rapide des opérations de retrait, libre-service de banque, une distribution d'espèces 24h/24 et 7j/7. Pour pouvoir utiliser le guichet automatique et ainsi accéder à son compte, le client doit disposer d'une carte interbancaire CIB. Le distributeur automatique est connecté à la succursale et est défini comme la deuxième caisse enregistreuse fournie par la caisse enregistreuse de la succursale.²

¹ www.mataf.net consulté le 20/03/2023 à 12h

² Mémoire de fin d'étude à l'université MOULOUD MAMMERIE DE TIZI-OUZOU MASTER 2020-2021
Spécialité : Management Bancaire : *La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes : cas de la BADR de la wilaya de Tizi-Ouzou*. P 33

Figure 7 : Un distributeur automatique à billet

Source : https://fr.freepik.com/photos-premium/distributeur-billets-distributeur-automatique-billets-banque-illustration-3d_20319533.htm

b) Les guichets automatiques de banque (GAB)

Le GAB est un automate, installé dans une banque à l'agence bancaire. En plus des opérations effectuées par le GAB, il permet également les opérations suivantes : Consultation du solde, demande de chéquiers, virement d'un compte à un autre, versement et retrait d'espèces. Ces opérations sont effectuées 24 heures sur 24 sans l'intervention du personnel de la banque.¹

Les GAB peuvent, aussi, faire la fonction de distributeur de billet (DAB), pour l'ensemble de porteurs de cartes acceptées par l'appareil.

c) Terminal de paiement électronique (TPE)

Par terminal de paiement électronique, on entend tout dispositif utilisé pour traiter les paiements par carte. Il s'agit d'une machine équipée d'un clavier, d'un écran et d'un logiciel avec mémoire. Elle fournit divers services comme la vérification électronique des cartes, le contrôle des cartes d'opposition, effectuer la télétransmission des transactions.²

¹ Mémoire *La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes* Op.cit. P.33

² Idem.

Figure 8 : Terminal de paiement électronique

Source : <https://www.algerie-eco.com/>

3.3.1.2. Les fonctionnalités de la carte bancaire :

d) Carte de retrait

Une carte de retrait n'est pas une carte de paiement. Les cartes de retrait permettent aux titulaires d'effectuer, comme son nom l'indique, des retraits d'argent dans les distributeurs automatiques de billets (DAB). Cette carte est bloquée, c'est-à-dire que le titulaire ne peut pas retirer un montant supérieur à celui qui est prévu initialement par semaine ou par mois¹.

Cette catégorie de cartes permet également la consultation des comptes en banque, les opérations de dépôts et les commandes de chèques via un automate appartenant au réseau de la banque où sont domiciliés les comptes du client. Par contre, elle ne permet pas le paiement des achats dans les points de vente physiques ou en ligne².

e) Carte de paiement

C'est une carte magnétique ou à puce qui fournit les mêmes services qu'une carte de retrait, mais ajoute également la possibilité de payer des achats ou des services dans des points de vente physiques ou en ligne. Il existe actuellement deux grands réseaux de cartes bancaires, le réseau Carte Blue visa et le réseau Eurocard-MasterCard qui sont réunis au sein du Groupement d'Intérêts économiques des cartes bancaires. Les données obligatoires pour la réalisation d'une transaction par une carte de crédit sont : le numéro de la carte, la date d'expiration, le nom et prénom du titulaire de la carte et le cryptogramme qui est visible dans le dos de la carte. Si la

¹ ASJP revue économique VOLUME : 16/ N° : 01 (2022), BENMADANI Sadika Ecole Supérieure d'Economie d'Oran, *Les Moyens de Paiement Électronique en Algérie :Etat des lieux et Perspectives.* p 791

² <https://selectra.info/finance/guides/cartes-bancaires>. Consulté le 23/03/2023 à 19h

transaction se fait sans insertion de la carte dans un appareil lecteur (paiement en ligne par exemple). Par contre, si le paiement se fait en insérant la carte dans un appareil lecteur, un mot de passe est demandé qui est autre que le cryptogramme est qui est invisible dans la carte¹

Les types de carte de paiement les plus connues :

f) Les cartes de débit :

Il s'agit de la carte bancaire la plus courante. Lorsque le client effectue une transaction (retrait ou paiement), le montant de celle-ci sera prélevé sur son compte bancaire dans les 24h à 48h. Il est à noter que deux types de débit existent : immédiat et différé.

Carte de paiement à débit immédiat, le débit est effectué dans la journée ou le lendemain sur le compte bancaire. Le client paie immédiatement. La moindre opération effectuée avec ce type de carte est directement répercutée sur le solde de compte bancaire

Carte de paiement à débit différé, signifie que tous les débits effectués pendant le mois sont prélevés en une seule fois, en début ou en fin de mois suivant. Cela demande une bonne gestion de ses dépenses pour éviter de dépenser plus que ce que l'on possède.

Carte à autorisation systématique, elle fonctionne comme la carte de débit, à ceci près qu'à chaque transaction, le terminal de paiement va interroger le solde du compte en temps réel. Elle est le plus souvent octroyée aux jeunes, mineurs et étudiants, ou aux personnes en situation de fragilité financière.²

g) Carte de crédit

Les cartes de crédit sont considérées comme élément qui ne cesse pas de prendre une importance considérable dans les milieux bancaires, car la majeure partie des transactions bancaires à l'heure actuelle se fait par le biais des cartes de crédit qui couvrent presque tous les aspects de toute opération monétaire qu'exige une transaction. Elles sont équipées d'un microprocesseur et d'une bande magnétique. Elles mettent généralement en trois personnes, un émetteur, un créancier souvent appelé "fournisseur" et d'un titulaire appelé "porteur".³

h) Les cartes sans contact

Elles représentent la révolution la plus récente dans le domaine des cartes de paiement. Pour savoir si la carte est dotée de cette option, il suffit d'identifier sur son recto le petit pictogramme

¹ ASJP revue économique Op.cit. P 793.

² Ibid, P 794.

³ ASJP revue économique Op.cit. P 794.

« sans contact ». Dans le cas où cette option est présente sur votre carte, ceci vous permet de payer chez une enseigne sans avoir à saisir votre code confidentiel ce qui vous fait gagner du temps. Mais comme toute autre carte de paiement son usage est plafonné par son émetteur.¹

Figure 9 : Carte sans contact



Source : <https://www.clubic.com/banque-en-ligne/actualite-893831-paiement-contact-plafonne-50-hier.html>

i) Carte à puce

Les informations sur le titulaire du compte et peuvent stocker plus de données et d'argent que les autres et peuvent servir de carte d'identité, de transport, de santé. La carte à puce se compose d'une mémoire morte, une mémoire de stockage et une mémoire vive d'une taille variable selon la somme et la complexité des informations qu'elle contient.²

Figure 10 : Carte à puce



Source : <https://cartesapuce.blogspot.com/>

¹ ASJP revue économique Op.cit. P 794.

² <https://www.futura-sciences.com/maison/definitions/maison-carte-puce-11077/> consulté le 20/03/2023 à 20h.

3.3.2. Le télépaiement

Le télépaiement est un « acte de payer par un moyen téléphonique ou télématique ». ¹

A partir de cette définition on peut définir le télépaiement comme étant un réseau qui regroupe l'ensemble des transactions réalisées à distance par l'intermédiaire d'un moyen de communication tel qu'internet (paiement en ligne), le téléphone fixe, le téléphone mobile, le porte-monnaie électronique (PME), le courrier,... etc.

3.3.2.1. Les différents instruments du télépaiement :

- Le prélèvement automatique ;
- Le titre interbancaire de paiement (TIP) ;
- La carte de débit ;
- La carte de crédit ;
- Le porte-monnaie électronique ;
- Opérateurs téléphoniques ;
- SMS (service de messagerie SMS, Short Message Service). ²

CONCLUSION

Les banques algériennes travaillent d'arrache-pied pour promouvoir l'e-banking afin de développer leur système bancaire, comme en témoignent les nombreuses initiatives qu'elles ont prises au cours des deux dernières décennies. Certes, avec le débarquement de la monnaie électronique l'usage des paiements électroniques s'est bien développé, mais il reste insuffisant par rapport à leurs perspectives. Ces avancées technologiques rapides laissent toujours des échappatoires aux fraudeurs. Afin d'assurer la sécurité des opérations de paiement électronique, les établissements financiers bancaires doivent prendre des mesures et des moyens de lutte contre la fraude en mesurant ainsi les risques, les inconvénients et les coûts associés à la manipulation, à la gestion et à la protection de la monnaie traditionnelle.

¹ FRANCOIS B, « *Moyen de paiement et monétique* », Edition Eyrolles, Paris 1990, page 108

² Mémoire : "*La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes*" Op.cit. P.41

CHAPITRE 02 : Le paiement mobile

Le secteur des paiements a connu une évolution majeure au fil des ans, avec l'ajout de plusieurs systèmes qui ont amélioré la rentabilité, la rapidité et la sécurité des transactions financières. Les moyens de paiement ont également été modernisés et intégrés à des services bancaires complets et compétitifs. Cette révolution succède à une précédente marquée par l'introduction de nouvelles cartes de paiement et continue d'évoluer alors que les espèces et les chèques perdent leur avantage en matière de sécurité et d'efficacité.

Ce chapitre a pour objectif de mettre en évidence le fort développement des paiements mobiles à travers le monde et d'expliquer ses avantages et son impact pratique sur le marché des moyens de paiement ; de présenter une liste de l'utilisation des paiements mobiles en Algérie

Section 1 : Généralités sur le paiement mobile

Fini le paiement par espèces, par chèque ou par carte bancaire en passant par une file d'attente interminable, aujourd'hui le consommateur peut utiliser son téléphone pour effectuer et payer ses transactions. Les paiements mobiles ont offert un canal de différenciation innovant aux institutions financières et une expérience pratique et rapide pour les consommateurs et les clients fidèles aux commerçants.

1.1. Notion de base sur le paiement mobile

1.1.1. Définition

Les paiements mobiles font leur apparition partout dans le monde. En 2010, on a recensé 4,6 milliards d'opérations par paiement mobile dans le monde, et il est prévu que ce chiffre augmente pour atteindre plus de 15,3 milliards en 2013.¹

L'adoption à grande échelle des paiements mobiles exige un écosystème des technologies de paiement qui est sécurisé et omniprésent, ainsi que des consommateurs qui choisissent d'utiliser ces technologies au lieu d'autres formes de paiement bien établies.

Les auteurs **Ondrus et Pigneur** définissent le paiement mobile comme « une transaction sans fil d'une valeur monétaire entre deux parties, en utilisant un dispositif mobile capable de traiter en toute sécurité une opération financière sur un réseau sans fil ».

Quant à **Ghezzi A et al** définissent le paiement mobile à leur tour comme étant « un processus dans lequel au moins une phase de la transaction est effectuée à l'aide d'un appareil mobile tel qu'un téléphone mobile, ou tout autre appareil sans fil capable de traiter en toute sécurité une transaction financière sur un réseau mobile, ou via diverses technologies sans fil ».²

On comprend de ces deux définitions que le m-paiement désigne toutes les opérations de paiement qui impliquent l'achat des biens ou des services exécuté via un appareil doté d'une capacité sans fil, il trouve aujourd'hui son actualité dans de nombreux usages de paiement comme le transfert d'argent, les règlements de factures, le paiement en magasin ou à distance.

¹ World payments report Capgemini; Royal Bank of Scotland; EFMA, 2011. P.7

² CHAIX Laetitia, « *Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaire et enjeux concurrentiels* », Thèse de doctorat, UNIVERSITE NICE SOPHIA ANTIPOLIS, 2013, p.12.

Cette définition exclut le concept de paiement sans contact qui ne fera pas objet de l'étude dans le présent papier :

- le paiement sans contact « **via carte de paiement** » apporte une nuance qui réside dans le fait que certain paiement sans contact n'est pas uniquement le fait de téléphones mobiles mais de cartes bancaires intégrant une technologie sans contact.¹

1.1.2. Les caractéristiques du Paiement Mobile

Pour que le paiement mobile soit acceptable et utilisable en tant que mode de paiement, il doit remplir quelques conditions qui sont comme suit :

- **Simple** : en effet, le m-paiement doit être simple, facile pour l'utilisateur et personnalisable pour sa commodité ;
- **Universalité** : les services du m-paiement doivent s'adresser et prendre en charge les transactions telles qu'en C2C, B2B et B2C.
- **Coûts** : les coûts doivent être raisonnables et moins chers
- **Rapidité** : les clients et les commerçants s'attendent à ce que les paiements mobiles soient exécutés à une vitesse acceptable.
- **Sécurité, confidentialité et confiance** : les utilisateurs de ce mode de paiement cherchent toujours la sécurité, la confidentialité et la confiance. Ils veulent que leurs transactions soient confidentielles et sécurisées contre les attaques de pirates ou de cyberattaque.²

Laëtitia Chaix met en avant une certaine similarité de la mobilité avec les services génériques offerts par le mobile en se basant sur les recherches de Siau et al pour qui le m-commerce est signe d'ubiquité, de personnalisation, de flexibilité et de diffusion :

- **L'ubiquité offerte** par le mobile est liée au m-paiement puisque les services de paiement mobile doivent permettre aux consommateurs de gérer leur achat et leurs transactions à n'importe quel moment et depuis n'importe quel lieu.
- **La personnalisation** est poussée à son maximum grâce au mobile assurant aux individus de personnaliser leur téléphone en fonction de leurs préférences, de leurs besoins et de leurs envies grâce à une multitude d'applications et de services dont le paiement.

¹ Kurt Salmon, "Mobile paiement...une révolution venue du sud", PHB développement, France, p 07.

² Téllez Jesus, Zeadally Sherali. « Mobile Payment Systems », Edition Springer, USA, 2017, p.9.

- **La flexibilité** est au cœur du mobile et du m-paiement, car elle doit permettre aux individus de réaliser leurs transactions sur leur smartphone sans contrainte de temps ou d'espace.
- **La diffusion** à travers le réseau sans fil permet aux individus d'interagir avec un ensemble d'acteurs afin d'opérer le paiement mobile.
- **La sécurité** est un critère essentiel que ce soit pour le m-paiement ou pour le mobile. Elle doit recouvrir les propriétés suivantes ; la confidentialité, l'authentification, l'intégrité, l'autorisation et la non-répudiation des toutes transactions financières.
- **La rapidité** pour les petites comme pour les grandes transactions est également attendue.
- **La simplicité** est cruciale ; une technicité accrue et un apprentissage complexe peuvent être un frein à l'adoption du m-paiement. Les transactions financières sont facilitées par la technologie NFC qui permet d'effectuer la transaction en rapprochant simplement le mobile à une borne de paiement.¹

1.1.3. Les types de paiement mobile

De proximité ou de distance, nous considérons deux types d'offres pouvant se cumuler entre elles : le mobile Wallet et le mobile TPE.

- **Le mobile Wallet ou porte-monnaie mobile**

Il s'agit d'une application qui peut être installée sur un Smartphone ou d'une fonctionnalité intégrée existante d'un Smartphone.

Une fois l'application installée, l'utilisateur saisit ses informations sur ses cartes bancaires.

Le porte-monnaie mobile stocke ces informations en liant un format d'identification personnel tel qu'un numéro ou une clé, un code QR ou une image du propriétaire à chaque carte stockée.

Grâce à cette application stockée sur l'appareil mobile, l'utilisateur peut effectuer et régler toutes ses transactions à partir de son téléphone mobile.²

- **Le TPE mobile**

Le TPE mobile permet d'encaisser les paiements par cartes bancaires en toute confiance et sécurité. Il transforme un téléphone portable en un terminal de paiement sécurisé.

Pour pouvoir s'en servir, il suffit de télécharger une application sur son Smartphone. On distingue deux types du mobile TPE

¹ « Mobile Payment Systems », Op.cit. P.9.

² Idem.

- **Le mobile TPE sans dispositif physique connecté au mobile** : il s'agit d'une application qui joue le même rôle d'un terminal de paiement électronique « TPE ».

Pour pouvoir s'en servir, le commerçant doit être affilié à une banque ou un établissement de paiement offrant ce service pour pouvoir réaliser un encaissement via l'application. Le porteur à son tour, n'a qu'à saisir les informations relatives à sa carte bancaire.

- **Le mobile TPE couplé à un dispositif physique** : ce service est plus compliqué à mettre en place, dans la mesure où il demande une architecture et une technologie complexe. Les commerçants doivent équiper leur TPE des technologies permettant l'échange de données. Généralement il s'agit d'un dispositif permettant de lire les informations d'une carte bancaire. Ce service s'appuie sur le réseau développé des cartes bancaires pour permettre l'acceptation d'utilisation côté acheteur. Square est un petit boîtier (le Square reader) branché sur la prise jack et embarquant un lecteur de cartes bancaires pour des transactions d'un montant maximum de 60 dollars.

L'utilisateur doit télécharger une application permettant la transmission, la sécurisation des données ainsi que l'émission de reçus envoyés par e-mail et SMS. Le téléphone portable est utilisé comme un TPE et l'utilisateur peut ainsi régler ses achats en imbriquant sa carte bancaire dans le boîtier Square.¹

1.1.4. Les catégories du paiement mobile

Selon le contexte et le besoin, la technologie utilisée pour opérer la transaction financière sera différente. Le paiement mobile peut être utilisé pour payer ses achats en grande surface, diviser une note entre amis au restaurant, ou encore pour acheter des produits en ligne.

Longoni et Gaza identifient deux usages du paiement mobile, le paiement à distance et le paiement de proximité. Ils présentent le m-paiement à travers le modèle Contexte Transactionnel ils fournissent ainsi une description des différents types de paiement mobile. Le contexte dépend du lieu où la transaction est opérée, et les acteurs qui sont impliqués dans le paiement. Ainsi, le paiement mobile est catégorisé dans le quadrant ci-dessous :

¹ CHAIX Laetitia, Op.cit., P.19.

1.1.4.1. Le transfert d'argent mobile entre particuliers

Le premier cas de figure décrit par Longoni et Gâza est le transfert d'argent à distance via le mobile. Il permet de transférer de l'argent d'un compte à un autre à l'aide d'une connexion internet. Le transfert d'argent peut provenir d'un compte bancaire ou d'un portefeuille virtuel (mobile wallet). Ce transfert d'argent peut être international ou local.

Il est généralement utilisé dans les pays en développement ou dans les villes excentrées et les zones rurales qui possèdent peu d'agences bancaires.¹

1.1.4.2. Le paiement mobile en ligne à distance en B2C (M-Commerce)

Le paiement mobile en ligne de consommateur à commerçant correspond à toute transaction initiée sur un smartphone. Ce type de paiement est appelé m-commerce par extension au e-commerce dû à leur similarité. Néanmoins, ils se différencient dans leur mode de communication, les dispositifs d'accès à Internet, les langages de développement et les protocoles de communication.

D'après Longoni et Gâza, le paiement mobile en ligne peut définir l'achat de produit et service sur un site-web responsive, mais il définit également les achats de services et produits digitaux tels que les applications, la musique ou encore les ebooks.

Le m-commerce diffère du e-commerce dans la mesure où les écrans sont plus petits et l'interaction avec le terminal est différente, ce qui a amené les acteurs économiques à adapter leur site-web et leur processus de paiement en enregistrant les coordonnées bancaires, codes promotionnels etc.

De même, le paiement via la banque mobile utilise les mêmes processus que le paiement en ligne à distance et permet aux utilisateurs de gérer leur budget et d'avoir une vue d'ensemble de leurs données bancaires en temps réel.²

¹ Mémoire de recherche master 2 E-Marketing université de EM Strasbourg Business School 2017-2018 "le M-Paiement et la confiance" P.26

² Mémoire : "le M-Paiement et la confiance" Op.cit. P 27

1.1.4.3. Le paiement mobile de proximité en C2C

Le paiement de proximité réfère à tout contexte de paiement dans lequel le débiteur et le créancier sont physiquement proches, à un mètre de distance l'un de l'autre. A titre d'exemple, la société Bump a développé une application ayant pour but de faciliter les paiements mobiles peer-to-peer via un iPhone ou un compte Paypal.

1.1.4.4. Le paiement mobile de proximité en B2C

Le paiement sans contact permet d'effectuer ses achats en plaçant le Smartphone à proximité d'une borne de paiement. Le paiement sans contact mobile fonctionne à l'aide d'une application de paiement qui permet d'opérer la transaction en toute sécurité.

Une fois la carte bancaire de l'utilisateur dématérialisée sur son smartphone, il peut l'utiliser pour effectuer ses achats. Apple Pay est l'un des acteurs proposant ce type de paiement.¹

1.1.5. Déclinaisons technologiques du m-paiement

1.1.5.1. Paiement QR-Code

Le QR-code renferme le prix et les données de la transaction dans un code matriciel.

L'agencement des carrés dans le code-barres permettent à un système de lire l'information contenue. Le QR code possède une capacité de stockage de données beaucoup plus importante que le traditionnel code bar CUP (Code Universel des Produits). Le QR code joue un rôle considérable dans le développement des portefeuilles mobiles, dans le paiement des produits ou des services, le transfert d'argent ou encore dans les programmes de fidélisation.¹

¹ Mémoire : "Le M-Paiement et la confiance" Op.cit. P 27

Figure 11 : QR Code



Source : <https://fr.mobiletransaction.org/paiement-qr-code-comment-ca-marche/>

1.1.5.2. Paiement NFC

Le paiement NFC ou Near Field Communication utilise la technologie de la radio fréquence permettant à plusieurs terminaux de communiquer. Elle utilise un protocole de communication sans fil, à une portée de moins de 10 cm. La technologie permet ainsi l'échange d'informations entre deux périphériques.

Cette technologie tient son origine de la radio-identification, plus connue sous le nom RFID (Radio Frequency Identification)².

A l'opposé de la RFID qui ne permet qu'une communication à sens unique (du code au lecteur), la technologie NFC permet une communication bidirectionnelle. Ce système de paiement nécessite que le commerçant détienne une borne de paiement et que l'utilisateur ait un mobile doté d'une puce.

Apple Pay fut le premier à lancer le système de paiement via NFC sur mobile et ceux en octobre 2014, sur le marché américain et a été compatible avec la majorité des cartes de crédit. Samsung et Google ont suivi le mouvement en lançant leur propre système de m-paiement sur le marché français, respectivement Samsung Pay et Android Pay. Comme :

¹ Ibid, P 28

² Idem.

Figure 12 : Paiement NFC



Source:https://d1fmx1rbmqrrr.cloudfront.net/cnet/optim/i/edit/2016/05/sans%20contact%20carte%20bleue__w770.jpg

- **Le m POS, mobile Point Of Sale (carte virtuel)**

Ce type de paiement concerne l'ensemble des moyens nomades terminaux, applications ou systèmes permettant de réaliser une opération financière (paiement) dans un point de vente physique.¹

1.1.5.3. L'Internet mobile

L'Internet à haut débit est de plus en plus disponible sur les smartphones et ces derniers ont la capacité d'offrir les mêmes fonctionnalités qu'un ordinateur. Il devient ainsi plus facile d'effectuer des achats sur moteurs de recherche notamment grâce à la sécurité des sites marchands et au responsive design.²

1.1.5.4. SMS ou USSD (Unstructured Supplementary Service):

Où un message est envoyé par l'utilisateur via le réseau de téléphone mobile pour lancer le paiement, ces types de systèmes sont plus communément utilisés pour les paiements de transfert d'argent à distance.

¹ Mémoire : "le M-Paiement et la confiance" Op.cit. P 28

² Idem.

Section 2 : Le mobile paiement en Algérie

Le paiement mobile en Algérie est relativement nouveau et est encore en phase de développement c'est une solution de paiement très rapide et sécurisée, mais qui reste au stade primitif en Algérie. En revanche dans un pays comme l'Algérie où la popularité de la téléphonie mobile a atteint des niveaux hors du commun, le lancement des services du paiement mobile permettra de doper l'apport positif des banques à l'économie du pays. Aujourd'hui, la dimension mobilité est devenue une priorité pour les fournisseurs des solutions d'e -paiement.

2.1. Lancement du paiement mobile en Algérie

En 2018, le gouvernement algérien a lancé une initiative visant à développer les paiements électroniques dans le pays, notamment via les téléphones mobiles. Le programme vise à faciliter la bancarisation des populations les plus éloignées des centres urbains avec des services bancaires traditionnels limités.

En 2022, le nombre d'abonnés à la téléphonie mobile a atteint 49 millions de clients dans un pays qui compte près de 44 millions d'habitants, soit une densité téléphonique de 99.28%.

Le paiement mobile, un projet annoncé pourtant depuis plus de cinq ans, tarde à voir le jour en Algérie, comparée à des pays africains et arabes. La réelle avancée qu'il apporte, notamment dans l'inclusion financière, et sa contribution à la croissance économique, ne sont guère à démontrer.¹

2.1.1. Etat de lieu de paiement mobile en Algérie

L'introduction du paiement mobile comme nouveau moyen de paiement ne remplace pas nécessairement les différents moyens de paiement existants notamment, les espèces, les chèques, les virements, les prélèvements. Dont chaque utilisation d'un nouveau moyen de paiement s'est inscrite en complément de ceux déjà existants.²

Actuellement, l'Algérie s'oriente vers l'adoption des paiements mobiles.

En Algérie, il est administré par des établissements financiers et Algérie Poste qui supportent les deux cartes de paiement existantes en Algérie, CIB et ADDAHABIA.

Et comme mode de paiement, l'Algérie utilise le mode de paiement par carte bancaire ou postale et cela ça permet à ceux qui ont l'habitude de faire de paiement électronique de continuer à le faire à travers leur smartphone car l'Algérien a moins peur du téléphone que d'un TPE, cette

¹ <https://www.elmoudjahid.dz/fr/economie/paiement-par-mobile-m-pay-premiere> consulté le 19/04/2023 à 17h

² Mémoire Online "Mécanisme de paiement par voie électronique comme mode d'extinction d'obligation. État de lieu en droit congolais" Arthur NTON MAYELE

familiarité fait du smartphone un outil de la réussite de ce projet et il est moins coûteux que le TPE (dont le coût d'acquisition varie entre 50 000 et 60 000 DA).¹

L'an dernier, le DG du GIE évoquait l'usage des smartphones en intégrant les cartes de paiement, bancaires ou postales "Eldahabia". Il rapporte qu'un nombre considérable de commerçants utilisent des smartphones pour les paiements électroniques. En effet, vu le lent développement du paiement électronique TPE, le paiement mobile peut être la solution.²

2.1.2. Le type de paiement mobile existant en Algérie :

- **Code QR**

L'Algérie a développé le paiement via code QR comme un outil de paiement mobile. Une solution simple et sécurisée, qui remplace facilement les terminaux de paiement électronique (TPE) pour 100.000 DA, alors que cette solution est gratuite et ne coûte rien, ni pour l'Etat ni pour les commerçants ».³

2.1.2.1. Les types de code QR :

- a) **Un code QR dynamique** : est un type de code qui peut être modifié à sa création ce qui signifie que le contenu peut être mis à jour ou changé. Il est présenté sur l'appareil mobile de la personne payante et scannée par un point de vente ou un autre appareil mobile du bénéficiaire.
- b) **Un code QR statique** : est un type de code QR qui reste le même à chaque fois qu'il est scanné son contenu reste alors inchangé et ne peut être modifié. Il est présenté par le bénéficiaire, de manière statique ou ponctuelle, et il est scanné par la personne exécutant le paiement.

L'avantage principal que cette solution met à la disposition des utilisateurs, commerçants comme clients, est la dématérialisation des paiements. Aussi, elle permet :

- D'éliminer le problème des billets contrefaits, des billets usés et des petites pièces de monnaie
- Le paiement sans contact
- Le suivi en temps réel de l'activité commerciale

¹ <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches> consulté le 19/04/2023 à 18h

² Source interne SATIM.

³ <https://www.elmoudjahid.dz/fr/economie/paiement-par-mobile> consulté le 19/04/2023 à 10h

- La vérification et suivi des achats précédents
- Une confidentialité totale des données de vente
- Paiement à base de carte (carte de crédit, débit, etc.)
- Transfert direct entre payeur et bénéficiaire des comptes bancaires
- Facturation du télécom rechargement, paiement de facture, ...

Les applications mobiles sont utilisées pour effectuer des paiements, et cela passe généralement par un canal de paiement électronique. Cependant, en Algérie, la Poste propose un canal de paiement mobile où tous les paiements mobiles sont traités différemment du canal de paiement électronique, qui est lié aux transactions bancaires.

Il est important de faire la distinction entre le paiement mobile et le mobile banking. Le mobile banking inclut le paiement mobile, ce qui signifie qu'une application de mobile banking contient un service de paiement ainsi que des virements entre utilisateurs et commerçants.

Le mobile banking propose une gamme complète de services financiers tels que la commande de cartes bancaires et de chéquiers, la consultation des comptes, la vérification des relevés de comptes, l'envoi de messages SMS pour obtenir des informations sur la situation des comptes ou sur la disponibilité des cartes bancaires et des chéquiers. Il permet également d'effectuer des virements, de payer des factures et de signer des virements. Enfin, il offre la possibilité de suivre les cours de change et de convertir les devises.

En somme, les applications mobiles peuvent être utilisées pour effectuer des paiements, mais le mobile banking propose une gamme plus large de services financiers, y compris les paiements mobiles.

2.1.3. Facteurs d'acceptabilité et usage du paiement mobile en Algérie

L'adoption du paiement mobile et le paiement électronique va élargir le champ des possibilités en Algérie et sa mise en place ne peut être que très bénéfique pour le pays, et cela pour plusieurs raisons :

- Les services de paiement mobile sont des outils essentiels pour accélérer l'inclusion financière grâce à leurs accessibilités via la téléphonie mobile.
- Le Covid-19 a incité l'adoption davantage les technologies numériques en matière de services bancaires tel que le paiement mobile par les algériens.
- Tracer les transactions financières et augmenter les revenus fiscaux

- Réduire la pression sur les liquidités (et les queues interminables la veille des Aïd, et d'autres occasions, ...)
- Promouvoir le e-commerce
- Payer les factures, timbres fiscaux, impôts, En ligne
- Augmenter le taux de bancarisation
- Création des services digitaux algériens
- Donner une image moderne du pays
- Le paiement par carte bancaire peut être comme option dans l'application qui va diminuer les limites sur les transactions.
- Encourager à travers l'application l'adoption des cartes de paiement et la création des comptes bancaires.
- Le paiement mobile facilite l'inscription et l'affiliation au système
- Motivation d'utilisation du téléphone mobile comme moyen de paiement s'explique par l'absence de structures bancaires de proximité qui oblige la population à utiliser des canaux et d'effectuer des transactions plus sécurisées
- Le paiement mobile permettra d'atteindre une plus large population d'utilisateurs et réduira les contraintes géographiques, temporelles et culturelles.¹

2.2. La réglementation

Les services autorisés par la Banque d'Algérie et régis par le règlement n°2020-01 du 15 mars 2020 qui fixe les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque. Cette information est issue du Recueil des produits et services bancaires autorisés par la Banque d'Algérie au 31 janvier 2022, conformément à l'article 7 dudit règlement.

Mobile QR-code en Intra-bancaire :

- Client particulier, professionnel et commerçant :
 - Opérations de paiement basées un QR-code.
 - Opérations de virements.
 - Demande de transfert d'argent entre les clients abonnés de l'application.
 - Consultation du solde du compte ainsi que l'ensemble des opérations effectuées.
- Client entreprise :

¹ <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches> consulté le 20/04/2023 à 12h

- Opérations de paiement basées sur un QR-code.
- Consultations du solde du compte ainsi que l'ensemble des opérations effectuées à travers l'application.¹

Les systèmes de paiement électronique sont indispensables pour le bon fonctionnement de l'économie numérique, ainsi que pour le développement d'autres services financiers en ligne. Cependant, les systèmes de paiement traditionnels qui nécessitent l'accès à un compte bancaire peuvent être contraignants.

En Algérie, la réglementation actuelle exige que les paiements mobiles soient liés à un compte bancaire, ce qui limite leur évolution. Pour dynamiser le marché et faciliter l'adoption des paiements mobiles, de nouveaux acteurs sont nécessaires.

Le développement des paiements mobiles dépend également d'un environnement politique et réglementaire favorable, indépendamment du taux d'inclusion financière du pays. Les contraintes réglementaires sont l'un des principaux obstacles externes au développement des paiements mobiles. Le manque de réglementation claire et de directives adaptées à l'amorçage du paiement mobile explique en grande partie le retard de ces services.

2.3. Les acteurs du paiement mobile

Le paiement mobile met en présence plusieurs acteurs et parties prenantes qui ont des rôles différents et retirent divers avantages de l'ensemble de l'écosystème. On y trouve notamment :

A. Le client ou l'utilisateur

Lorsqu'un client souhaite obtenir un produit, un service ou un contenu, il peut utiliser son terminal mobile pour effectuer un paiement et obtenir ce qu'il souhaite. Les personnes qui émettent et reçoivent les paiements sont concernées par ces services.

B. Le commerçant

C'est les commerçants et détaillants qui acceptent des paiements par téléphone portable pour divers produits et services. Ils contribuent à l'augmentation de la demande de services mobiles en offrant aux utilisateurs de nouvelles manières de dépenser l'argent réduisant ainsi leurs besoins en argent liquide pour leurs propres activités.

¹ Recueil produits et services (bank-of-algeria.dz)

C. Des fabricants d'équipements et des fournisseurs de plates-formes informatiques

Ces acteurs bénéficient de l'augmentation des ventes d'appareils mobiles et de matériels nécessaires pour gérer la capacité accrue des réseaux, la gestion des paiements de redevances ou d'abonnements, en fonction de leur domaine d'activité.

D. L'opérateur de réseau

Le paiement mobile utilise les réseaux des opérateurs mobiles pour fonctionner. L'opérateur de réseau est responsable de la transmission des communications via le réseau mobile pour acheminer les messages échangés pendant la transaction. La chaîne de valeur de l'opérateur mobile (Mobile Network Operator MNO) se décompose en quatre éléments : L'activité de réseau, l'activité liée à l'offre et aux services annexes, la gestion de l'abonné et la distribution.

En Algérie, il existe trois opérateurs mobiles (Djezzy, Mobilis, Ooredoo).

E. Des organismes de réglementation

Les principales entités chargées de la réglementation en Algérie sont notamment :

- **La banque d'Algérie :**

La Banque d'Algérie a pour mission de maintenir dans le domaine de la monnaie, du crédit et des changes les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie en déterminant toutes les normes que chaque banque doit respecter en permanence, notamment celles concernant :

- Les ratios de gestion bancaire
- Les ratios de liquidités
- L'usage des fonds propres

- **L'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques (ARPCE) :**

Dénommée ci-après « Autorité de régulation » est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, créée par la loi du 5 août 2000, modifiée et complétée, elle a pour mission de favoriser le développement des secteurs de la poste et des communications électroniques à travers diverses actions.

F. Les banques et les institutions financières

Les institutions financières jouent un rôle dans la gestion des flux financiers, induits par le paiement, entre le client, le marchand et éventuellement aussi le fournisseur de service de

paiement mobile. Pour les banques, le m-paiement est une occasion de réduire les coûts associés à la gestion des espèces qui représentent un coût non négligeable,

G. Algérie poste

Un établissement public qui conduit d'une part une activité d'opérateur de courrier et d'autre part, une activité d'établissement financier. La mise en place d'une nouvelle plate-forme monétique, a permis de lancer l'activité de paiement électronique. Elle est membre du GIE et en cours d'intégration à l'interbancaire.

H. Le fournisseur de l'élément sécurisé (SE)

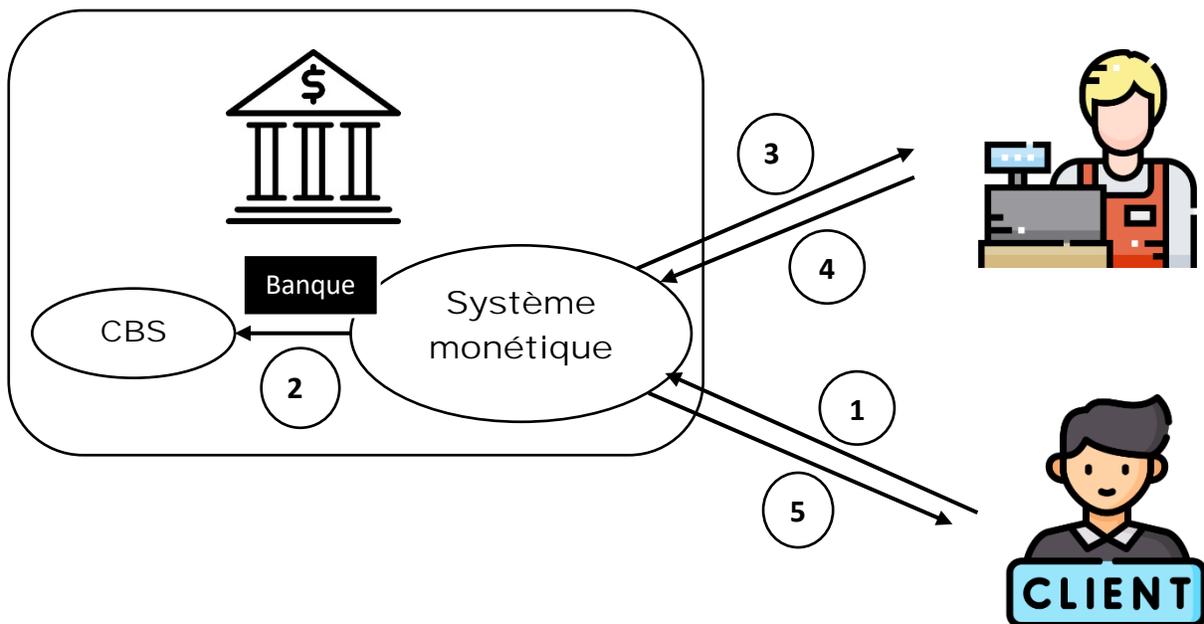
Il est responsable de la gestion et du contrôle de l'élément sécurisé. Il a la capacité de définir les règles qui régissent l'accès à l'espace de stockage de l'élément sécurisé, en précisant notamment quels acteurs peuvent y accéder et sous quelles conditions.¹

2.4. Le système d'interbancaire

2.4.1. Définition

L'intrabancaire désigne l'ensemble des transactions financières effectuées à l'intérieur d'une même banque, entre les différents comptes détenus par ses clients. Ces transactions peuvent inclure des virements de compte à compte, des opérations de change de devises, des prêts internes, des opérations de couverture de risques de change entre différentes filiales de la banque

2.4.2. Schéma représentative de l'intrabancaire



¹ Projet Professionnel Pour l'obtention du diplôme de MBA en Management Opérationnel INSAG 2019 : "Le lancement du paiement mobile en Algérie par la SATIM". P.25

Titre : Schéma représentative de l'intrabancarité

1. Demande de transaction du client au système monétique
2. Vérification et autorisation du solde par le CBS
3. Demande de transaction au commerçant
4. Autorisation du commerçant
5. Envoi de l'OTP et validation de la transaction

Source : élaboration personnelle avec les informations de la SATIM

2.4.3. L'interbançarité dans le domaine du paiement mobile

Pour ce qui est des services de paiement mobile, l'interbançarité se réfère aux transactions financières, les paiements peuvent également inclure des opérations telles que le paiement de factures ou la recharge de crédit mobile et des transferts de fonds effectués entre les comptes détenus par les clients d'une même banque à travers l'application mobile de la banque.

Dans ce cas, la banque agit comme un intermédiaire entre le client et les différents prestataires de services, en facilitant les transactions et en fournissant un moyen pratique et sécurisé pour effectuer des paiements.

2.4.3.1. L'Interbançarité dans le cas de l'Algérie

Le paiement mobile en Algérie avec tous ces outils de paiement existants est dédié aujourd'hui à la clientèle intra-bancaire (clients et commerçants de la banque ou bien de la poste uniquement), conformément aux instructions des autorités compétentes.¹

Le système d'interbançarité permet aux citoyens algériens d'utiliser leur smartphone pour payer chez les commerçants qui utilisent bien évidemment la même application de paiement mobile fournie par leur banque pour transférer de l'argent entre leurs différents comptes, tels que leur compte courant, leur compte d'épargne, ou leur compte de carte de crédit. Ces transferts d'argent sont considérés comme des transactions d'interbançarité, car ils se font entièrement à l'intérieur de la même banque.

¹ <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches> consulté le 21/04/2023 à 19H

2.4.3.2. Les avantages et inconvénients de l'interbancaire dans le paiement mobile

L'interbancaire dans le paiement mobile présente de nombreux avantages et inconvénients pour les clients et pour les banques qu'on retrouve sur le tableau ci-dessus :

Tableau 1: les avantages et les inconvénients de l'interbancaire dans le paiement mobile

<u>Les avantages</u>	<u>Les inconvénients :</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Coûts de transaction plus faibles : Les t transactions intrabancaires via les applications mobiles de paiement sont généralement gratuites ou à faible coût, - Rapidité et praticité : les paiements sont instantanés, pratiques et peuvent être effectués à tout moment et en tout lieu. - Sécurité accrue : Étant donné que les transactions intrabancaires sont effectuées à l'intérieur de la même institution financière et grâce à l'utilisation de technologies de cryptage avancées. - Expérience utilisateur améliorée : une meilleure expérience utilisateur <ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à l'adoption de services financiers numériques auprès de nouveaux utilisateurs, notamment ceux qui n'ont pas accès à des services bancaires traditionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitations du réseau : Les transactions intrabancaires ne peuvent être effectuées qu'entre les comptes détenus par les clients d'une même banque. - Besoin d'avoir un compte bancaire : les utilisateurs doivent posséder un compte bancaire dans la banque proposant le service. - Problèmes de compatibilité : incompatibilités avec certains types de téléphones ou d'IOS, ce qui peut limiter l'accès des utilisateurs à ces services. - Risque de fraude : Les utilisateurs doivent donc prendre des mesures pour protéger leurs informations de paiement et leurs comptes bancaires. - Manque d'interopérabilité : en raison de la nature exclusive des paiements intrabancaires, ils ne sont pas interopérables avec les autres systèmes de paiement mobiles ou les banques. - Risque de dépendance : Si la banque rencontre des problèmes, cela peut entraîner des difficultés pour les clients pour effectuer leurs transactions.

Source élaboration personnelle avec information d'Algérie Poste

2.5. Analyse SWOT sur le paiement mobile en Algérie :

Tableau 2 : analyse SWOT sur le paiement mobile en Algérie

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> - Le digital est partout. - La fréquence d'utilisation par les consommateurs est en développement. - Le progrès technologique constant. - Tendance actuelle. - Gain de temps. - Taux élevé de personne ayant un smartphone. - Le développement des systèmes de paiements des banques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de service moyenne. - Un nombre important de clients mécontents et insatisfaits. - Réseau instable. - Accès à internet obligatoire. - L'instabilité de l'environnement politique et réglementation en Algérie.
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> - Des milliers d'individus équipés de téléphones mobile et smartphone - Toucher une cible jeune. - Ce nouveau mode de paiement va influencer sur le développement du portefeuille client, et viser d'autres niches et cibles. - Concurrencer les cartes et le commerce traditionnel. - Développer plus de services et applications pour évoluer la qualité de service du paiement mobile. - Le comportement du consommateur a évolués vers la digitalisation. - Profiter des avantages liés à la dématérialisation. - Croissance des revenus tirés des commissions. - Avoir une bonne E-Réputation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fraudeur et pirates informatiques. - Ruptures technologiques ou règlementaires. - Risque de désintermédiation par les opérateurs mobiles et la détérioration de leurs modèles économiques. - Risque des problèmes techniques. - Manque de confiance du coté client. - Les habitudes et comportement du client Algériens. - Des frais supplémentaires.

Source : élaboration personnelle avec des données de SATIM

2.5.1. Quelques applications de paiement mobile en Algérie :

Plusieurs banques en Algérie proposent désormais des applications de paiement mobile, mais leur utilisation reste encore limitée. Les principales banques proposant des applications de paiement mobile en Algérie sont :

- **MPAY** : la 1ère solution bancaire de paiement mobile, permettant à ses clients de profiter d'une expérience d'achat simple et rapide. Utilise le paiement par code QR permet à ses utilisateurs, qu'ils soient commerçants ou clients, de recevoir et de régler leurs achats dans des délais très courts sans avoir besoin d'utiliser des espèces ou des cartes bancaires. Certifiée par la SATIM ainsi que le GIE Monétique disponible sur App-store et Play store sans frais ni commission.
- **Le service Barid Pay** : Ce nouveau mode de paiement sans contact d'Algérie Poste (sans carte Eddahabia et sans liquidité) est réalisé en scannant depuis l'application mobile Baridimob, cela permet au client de payer le commerçant par un transfert d'argent en toute sécurité.¹
- **Digit-banque** : La BDL propose également à sa clientèle une application mobile « digit-banque » leur permettant de réaliser plusieurs opérations, dont la consultation de leurs comptes bancaires et la réalisation de virements.
- **Wimpay** : Elle offre aux clients de la BNA, de nombreuses fonctionnalités telles que les opérations de paiement via des codes-barres intelligents, les virements entre les utilisateurs de cette application, l'envoi d'une demande d'argent à un autre utilisateur, la gestion du budget et la consultation du solde et de l'historique des transactions effectuées.²

Section 3 : Le comportement de client face au paiement mobile

Le développement des téléphones mobiles et un jeune concept de smartphones. Plusieurs entreprises utilisent cette tendance pour fournir aux clients de nouveaux services, installations et

¹ <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches> consulté le 20/04/2023 à 18h

² <https://www.aps.dz/economie/119378-la-bna-lance-la-premiere-application-de-paiement-mobile> consulté le 20/04/2023 à 19h

avantages. La tendance actuelle utilise généralement des smartphones et des téléphones. D'autre part, plusieurs obstacles et problèmes peuvent ralentir ce nouveau mode de paiement.

3.1. Le comportement du client Algérien vis-à-vis des nouvelles tendances digitales monétiques

Les avancées technologiques ont permis aux entreprises de proposer de nouvelles applications pour répondre aux besoins et attentes des clients en constante évolution. En Algérie, le téléphone est devenu un outil indispensable pour accéder à internet, les services de localisation et les services bancaires.

3.1.1. Évolution du comportement des clients

Les nouvelles technologies ont transformé les habitudes de consommation des clients en Algérie. Ils recherchent des expériences personnalisées, sécurisées, faciles et rapides. Les entreprises doivent donc adapter leur stratégie marketing à un client informé et exigeant.

On retrouve alors :

- **Marketing digital** : Les canaux de communication ont également évolué avec les clients algériens qui utilisent de plus en plus les canaux digitaux. Les entreprises doivent donc privilégier un marketing de dialogue pour répondre aux besoins de ce client zappeur.
- **Mobile banking** : Dans le domaine bancaire, le mobile est devenu un outil indispensable pour permettre aux clients de réaliser des opérations bancaires en toute simplicité et rapidité. Cependant, cela nécessite également une collaboration avec les opérateurs de télécommunication pour proposer des services de paiement mobile sécurisés.

3.1.2. Chiffres et statistiques clés

- 90% de la population Algérienne bancarisée utilisent le Cash pour l'ensemble des transactions et 100% pour les gens non bancarisées.
- Nombre de transactions de paiement par internet du début 2022 jusqu'à juin 2022 été de 4 117 990.
- Selon la SATIM ; Le paiement en ligne en Algérie est négligeable, il a totalisé 7,8 millions de transactions pour un montant global de 11 176 millions de DA à la fin juin 2022.
- Une hausse de 23,26% des transactions par cartes EDAHABIA en fin juin 2022.

- Un potentiel significatif avec 121 % de pénétration du mobile comme potentiel moyen de paiement : Plus de 47,67 millions d'abonnés à la téléphonie mobile ont été enregistrés durant le 1er trimestre de 2022 en Algérie, contre 46,04 millions d'abonnés au 1er trimestre de l'année précédente, soit une hausse de 3,35% en l'espace d'une année, indique l'Autorité de Régulation de la Poste et des communications électroniques (ARPCE), dans son dernier rapport.

Ces chiffres montrent que les habitudes du consommateur Algérien envers les nouveaux produits et services bancaires sont en développement, ainsi que par rapport aux nouveaux modes de paiement et de digitalisation. Le niveau de bancarisation est élevé et le paiement en ligne est important. Les taux d'utilisation des mobiles et d'internet par la population Algérienne sont assez importants. Nous pouvons donc dire que l'avenir des nouveaux modes de paiement digitalisés en Algérie sera prometteur et connaîtra un succès important dans les années à venir.¹

3.1.3. Les usages des modes de paiement par le consommateur Algérien

En Algérie, les paiements en espèces sont encore les plus fréquents.

Cependant, de plus en plus de consommateurs algériens utilisent des cartes bancaires pour leurs transactions quotidiennes, que ce soit en Algérie ou à l'étranger. Cette augmentation est principalement due à l'utilisation croissante de terminaux de paiement électroniques pour les paiements de proximité.

Bien que cette tendance se poursuive, elle ne modifie pas encore les habitudes de consommation des clients. Néanmoins, il y a toujours une proportion de personnes qui utilisent leur carte bancaire principalement pour retirer de l'argent aux guichets afin de réduire la circulation de l'argent liquide. Les banques travaillent pour développer la culture de paiement par carte en sensibilisant les consommateurs à la sécurité des transactions. De plus, le paiement en ligne est en hausse ces dernières années grâce à une sécurité bancaire accrue.

De plus, l'utilisation de la carte de crédit pour les paiements en ligne n'est pas encore répandue chez les Algériens, qui préfèrent toujours les paiements en espèces.²

¹ Source interne SATIM

² Source interne Algérie Poste

3.2. Les comportements actuels :

Le rôle du mobile a beaucoup changé. Avant, il était principalement utilisé pour téléphoner. Aujourd'hui, il est devenu très utile dans la vie quotidienne des gens. Les entreprises utilisent le mobile pour améliorer la qualité de leurs services et rendre la vie des clients plus facile. Cela pousse les consommateurs à essayer les services mobiles de leur marque pour améliorer leur expérience, que ce soit pour des opérations bancaires, des appels téléphoniques, des paiements en ligne, etc.

Le comportement des consommateurs est maintenant orienté vers la digitalisation et le numérique. Avant de prendre une décision d'achat, les consommateurs prennent en compte leur expérience, leurs idées, l'environnement et d'autres facteurs qui peuvent influencer leur décision. Dans le secteur bancaire, les modes de paiement évoluent rapidement avec la tendance à la digitalisation.

En effet, le mobile est maintenant un élément important de notre vie quotidienne et les entreprises l'utilisent pour améliorer la qualité de leurs services. Les consommateurs sont de plus en plus attirés par les services mobiles, et la digitalisation a un impact important sur notre comportement d'achat, y compris dans le secteur bancaire.¹

3.3. Diagnostic et analyse :

- **Les 5 Forces de porter**

La menace de la nouvelle entrée : le marché des applications mobiles est relativement facile d'accès à la nouvelle entrée, car elle n'a pas besoin d'une grande infrastructure ou d'une grande quantité de capital. Cependant, les bonnes entreprises ont déjà reçu beaucoup de parts de marché, ce qui peut rendre difficile pour les nouveaux entrants de réussir.

Capacités de négociation des fournisseurs : les fournisseurs de technologies mobiles peuvent avoir un impact significatif sur les entreprises qui développent des applications mobiles en Algérie. Les entreprises qui ne peuvent pas trouver de fournisseurs fiables ou abordables peuvent rencontrer des difficultés concurrentielles.

Capacités de négociation des clients : les clients ont un fort pouvoir sur le marché des applications mobiles de l'Algérie. Les entreprises qui ne répondent pas à la demande des consommateurs ou qui ne répondent pas aux normes confidentielles peuvent perdre beaucoup de parts de marché.

Menace de l'équipement : les consommateurs peuvent facilement passer à des applications mobiles compétitives ou à d'autres méthodes de communication, ce qui peut affecter les entreprises qui développent des applications mobiles en Algérie. Par conséquent, l'entreprise doit continuer à innover et à améliorer son application pour répondre aux besoins des consommateurs.

Concurrence existante : les entreprises développant des applications mobiles en Algérie doivent faire face à la concurrence féroce d'autres bonnes entreprises. L'entreprise doit se concentrer sur la différenciation de ses produits et services afin de se démarquer sur le marché.

3.4. L'impact de l'introduction du paiement mobile dans le développement stratégique monétaire :

Le mobile est devenu essentiel dans la stratégie des entreprises pour répondre aux nouveaux besoins des clients. En Algérie, le paiement mobile est en train de devenir un important domaine d'investissement pour les banques et institutions financières, qui doivent l'intégrer dans leur stratégie digitale.

Les établissements bancaires qui adoptent des services bancaires digitaux mieux équipés aux nouveaux entrants et transformation numériques sur le marché ont des niveaux plus élevés en adéquation avec les besoins et les nouveaux modes de consommation des clients.

Algérie Poste doit adopter ce nouveau mode de paiement pour renforcer sa relation avec ses clients et suivre les tendances digitales sur le marché.

Selon LORI RUFF, "il faut être là où le consommateur est", Le marketing mobile est contraint par l'expérience utilisateur. Lorsqu'une entreprise offre un nouveau produit ou un nouveau mode de paiement, elle doit satisfaire de nouveaux besoins et attentes, tout en améliorant l'expérience client par rapport à l'offre précédente.

La tendance actuelle de l'utilisation du mobile offre une opportunité pour renforcer la relation avec les clients actuels et potentiels, en ciblant une audience hautement qualifiée.

Les consommateurs sont impliqués dans la création de nouveaux services et ont de nouvelles attentes envers les banques comme ALGERIE POSTE. C'est pour lors qu'il faut :

- Créer une confiance et un attachement des consommateurs envers leurs banques et ses services afin de renforcer la relation numérique entre le client et la banque et ceux en intégrant de nouveaux parcours fiables et sécurisés.

¹ Source interne Algérie Poste

- Développer de nouveaux services numériques pratiques, sécurisés et faciles pour satisfaire une cible importante de clients tels que les jeunes, les clients qui utilisent rarement de l'argent liquide et les clients digitalisés.
- Renforcer et développer la confiance entre le client et sa banque en assurant une bonne tarification, une sécurité de l'opération de paiement par téléphone, une qualité de service et en réduisant les réclamations.
- Les experts en marketing sur le marché bancaire doivent être conscients de la transformation numérique des produits et services bancaires afin de soutenir les orientations du client, de renforcer la satisfaction et la fidélité des clients.¹

3.4.1. Les motivations de l'Introduction du paiement mobile dans la stratégie digitale à venir :

- Le nombre d'utilisateurs du paiement mobile va augmenter.
- Augmentation de la notoriété et visibilité des organismes.
- Assurance d'une qualité de service développée pour le client.
- Développement de l'image de marque des organismes.
- Les usages du mobile ont explosé depuis 2016, le trafic mobile s'accélère.
- Attirer les clients de la concurrence en lançant ce service les premiers sur le marché.
- Booster le chiffre d'affaires.
- Générer des résultats et performances mesurables.

¹ Mémoire : "Le comportement du client Marocain vis-à-vis les grandes tendances monétiques et l'industrie du paiement mobile au Maroc 'le M-Paiement' " Op.cit. P.48 Reformuler

EN CONCLUSION

L'utilisation de ces applications de paiement mobile est freinée par plusieurs facteurs, notamment le manque de confiance des consommateurs dans les transactions financières en ligne, la méconnaissance des technologies de paiement mobile (l'intrabancarité), les faibles taux de bancarisation et la faible couverture réseau Internet et mobile dans certaines régions. Malgré ces défis, le gouvernement algérien et les banques continuent de promouvoir l'utilisation du mobile paiement en Algérie, en espérant que cela encouragera une plus grande inclusion financière et améliorera l'efficacité des transactions financières d'autant plus que la clientèle algérienne est plus connectée et informés.

CHAPITRE 03 : Analyse du comportement du client face au paiement mobile

Section 01 : Présentation des entreprises

1.1. Introduction Algérie Poste

1.1.1. Historique

A l'époque territoriale et coloniale de l'Algérie, la poste était chargée d'entretenir les liens avec la métropole en recevant les mandats, les chèques postaux, les abonnements aux journaux, la vente de timbres, le dépôt d'argent dans les caisses d'épargne, le paiement des pensions, des enseignants, des employés municipaux et salaires des départements de l'administration publique.

Sous le titre officiel de « Poste, Télégraphe et Téléphone », qui est resté bien après l'indépendance, tout le monde a préféré l'acronyme composé des trois initiales « PTT », qui au fil du temps a été adopté par Affectueusement et avec humour : « Petit Travail Tranquille ».

Le départ massif des postiers pieds noirs et des grandes villes a laissé un énorme vide dans la fonction publique générale. Désespéré de retrouver la souveraineté sur le poste, le staff algérien a été honoré de relever le défi et de s'approprier le réseau formé, à l'époque, de près de six cents (600 Bureaux de poste).¹

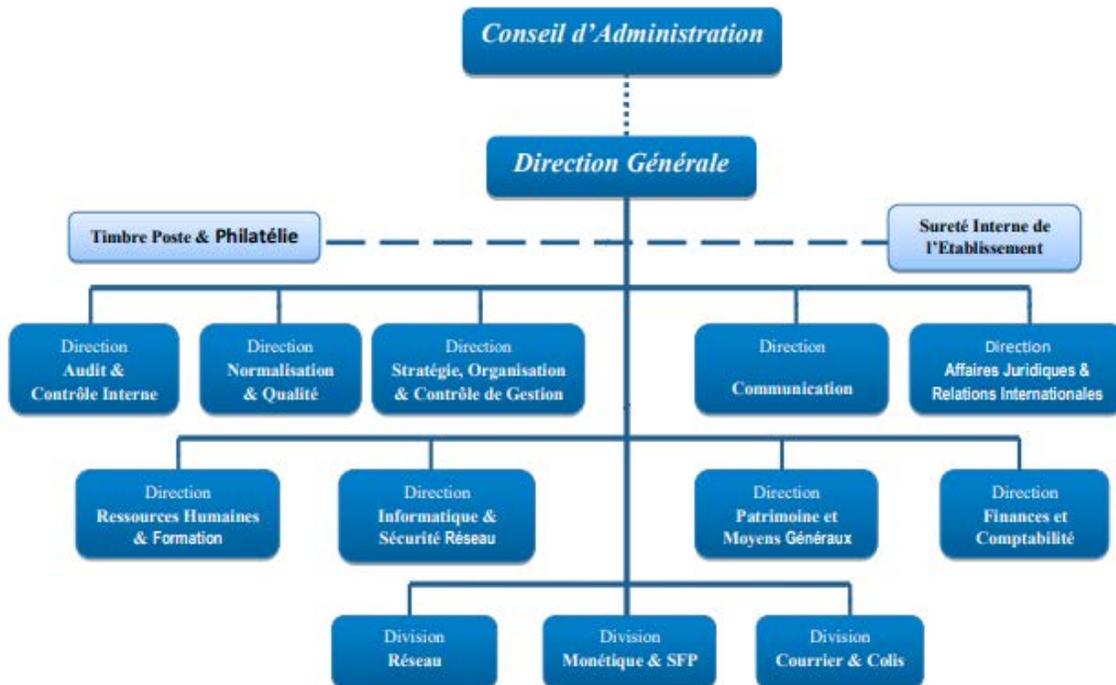
1.1.2. Présentation d'Algérie Poste

Algérie poste est une entreprise de service publique. Algérie Poste se compte parmi les plus importantes entreprises de service public, qui opère sur tous le territoire économique national, où elle est considérée comme l'opératrice principale selon le degré du réseau, le nombre de clients et le degré de mouvement financier.

¹ <https://www.poste.dz/page/historique> consulté le 06/05/2023 à 19h03

1.1.3. Organigramme d'Algérie Poste

Figure 13 : organigramme d'Algérie Poste



Source : Document interne Algérie Poste

1.1.4. Algérie poste par chiffres au niveau national

Algérie poste compte 27000 employés, 3824 bureaux de poste, 10703 guichets et réalisent 1.500.000 transactions par jour, avec des pointes de 2.000.000 transactions les jours fériés, avec un montant de retrait d'un minimum de 10 milliards de dinars par jour et plus de 27 milliards en périodes de fêtes.

Elle compte 1 376 guichets automatiques de billets (GAB) installés, 20.5 millions de compte courant postaux, 536 millions d'opérations, 49000 milliards de fonds manipulés, 8 millions de cartes électroniques, 4.2 millions de comptes CNEP, un centre national de chèque postaux, 320 millions d'objets et 450 000 colis traités par an, 63 centres spécialisés, 04 centres de colis postaux, 05 centres EMS, 4667 tournées de distributions par jour, un centre national de courrier hybride, 2166 boites aux lettres sur la voie publique, 17 millions d'opérations mandat par an, un centre national de contrôle de mandats et 05 divisions «

mandats », 04 millions d'opérations d'épargne par an, 07 centres d'épargne et un centre national de traitement des réclamations.¹

1.1.5. Les missions d'Algérie Poste

- Assurer le développement des services postaux et des services financiers postaux.
- Exercer les activités soumises au régime de l'exclusivité qui sont :
 - Services et prestations de poste aux lettres n'excédant pas un poids de 2 kg ;
 - Mandats postaux ;
 - Service des chèques postaux ;
 - L'émission de timbres-poste de toutes autres marques d'affranchissement.
- La mise en place de l'exploitation des activités relevant du domaine du courrier, des colis postaux, des services financiers postaux, y compris la caisse d'épargne.²

1.1.6. Les différentes prestations d'Algérie Poste :

Algérie poste dispose de plusieurs prestations qui se distinguent en trois catégories principales :

A/ Les Prestations financières : Algérie poste offre à sa clientèle plusieurs prestations dans le domaine financier (produit financiers postaux) tels que le CCP, mandat électronique, CNEP banque en temps réel.

B/ Les Prestations postales : Telles que la collecte, l'acheminement et la distribution du courrier, Le courrier accéléré (EMS) et Les colis postaux au profil de sa clientèle physique et morale.

C/ Les produits à valeur ajoutée : Algérie poste met à son profit et au profit d'autres organismes la vente de quelques produits qu'elle met à la disposition de la clientèle.

• **Pour son profit :** La vente de timbre-poste, les timbres fiscaux et les timbres amendes. Au profit d'autres organismes.

• **Ministère des finances :** vente de timbres fiscaux, timbres amendes et vignettes auto

¹ Mémoire master 2016/2017 de MESLOUB Thinhinane et MELLAL Nawal "L'impact de l'audit interne sur la performance financière d'une entreprise (cas d'Algérie poste)" P 92

² Mémoire master 2017/2018 option : finance et banque de Djawher Cylia et Lazri Amina sur : " Perspectives de développement de la monétique au niveau postal : Cas Algérie Poste de Tizi-Ouzou" p.64

- **Le publipostage** : C'est un moyen de communication qui consiste en l'insertion dans les enveloppes CCP des supports publicitaires, messages et leurs distributions à domicile dans les meilleurs délais.
- **Notification par SMS** : La notification par SMS permet d'aviser les titulaires de compte CCP de la disponibilité de leurs carnets de chèques et/ou leurs cartes CCP au niveau des bureaux de poste.
- **Le mailing non adressé** : Algérie poste fait la distribution de documents publicitaires,
- **ALGERIE TELECOM** : Algérie Poste fait la vente de cartes prépayées pour la téléphonie fixe nationale et internationale avec les valeurs suivantes : 50, 100 et 200 DA.
- **ATM MOBILIS** : vente de cartes prépayées pour la téléphonie mobile.
- **Direction commerciale** : Encaissement des factures au profit de :
 - a) Algérie Télécom : Algérie Poste assure l'encaissement des factures téléphoniques des lignes fixes à partir de décembre 2004
 - b) Sonelgaz : Le paiement des quittances d'électricité et de gaz se fait dans les guichets des bureaux de poste,
 - c) Mobilis : encaissement des factures et mobiposte.
 - d) ADE (Algérie Des Eaux) : Algérie poste accueillera ses clients qui auront désormais la possibilité de régler leurs factures de consommation d'eau potable auprès des guichets de l'agence postale.¹

1.1.7. Service BaridiMob

C'est une application mobile qui met à votre disposition des services monétiques et financiers postaux d'Algérie Poste, elle contribue à optimiser votre temps, gérer votre compte CCP et vos opérations de n'importe où et à n'importe quel moment.²

1.1.7.1. Les services de BaridiMob

- La consultation de votre compte courant postal ;
- La gestion de votre carte monétique (EDAHABIA) ;
- Le virement de compte à compte ;

¹ Mémoire L'impact de l'audit interne sur la performance financière d'une entreprise (cas d'Algérie poste) Op.cit. P 97.

² <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 07/05/2023 à 09H59

- La géo localisation d'un GAB ;
- Blocage de la carte EDAHABIA ;
- Déblocage de la carte après un blocage initié par le client ;
- Consulter le mini relevé des dix dernières opérations effectuées par la carte EDAHABIA ;
- Sauvegarder les opérations de virement comme modèle pour pouvoir l'utiliser ultérieurement.

Pour bénéficier des services de BaridiMob il faut :

- Adhérez aux services BaridiMob sur le lien <https://edcarte.poste.dz/fr/etapel.php>
- Suivre les étapes d'enregistrement
- Téléchargez l'Application BaridiMob sur Google Play ou Apple Store.
- Installez l'application sur votre smartphone ou tablette.
- Connectez-vous à l'application.¹

1.1.7.2. Les fonctionnalités de BaridiMob

La page d'accueil de Baridi Mob est présentée sous forme d'icônes, elle comporte :

Le compte : Cette fonctionnalité vous permet d'afficher :

- Le solde et statut de votre compte CCP.
- Les opérations réalisées sur le compte avec la carte Edahabia.

Cartes : Cette fonctionnalité vous permet d'afficher :

- Le solde et le statut de votre compte CCP et de votre carte monétique Edahabia.
- Les opérations réalisées avec la carte Edahabia.
- Les plafonds de votre carte.
- Blocage et le déblocage après un blocage initié par le client.

Le virement : Effectuer des virements de votre compte CCP vers d'autres comptes CCP

- Le bénéficiaire de votre virement doit posséder une carte monétique (EDAHABIA).
- Le cumul de vos virements ne doit pas dépasser le plafond journalier fixé cité dans les plafonds de la carte.
- Chaque opération de virement est soumise à une taxe variante en fonction du montant spécifié.²

¹ <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 07/05/2023 à 10h

² <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 07/05/2023 à 10h

1.1.8. Service BaridiPay

« BaridPay » est un nouveau moyen de paiement Mobile simple à utiliser et hautement sécurisé, basé sur la technologie de lecture de code à barre a deux dimensions appelée QR CODE (Quick Response Code).

Ce nouveau mode de paiement sans contact (sans carte Edahabia et sans liquide), est réalisé en scannant, depuis l'application mobile BARIDIMOB, un QR code attribué au commerçant. Il permet au client de payer le commerçant par un transfert d'argent de son compte vers le compte du commerçant en toute sécurité.

Pour bénéficier du service BaridPay le commerçant doit :

- Disposer d'un compte commercial CCP
- Disposer d'un numéro de téléphone mobile opérationnel pour recevoir les notifications de paiement.
- Avoir constamment à sa disposition son téléphone mobile afin de consulter et vérifier le paiement de chaque client et ce, en temps réel.

Le commerçant doit, également, fournir un dossier contenant les pièces suivantes :

- Une copie du registre de commerce
- Une copie de la Carte d'Identification fiscale.
- Une copie de la C.I.N du gérant ou d'une personne dument mandatée.
- Un chèque barré justifiant son compte CCP.¹

1.2. Introduction SATIM

1.2.1. Historique SATIM

En raison des coûts élevés et des obstacles à l'interbancaire et à l'interopérabilité des cartes résultant de l'existence de plusieurs centres de traitement indépendants, les banques algériennes ont décidé de mettre en place le Projet Monétique National au sein de SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la Monétique). Pour rationaliser les ressources, les principaux actionnaires, y compris la Banque Nationale d'Algérie, la Banque de Développement Rural, la Banque Extérieure d'Algérie, la Caisse Nationale des Epargnes et de Prévoyance, la Banque de Développement Local, la Compagnie Nationale de Marché Agricole, et AL BARAKA, ont fondé SATIM

¹ https://www.poste.dz/services/corporate/Baridi_pay_cor consulté le 06/05/2023 à 19h32

1.2.2. Présentation SATIM

SATIM (Société Automatisée des Transactions Interbancaires et Monétiques) est l'opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques ainsi que les cartes internationales. Créée en 1995 avec un capital de 1 145 500 000 DA, la SATIM (Société Automatisée des Transactions Interbancaires et Monétiques) est une entreprise étatique spécialisée dans les systèmes de paiement électronique. Elle a été créée pour fournir des services de paiement en temps réel aux consommateurs et aux entreprises, offrant une variété de services de paiement électronique, tels que les transferts d'argent, les paiements de factures en ligne, les achats en ligne, etc.

Elle utilise des technologies de pointe telles que la cryptographie et l'analyse de données pour assurer la sécurité des transactions et la protection des données personnelles des utilisateurs.¹

1.2.3. L'organigramme :

Le réseau SATIM est structuré comme suit :

- **Le Centre de Traitement** : traite les opérations de retrait et de paiement effectuées sur le RMI.
- **Centre d'Autorisation** : Délivre les Autorisations et les Refus de transactions pour les transactions de retrait et de paiement, si le client est en règle une autorisation est délivrée à l'Automate et la transaction peut être effectuée normalement, dans le cas contraire, c'est un refus qui est délivré et la transaction n'est pas autorisée ;
- **Une station de personnalisation** : y sont effectuées les personnalisations des cartes aussi bien pour l'Embossages, l'Encodages et l'Édition du code confidentiel. Le centre s'occupe aussi de délivrer les cartes et les codes aux banques ;
- **Un serveur de compensation** : Enregistre toutes les actions de débit et de crédit effectuées quotidiennement par les adhérent du RMI, les opérations sont consolidées puis transmises à la Banque Centrale, cette dernière effectuera les opérations de compensation normalement ;
- **Le Centre d'appel et d'opposition** : est à la disposition du porteur, il s'occupe de réceptionner les demandes de mise en opposition, les diffuse en temps réel au DAB/GAB et TPE du RMI et gère la levée de ces oppositions.¹

¹ <https://www.satim.dz/fr/> Consulté le 10/02/2023 à 12h

1.2.4. Des chiffres

À ce jour, SATIM a 18 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, comprenant 06 banques publiques, 11 banques privées et Algérie Poste.

Au cours des dernières années, SATIM a connu une importante évolution et une croissance soutenue de ses services. À ce jour, plus de 1351 guichets automatiques bancaires et 40000 terminaux de paiement électronique sont connectés à ses serveurs, en plus des 274 sites web marchands opérationnels sur sa plateforme. Cette croissance est en grande partie attribuée à l'influence de la carte CIB sur les habitudes d'achat des citoyens algériens. ²

1.2.5. Les avantages de la SATIM :

- L'interbancaire totale (banques et Algérie poste) ;
- Elimination du risque d'encaissement de faux billets ;
- Diminution du risque de vol ou de pertes de liasses d'argent ;
- Disponibilité de service ;
- Disponibilité de l'argent à tout moment ;
- Diminution de la circulation du cash ;
- Utilisation d'une carte multifonctions (paiement, retrait) ;³

1.2.6. Les missions de la SATIM :

Les missions de SATIM sont les suivantes :

- Offrir une plateforme de paiement électronique fiable, sécurisée et accessible pour les consommateurs et les entreprises.
- Simplifier les transactions financières en offrant une variété de services de paiement en ligne, tels que les transferts d'argent, les paiements de factures, les achats en ligne, etc.
- Assurer la sécurité des transactions en utilisant des technologies de pointe telles que la cryptographie et l'analyse de données.
- Maintenir la conformité avec les réglementations et les normes en matière de sécurité pour les systèmes de paiement électronique.

¹ Mémoire master 2018/2019 de Idris Bey, Dyhia et Djedour Nadia, option Management Bancaire : "L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA (120), Tizi-Ouzou" P 61

² <https://www.satim.dz/fr/> consulté le 11/02/2023 à 19h18

³ Ibid, p 64.

- Établir des partenariats avec les banques et les prestataires de services financiers pour garantir une interopérabilité transparente avec les systèmes de paiement existants.
- Développer des solutions de paiement innovantes pour répondre aux besoins changeants des consommateurs et des entreprises.
- Contribuer au développement du secteur des paiements électroniques en offrant des services de qualité et en améliorant l'expérience utilisateur.¹

1.2.7. Lancement du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)

Est opérationnel depuis 1997, grâce au lancement par SATIM. Il permet aux banques nationales et étrangères, publiques et privées, d'offrir des services de retrait et de paiement à leurs clients. Il a pour objectif de mutualiser les coûts générés par les transactions bancaires et d'optimiser leur fonctionnement en mettant en place une plateforme unique de gestion de cartes bancaires ;

Le RMI assure l'interbancaire des transactions de retrait et de paiement, la mise à disposition de distributeurs automatiques de billets (DAB), l'intégration de terminaux de paiement électronique (TPE) et le traitement des transactions pour le compte des banques adhérentes. Le but final est de réduire les coûts de maintenance et d'évolution du système tout en répondant aux besoins définis par les banques et leurs clients.

Figure 14 : écosystème du réseau monétique interbancaire



Source satim.dz

¹ <https://www.satim.dz/fr/> Consulté le 10/02/2023 à 19h20

1.2.7.1. Les objectifs du RMI

Les deux principaux objectifs de RMI sont :

- **Assurer l'interopérabilité** : c'est-à-dire assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toute les banques adhérentes ;
- **Garantir la sécurité** : en garantissant le respect de la réglementation en vigueur, en assurant les échanges sécurisés des données et en luttant contre la fraude.¹

1.2.7.2. Le rôle du RMI :

- L'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des adhérents.
- La mise à disposition de DAB par le RMI aux Banques adhérentes.
- L'intégration au RMI de DAB propre à la Banque adhérente.
- L'intégration de terminaux de paiement électronique. (TPE)
- L'intégration du système monétique des banques qui en possède.
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB.²

1.2.8. Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI)

En 2004, la Banque d'Algérie créé la filiale CPI (société par actions, filiale de la Banque d'Algérie dont le capital a été ouvert aux banques.), avec la participation des banques et d'Algérie Poste, pour assurer la réalisation du futur système de télé-compensation. Le CPI par la suite a signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participantes. (Banque d'Algérie, 2006).¹

Il assume quatre fonctions essentielles : la gestion des échanges, de la télécompensation, des mouvements nets de règlement et l'archivage des données.

Il assure en outre le rôle de certificateur agréé.

La plate-forme centrale de télé-compensation, gérée par le CPI, et dont il a la responsabilité, est conçue pour contrôler et assurer un échange interbancaire sécurisé et

¹ Mémoire sur "La modernisation des moyens de paiement, Cas de : BADR Banque agence Ouacif 579." Op.cit.P.65

² Mémoire L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA (120), Tizi-Ouzou Op.cit. p 62

automatisé des paiements de masse et leur compensation suivant les règles de neutralité et de transparence.²

1.2.9. Présentation de la GIE

Depuis sa création en juin 2014, le GIE monétique s'est engagé avec la contribution de cadres des membres adhérents, à faire face à des défis dont le développement de la monétique interbancaire, la modernisation des moyens de paiement électronique et la promotion de l'inclusion financière³.

« Le GIE-monétique va permettre le pilotage de la stratégie de développement de la monétique visant la généralisation de l'usage de moyens de paiement moderne, dont la carte de paiement et le e-paiement, ce groupement aura pour mission de réguler le secteur de la monétique en Algérie. La Banque centrale qui est l'autorité monétaire, siègera dans le comité de direction pour veiller à la sécurité du système de la monétique ».⁴

1.2.9.1. Les activités de la GIE-Monétique

Les principales activités de la GIE-Monétique sont :

- **L'interbancaire monétique**

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

Ce mode d'acceptation interbancaire est rendu possible grâce à la normalisation des systèmes et des produits monétiques, d'une part, et à l'engagement d'assurer l'interopérabilité des systèmes entre les membres, d'autre part. Cette interopérabilité permet de garantir l'acceptabilité des produits et services monétiques interbancaires émis par l'ensemble des membres et les échanges de transactions dans des conditions de performance et de sécurité optimales.

¹ Journal d'études en économie et Management Volume 03 Numéro 06 Décembre 2020 "La monétique en Algérie, développement et perspectives" P 301

² <https://giemonetique.dz/acteurs/les-operateurs-interbancaires/> consulté le 13/05/2023 à 01h

³ Mémoire La modernisation des moyens de paiement, Cas de : BADR Banque agence Ouacif 579" Op.cit. P.66

⁴ <https://www.giemonetique.dz> consulté le 13/05/2023 à 02h

Les cartes interbancaires émises par les membres du Groupement sont identifiées visuellement par le logo de l'interbancaire CIB, les points d'acceptation sont aussi identifiés par une signalétique (vitrophanie) correspondant au logo de l'interbancaire

- **Régulation**

Dans le cadre de la mission de régulation, le GIE Monétique :

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

- **Promotion**

Le GIE Monétique, engagé dans la promotion de la monétique interbancaire, consacre un pôle d'activité au développement des produits et services monétiques interbancaires.

- **Dispositif de lutte contre la fraude**

Le GIE Monétique investit ses efforts en la matière pour accompagner les acteurs du système monétique interbancaire dans la mise en œuvre des mécanismes de lutte contre la fraude monétique les plus adaptés et ce pour prévenir, contenir et traiter les actions de fraude.

- **Sécurité des moyens de paiement**

Le GIE Monétique se tient informé des dernières normes & règles de sécurité dans le domaine de la monétique et aux dernières évolutions technologiques en matière de sécurité pour choisir celles qui s'adaptent au mieux à l'écosystème monétique interbancaire national.

La norme adoptée au système monétique interbancaire est la norme EMV qui est une norme technique, élaborée conjointement par les organismes internationaux et qui définit l'interaction entre tous les moyens de paiement pour assurer l'intégrité et la sécurité des transactions. ¹

¹ <https://giemonetique.dz/activites/interbancaire-monetique/> consulté le 15/05/2023 à 12h

Section 02 : Présentation de l'étude

Après avoir détaillé et étudié l'ensemble des éléments liés au sujet du paiement mobile, ainsi que l'élaboration des hypothèses, il est dument important de réaliser une étude quantitative auprès de la cible « **les clients d'Algérie Poste** » afin de dévoiler leurs freins obstacles, attentes, motivations, et freins d'utilisation de ce mode de paiement.

Nous avons donc eu recours à une enquête sur terrain. La démarche consiste en la remise d'un questionnaire aux différents utilisateurs de l'application de paiement mobile BaridiMob.

Les résultats du questionnaire seront bénéfiques pour Algérie Poste afin de comprendre le comportement du client envers l'application de paiement mobile BaridiMob.

2.1. Objectif de l'étude

Comme toute étude quantitative, l'objectif principal est de collecter les informations nécessaires envers un sujet, une problématique... afin de tirer des conclusions et donner des réponses et propositions par rapport au sujet étudié.

En effet, notre étude nécessite essentiellement une étude quantitative, un questionnaire avec les consommateurs, et pour notre cas la cible c'est un échantillon de la clientèle d'Algérie Poste.

La digitalisation des services bancaires, et les transformations des modes de paiements vers le mobile et le numérique représentent la tendance d'aujourd'hui et le développement dans l'avenir, un tel sujet nécessite tout d'abord une étude avec le consommateur, les objectifs de mon étude quantitative sont :

- Découvrir les déterminants d'usage du paiement par téléphone
- Dévoiler les attentes et point de vue du client envers un nouveau mode de paiement qui fera son entrée prochainement.
- Evaluer les attitudes et comportement des consommateurs
- Réaliser un questionnaire de qualité avec des résultats fiables, qui seront un outil d'aide pour des décisions et stratégies à venir pour la banque envers le paiement mobile.
- Réaliser un plan d'action et recommandations efficaces.

2.2. Méthodologie de recherche

Pour une démarche cohérente du sujet, l'étude pratique est un questionnaire destiné à un échantillon des clients d'Algérie Poste, en se focalisant sur les grandes expériences du client avec les services bancaires digitalisés, et des questions consacrées aux variables influençant le choix et la décision du client, afin de dévoiler leurs attentes, freins, et motivations via l'usage du paiement mobile, ce qui nous permettra de faire l'état des lieux entre le comportement du client envers le paiement mobile.

Au vu de l'objectif de ce mémoire, l'étude quantitative est la méthode la plus appropriée pour recueillir les opinions des individus et analyser leur comportement en fonction de leurs réponses.

2.3. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire est un outil méthodologique de communication, il est composé d'une série de questions s'enchainant de manière structurée, qui nous permet de collecter des informations dans le cadre d'une enquête de façon directe.

Il vise aussi la vérification d'hypothèses théoriques et il nous permet d'obtenir des renseignements quantitatifs exploitables, souvent présentés sous forme de tableaux et de graphiques.

Dans notre travail, nous avons opté pour un questionnaire adressé essentiellement à la clientèle d'Algérie Poste. Ces questionnaires consistent à des questions fermées.

2.4. La méthode d'enquête

Dans notre recherche, nous avons suivi une démarche de collecte d'information ; selon la méthode de contacte directe qui est la plus adéquate et la plus efficace avec les clients d'Algérie Poste en distribuant un questionnaire.

2.5. Population et terrain d'étude

Notre étude concerne :

- Les clients d'Algérie Poste
- Un échantillon de 234 personnes

Moyen administrative et analyse du questionnaire :

- Google Forms: <https://forms.gle/KFhQJcQAfhBDmmLm7>
- Administration du questionnaire via internet, réseaux sociaux, forum et par mail.

2.6. Objectif du sondage

L'objectif de cette investigation terrain est d'apporter un éclairage sur les facteurs de frein et de motivation influençant l'adoption du m-paiement. De même, une partie de l'entretien tend à établir un profil des répondants et identifier d'éventuels liens entre leur profil et leur usage du mobile. Les résultats qui découleront de cette étude nous permettront de proposer des solutions.

2.7. Thèmes abordés

Afin de répondre à cette problématique, un questionnaire a été soumis aux répondants avec ces quatre thématiques :

- Le premier thème « **Connaitre la clientèle** » tend à établir le comportement actuel d'achat en ligne des répondants. Son objectif est de connaître l'utilisateur et montrer s'il a l'habitude d'acheter en ligne et si ces achats se font fréquemment sur l'ordinateur ou sur le mobile.
- Le second thème « **Relation consommateur-smartphone** » a pour objectif d'introduire l'entretien et de définir la relation de l'interviewé avec son smartphone. Le but est de connaître son niveau d'utilisation du smartphone afin d'établir des liens entre son usage du smartphone et son utilisation ou non du m-paiement.
- Le troisième thème « **Les Facteurs d'adoption du m-paiement et la non-utilisation et méfiance envers le m-paiement** » concerne les répondants ayant déjà utilisé ou utilisent le m-paiement. Ce thème tend à déceler les facteurs d'adoption du m-paiement et leur niveau de confiance. Il concerne aussi les répondants n'utilisant pas le m-paiement. Il a pour but de déceler les raisons de la non-utilisation du m-paiement, les facteurs de freins et obstacles.
- Le quatrième thème « **L'application BaridiMob et la solution proposé par la SATIM** » concerne essentiellement les répondants ayant utilisés précédemment et utilisent en ce moment l'application de paiement mobile d'Algérie Poste. Ce dernier thème consiste à mettre en avant l'aspect d'intrabancarité qui crée un problème compte à la limitation de

l'utilisation ainsi que des utilisateurs, en proposant par ailleurs la solution de switch mobile qui consiste à mettre en place l'aspect de l'interbancaire et l'interopérabilité.

Le questionnaire en question se trouve dans l'annexe 01.

2.8. Echantillonnage

L'échantillon étudié est composé de 234 individus (clients Algérie Poste).

Section 03 : Etude de cas

1. L'interprétation des Questions

➤ Connaitre la clientèle

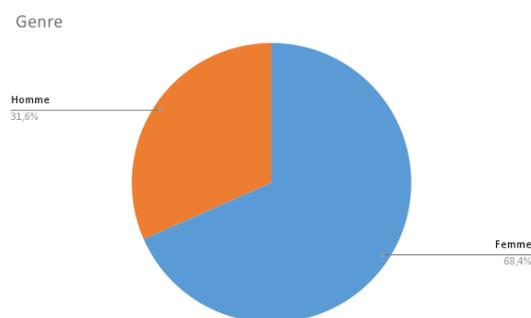
- **Genre :**

Tableau 3 : Genre

Genre	Effectifs	Pourcentage
Femme	160	68,4%
Homme	74	31,6%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 15 : graphe selon le genre



Source : d'après les résultats de l'enquête

Commentaire :

Nous pouvons remarquer à partir du tableau que les femmes constituent la majorité des répondants avec 68,4% quant aux hommes avec 31,6%.

Interprétation :

On voit une plus grande prévalence d'utilisation du paiement mobile parmi les femmes par rapport aux hommes. Cela suggère que les femmes sont plus susceptibles à utiliser le paiement mobile dans leur vie quotidienne. Les femmes peuvent être davantage attirées par les avantages pratiques et la commodité offerts par les paiements mobiles, ce qui les encourage à adopter cette méthode de paiement contrairement aux hommes.

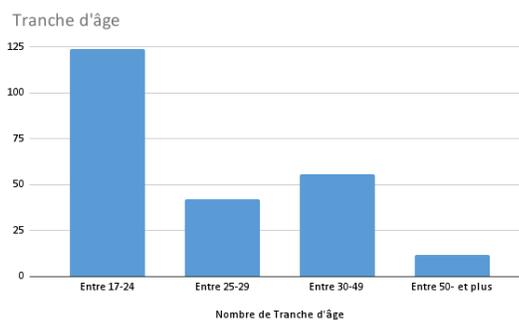
- **Tranche d'âge :**

Tableau 4 : Tranche d'âge

Tranche d'âge	Effectifs	Pourcentage
Entre 17-24	124	53%
Entre 25-29	42	17,9%
Entre 30-49	56	23,9%
Entre 50 et plus	12	5,1%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 16 : graphe selon la tranche d'âge



Source : d'après les résultats de l'enquête

Commentaire :

D'après le tableau précédent nous retrouvons 53% de notre échantillon qui est entre 17-24, 17,9% qui sont entre 25-29, 23,9% entre 30-49 et 5,1% qui sont entre 50 ou plus.

Interprétation :

On retrouve une diversité d'âges parmi les répondants, avec une forte présence des tranches d'âge plus jeunes (17-24 ans) et une présence significative des tranches d'âge légèrement plus élevées (25-29 ans, 30-49 ans). Cela indique que les paiements mobiles peuvent être populaires dans différentes catégories d'âge, avec une adoption plus précoce chez les jeunes adultes et une utilisation croissante chez les personnes plus âgées.

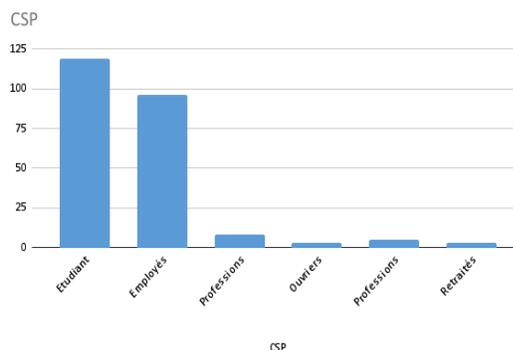
• **CSP :**

Tableau 5: Classé selon la CSP

CSP	Effectifs	Pourcentage
Etudiant	119	50,9%
Employés	96	41%
Professions libérales	8	3,4%
Professions intermédiaires	5	1,3%
Retraités	3	1,3%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 17 : Graphe de la CSP



Source : d'après les résultats de l'enquête

Commentaire :

Pour la catégorie sociale professionnelle on voit un mélange de professions avec 50,9% Etudiant, 3,4% Professions libérales, 2,1% Professions intermédiaires, 41% Employés, 1,3%, Ouvriers et 1,3% Retraités.

Interprétation :

Nous remarquons une diversité de catégories socio-professionnelles, avec une prédominance d'étudiants et d'employés et une proportion relativement faible de professions libérales, professions intermédiaires, ouvriers et retraités. Cela souligne l'importance de comprendre les différentes dynamiques socio-professionnelles lors de la promotion et du développement de solutions de paiement mobile.

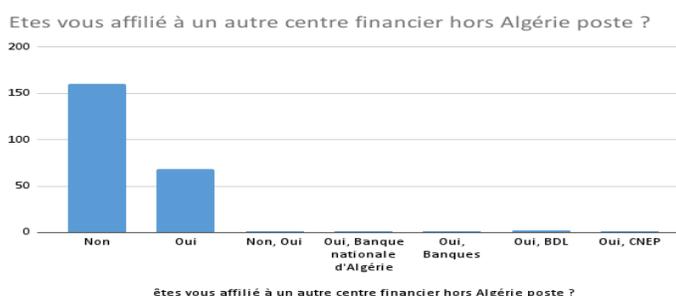
- **Êtes-vous affilié à un autre centre financier hors Algérie poste ?**

Tableau 6: les données selon l'affiliation

Affiliation	Effectifs	Pourcentage
Non	160	31,6%
Oui	68	68,8%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 18 : graphe selon l'affiliation



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On retrouve 31,6% des interrogés qui sont affiliés à un autre centre financier et 68,8% qui ne le sont pas.

Interprétation :

Les résultats révèlent une diversité dans les affiliations des répondants à d'autres centres financiers, avec une majorité qui utilise exclusivement les services d'Algérie Poste.

➤ **Relation consommateur-smartphone**

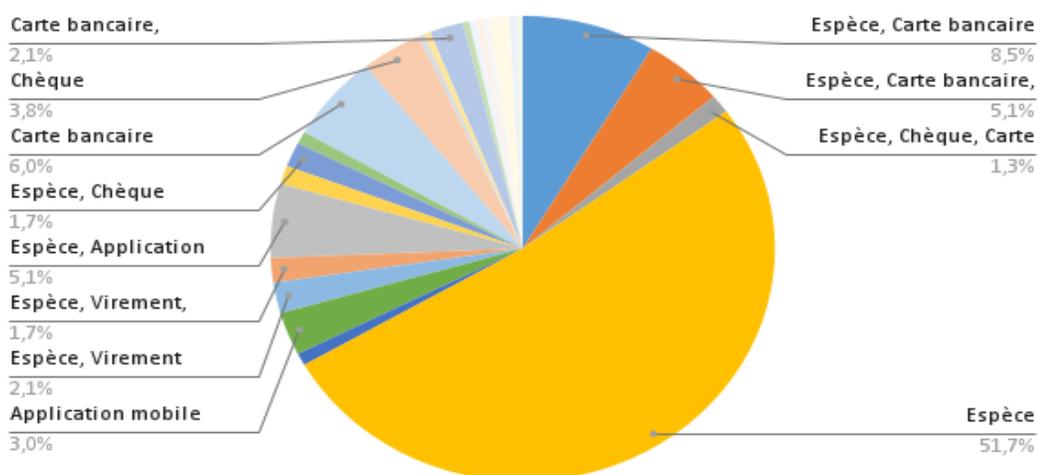
- **Quelle est le mode de paiement le plus fréquent pour régler vos achats ?**

Tableau 7: les modes de paiement des utilisateurs

Les modes de paiements	Effectifs	Pourcentage
Espèce	121	51,7%
Cartes bancaire	20	12%
Cheque	9	3,8%
Applications mobile	7	3%
Espèce, Applications mobiles	12	5,1%
Espèce, carte bancaire	30	18,5%
Espèce, carte bancaire et applications mobile	12	5,1%

Figure 19 : graphe sur les modes de paiement des utilisateurs

Nombre de Quelle est le mode de paiement le plus fréquent pour régler vos achats :



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

79,6% des interrogés utilisent l'espèce comme moyen de paiement, suivie par les cartes avec 27,4% et les applications mobiles avec 23,9%.

Interprétation :

On remarque que de nos jours, la majorité des clients interrogés d'Algérie Poste utilisent encore l'espèce pour régler leurs achats, mais on ne peut pas nier que le paiement par carte représente un pourcentage important avec une catégorie des clients qui représentent 27,4% et ceux des application mobile à 23,9 , ce qui explique que les habitudes de paiement des consommateurs Algériens sont en évolution.

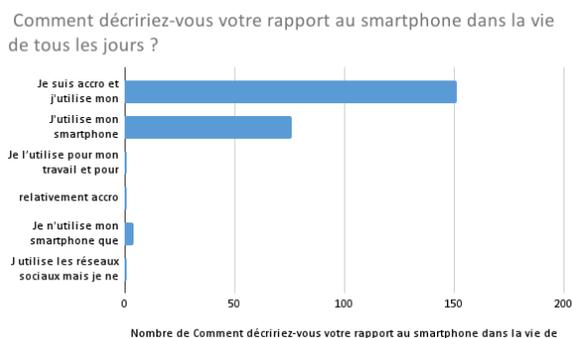
- *Comment me décririez-vous votre rapport au smartphone dans la vie de tous les jours ?*

Tableau 8: rapport aux des utilisateurs aux smartphones

Rapport aux smartphones	Effectifs	Pourcentage
Accro, utilisation en permanence	151	64,5%
Pour les appels, mails ...	76	32,5%
En cas de nécessité	4	1,7%
Que pour les réseaux	1	0,9%
Relativement accro	1	0,4%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 20 : graphe selon la description du rapport des utilisateurs au smartphone



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On peut remarquer que 64,5% sont accro et utilisent leur smartphone en permanence pour les réseaux sociaux, 32,5% utilisent leur smartphone principalement pour les appels, les messages et les emails, 1,7% l'utilisent quand c'est absolument nécessaire, et préfère vivre sans technologie, 0,4% sont relativement accro et 0,9% l'utilisent juste pour le travail ou les réseaux sociaux.

Interprétation :

On peut voir une diversité de relations avec les smartphones dans la vie quotidienne des utilisateurs. La majorité se considère accro et utilise leur smartphone en permanence pour les réseaux sociaux, tandis qu'une partie utilise principalement leur smartphone pour les communications essentielles. Il y a aussi une petite proportion de répondants qui évitent la dépendance à la technologie ou utilisent leur smartphone de manière plus limitée pour des besoins spécifiques. Ces résultats reflètent la variété d'attitudes et d'utilisations des smartphones dans la vie quotidienne.

- *Utilisez-vous votre téléphone pour effectuer des opérations ou transactions bancaires en ligne ?*

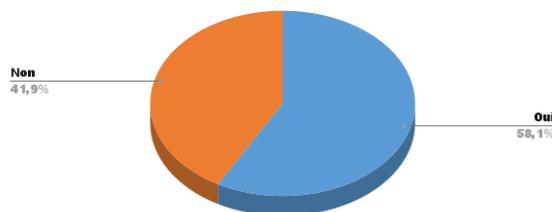
Tableau 9: sur l'utilisation du téléphone pour des paiements

Utilisation du téléphone pour paiement	Effectifs	Pourcentage
Oui	136	58,1%
Non	98	41,9%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 21 : graphe sur l'utilisation du téléphone pour faire des transactions

Utilisez-vous votre téléphone pour effectuer des opérations ou transactions bancaires en ligne ?



Source : à partir des résultats du tableau

Commentaire :

On a 58,1% de l'échantillon des clients interrogés d'Algérie Poste ont utilisé le mobile pour réaliser des opérations bancaires en ligne, par contre 41,9% des clients n'ont jamais essayé les services bancaires par téléphone.

Interprétation :

D'après les réponses des clients par rapport à l'utilisation du mobile dans l'ensemble des opérations et services bancaires, on constate que la majorité des clients optent pour ce canal comme moyen d'effectuer des opérations bancaires, avec une catégorie très importante de clients qui ont tendance à profiter des services mobiles pour effectuer l'ensemble des opérations.

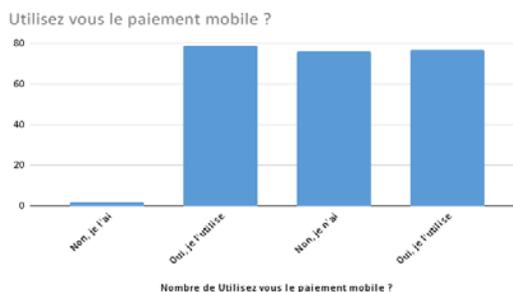
- **Utilisez-vous le paiement mobile ?**

Tableau 10: fréquence d'utilisation du paiement mobile

Fréquence d'utilisation	Effectifs	Pourcentage
Oui, régulièrement	77	32,9%
Oui, occasionnellement	79	33,8%
Non, jamais utilisé	76	32,5%
Déjà utilisé mais préfère l'espèce	2	0,8%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 22 : graphe sur les fréquences d'utilisation du paiement mobile



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On a 32,9% qui disent : Oui, je l'utilise régulièrement pour effectuer des paiements, 33,8% qui utilisent occasionnellement le paiement mobile et 32,5% qui disent : Non, je n'ai jamais utilisé le paiement mobile.

Interprétation :

Les résultats montrent une répartition relativement équilibrée entre les utilisateurs réguliers, les utilisateurs occasionnels et ceux qui n'ont pas encore utilisé le paiement mobile. Cela indique qu'il existe une variété d'adoption de cette technologie, avec un potentiel de croissance auprès des utilisateurs qui ne l'ont pas encore essayée.

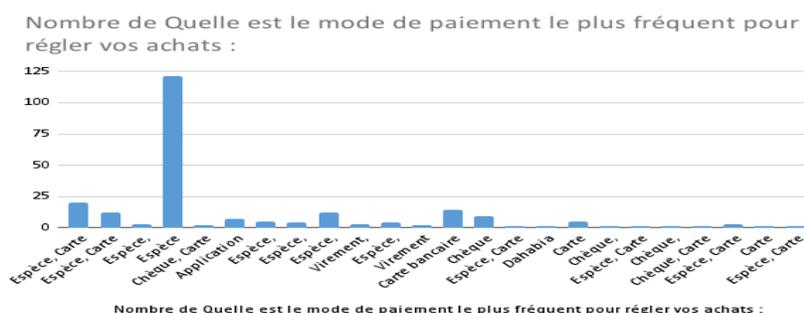
- **Sur quel genre d'opération ?**

Tableau 11: Les genres d'opération

Le genre d'opération	Effectifs	Pourcentage
Virement	15	56,5%
Rechargement téléphonique	10	70,2%
Consultation solde et rechargement.	12	60,1%
Virement, paiement de facture, consultation de solde et rechargement.	25	52,4%
Virement, réservations de billets, consultation de solde et rechargement.	16	26,2%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 23 : graphe sur les genres d'opération



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On a 31,7% des clients utilisant le mobile pour effectuer les opérations bancaires régulièrement et 33,9% l'effectuent occasionnellement, la majorité des clients d'Algérie Poste font des opérations via « BaridiMob » afin de faire :

56,5% pour : Des virements

52,4% pour : Paiement de factures

60,1% pour : Consultation du solde

70,2% pour : Des recharges téléphoniques

26,2% pour : Des réservations de billets

Interprétation :

Cette question nous explique le comportement du client envers l'utilisation des services bancaires par téléphone. On peut dire donc qu'aujourd'hui le mobile dans le secteur bancaire est un outil primordial, puisqu'un nombre important des clients interrogés optent pour le téléphone afin de réaliser les opérations bancaires au lieu de se déplacer vers une agence bancaire.

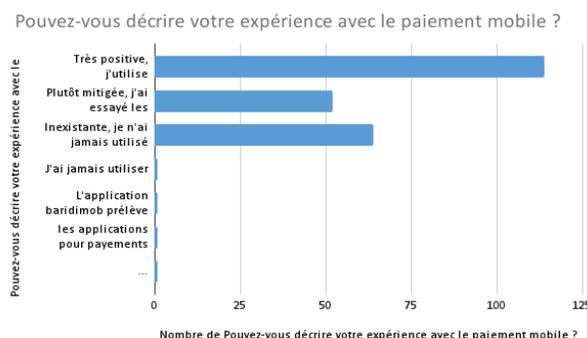
- *Pouvez-vous me décrire votre expérience avec le paiement mobile ?*

Tableau 12: expérience utilisateur

Expérience	Effectifs	Pourcentage
Très positive	114	48,7%
Plutôt mitigée	52	22,2%
Inexistence, je n'ai jamais utilisé	64	27,4%
L'application BaridiMob prélève des petits montants de mon compte CCP	1	0,85%
Très utiles et très pratiques	1	0,85%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 24 : graphe sur l'expérience utilisateur



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

Majoritairement des répondants disent avoir eu une expérience très positive, en disant : j'utilise fréquemment des applications de paiement mobile pour effectuer mes achats en toute sécurité et rapidité avec 48,7%, 22,2% se retrouvent plutôt mitigée en rapportant : j'ai essayé les applications de paiement mobile mais je ne suis pas convaincu pour leur fiabilité et sécurité et 27,4% pour ceux qui ne l'ont jamais utilisé.

Interprétation :

Une partie significative des répondants à une expérience très positive avec le paiement mobile le trouvant fiable, pratique et satisfait pour leurs besoins, ils utilisent fréquemment ces applications en toute confiance les applications de paiement mobile. Cependant, un pourcentage notable a une expérience mitigée, avec des réserves concernant la fiabilité et la sécurité des applications de paiement mobile ce qui indique une certaine réserve ou préoccupation quant à l'utilisation de ces applications, peut-être en raison de problèmes antérieurs rencontrés ou de doutes persistants concernant la protection de leurs données financières. De plus, une partie des répondants n'a jamais utilisé d'application de paiement mobile, par un manque de familiarité ou d'intérêt pour cette méthode de paiement.

- *Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?*

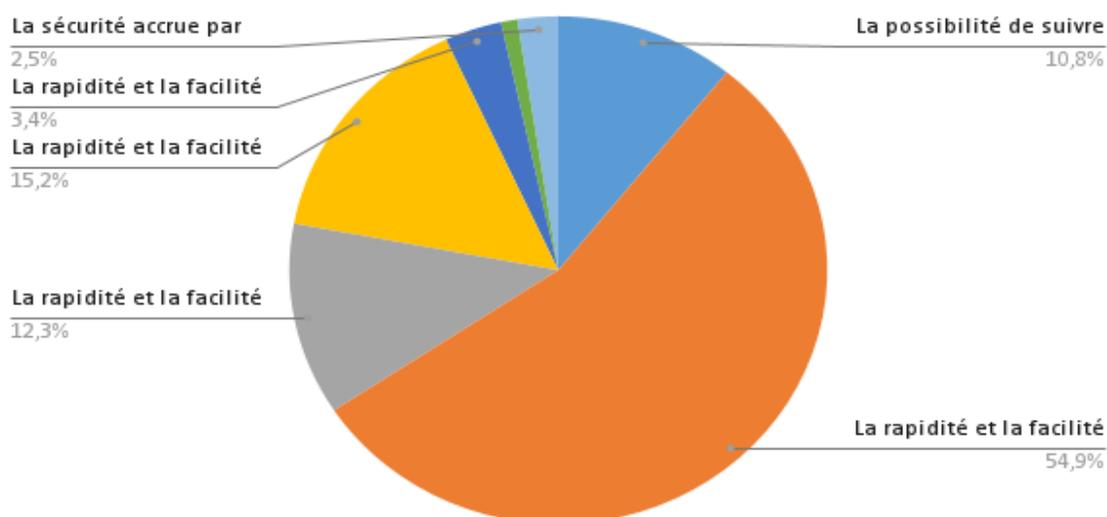
Tableau 13: le choix des utilisateurs pour payer avec le téléphone

Choix	Effectifs	Pourcentage
Rapidité et facilité de l'utilisation	112	54,9%
La possibilité de suivre en temps réel les transactions	22	10,8%
La sécurité accrue	5	2,5%
Rapidité et facilité de l'utilisation et La sécurité accrue	25	12,3%
Rapidité et facilité de l'utilisation et la possibilité de suivre en temps réel les transactions	31	15,2%

Source : d'après les résultats de l'enquête.

Figure 25 : le choix de l'utilisateur pour payer avec le téléphone

Nombre de Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On remarque que 54,9% ont choisi la rapidité et la facilité d'utilisation, 2,5% ont choisi la sécurité accrue par rapport aux autres modes de paiement et 10,8% ont choisi la possibilité de suivre les transactions en temps réel.

Interprétation :

Les utilisateurs ont été principalement convaincus de payer avec leur mobile en raison de la rapidité et de la facilité d'utilisation de cette méthode, de la sécurité accrue qu'elle offre par rapport aux autres modes de paiement, ainsi que de la possibilité de suivre les transactions en temps réel. Ces résultats soulignent l'importance de la commodité, de la sécurité et de la transparence et la visibilité offertes dans l'adoption du paiement mobile par les utilisateurs.

➤ **Facteurs d'adoption du paiement mobile la non-utilisation et méfiance envers le m-paiement**

- *Faites-vous confiance à la sécurité informatique et technologique des opérations de paiement en ligne ?*

Tableau 14: la confiance des utilisateurs envers la sécurité des paiements mobile

Confiance	Effectifs	Pourcentage
Oui	90	38,5%
Non	96	41%
J'ai des doutes, mais je l'utilise	48	20,5%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 26 : graphe sur la confiance des utilisateurs envers la sécurité des paiements mobile



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On a 38,5% des clients interrogés confirment leur confiance vis-à-vis de la sécurité technologique des paiements en ligne et 41% ne font pas confiance en la sécurité informatique des paiements en ligne.

Interprétation :

Les résultats sont mitigés, des clients interrogés font confiance à la sécurité de la technologie, ça n'empêche qu'il y'ait une catégorie qui ne fait pas confiance, ce qui explique que les clients aujourd'hui ont conscience que les moyens technologiques en matière de paiement sont de plus en plus sécurisés, ce qui peut les encourager à essayer toute nouvelle expérience d'un nouveau mode de paiement digitale.

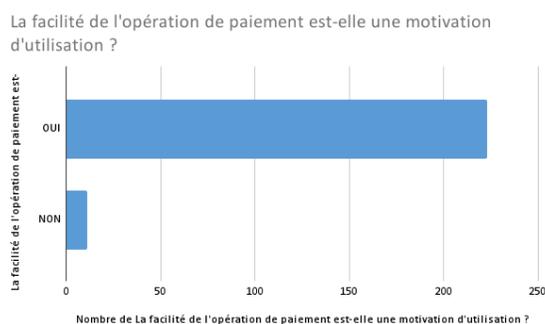
- *La facilité de l'opération de paiement mobile est-elle une motivation d'utilisation ?*

Tableau 15: la facilité du paiement mobile

Facile	Effectifs	Pourcentage
Oui	223	95,3%
Non	11	4,7%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 27 : graphe sur la facilité du paiement mobile



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

95,3% de notre échantillon trouvent que la facilité de l'opération de paiement est une motivation d'utilisation et 4,7% trouvent que non.

Interprétation :

Les résultats indiquent que la facilité de l'opération de paiement est une motivation d'utilisation importante pour la grande majorité des utilisateurs ils attachent une grande importance à la simplicité et à la commodité pour effectuer des paiements via une application mobile.

- **La mobilité du service de paiement mobile est-elle une opportunité ?**

Tableau 16: la mobilité du paiement mobile

La mobilité est une opportunité ?	Effectifs	Pourcentage
Oui	226	96,6%
Non	8	3,4%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 28 : graphe sur la mobilité du paiement mobile



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On voit que 96,6% des interrogés sont tout à fait d'accord avec la possibilité d'effectuer leurs paiements ou ils se trouvent.

Interprétation :

La mobilité est une motivation d'usage du paiement mobile pour tous les clients, le fait de payer par son mobile partout où il se trouve, et à n'importe quel moment est un facteur qui influence positivement le comportement du client envers ce mode de paiement.

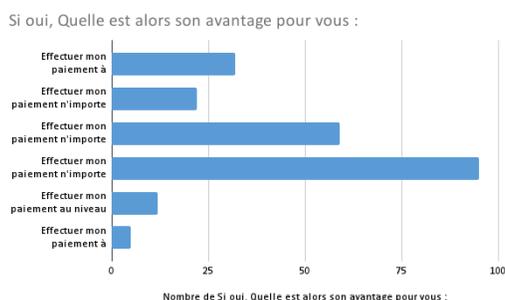
• **Pour vous quelle est l'avantage de la mobilité du paiement mobile ?**

Tableau 17: l'avantage de la mobilité selon les utilisateurs

Avantage	Effectifs	Pourcentage
Un paiement n'importe où	22	9,8%
Un paiement n'importe quel moment	32	14,2%
Un paiement n'importe au niveau national et international	12	5,3%
Un paiement n'importe où et à n'importe quel moment	95	42,2%
Un paiement n'importe où et à n'importe qu'elle moment et au niveau national et international	59	26,2%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 29 : graphe sur l'avantage de la mobilité selon les utilisateurs



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On remarque que 84,8% des clients interrogés choisissent ; la réalisation de la transaction de paiement à n'importe quel moment et l'opération de l'effectuer n'importe où avec 78,6% comme les deux avantages principaux de la mobilité, suivi par la réalisation de l'opération au niveau national et international avec 33,9%.

Interprétation :

La place, et le temps sont des avantages principaux pour la majorité des clients, ce qui explique que la mobilité est également un facteur important qui influence le comportement du client vis-à-vis le mode de paiement.

- **Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation des paiements mobiles selon vous ?**

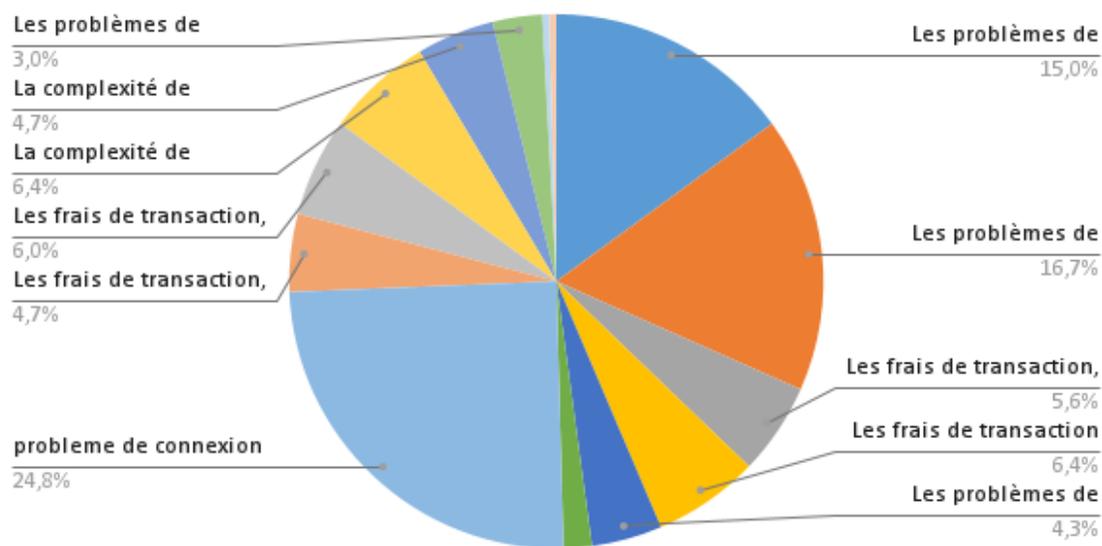
Tableau 18: les principaux obstacles selon les utilisateurs du paiement mobile

Obstacles	Effectifs	Pourcentage
Problème de connexion	58	24,8%
Les frais de transaction	15	6,4%
Les problèmes de sécurité	35	15%
La complexité des applications mobiles	11	4,7%
Les problèmes de connexion et de sécurité	39	16,7%
La complexité des applications mobile et les problèmes de connexion	15	6,4%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 30 : les principaux obstacles selon les utilisateurs du paiement mobile

Nombre de Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation des paiements mobiles selon vous ?



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On retrouve que 24,8% et 15% des clients interrogés trouvent que les problèmes de sécurité et le problème de connexion dans l'ordre, sont les principaux obstacles à

l'utilisation des paiements mobiles, suivie de 6,4% pour les frais de transaction et de 4,7% pour la complexité de l'application de paiement mobile.

Interprétation :

Les utilisateurs accordent une grande importance à la sécurité de leurs informations personnelles et financières ils souhaitent s'assurer que leurs données sont protégées contre les risques de piratage ou de fraude aussi le problème de connexion entraîne des échecs de transaction et une expérience utilisateur insatisfaisante ce qui souligne l'importance de la sécurité, de la connectivité, des frais de transaction et de la convivialité des applications dans l'adoption et l'utilisation des paiements mobiles.

➤ L'application BaridiMob et la solution proposé par la SATIM

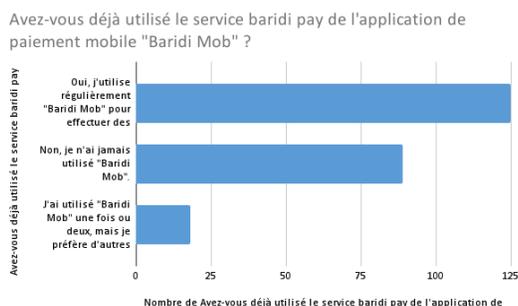
- *Avez-vous déjà utilisé le service BaridiPay de l'application de paiement mobile "BaridiMob" ?*

Tableau 19: sur l'utilisation de l'application BaridiMob

Utilisation	Effectifs	Pourcentage
Oui, régulièrement	125	53,9%
Non, jamais	89	38,4%
Je l'ai utilisé mais préfère d'autres	18	7,8%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 31 : graphe sur l'utilisation de l'application BaridiMob



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire

On a 53,9 % qui utilisent régulièrement "BaridiMob" pour effectuer des transactions financières, 38,4% qui n'ont jamais utilisé "BaridiMob" et 7,8% qui ont utilisé

"BaridiMob" une fois ou deux, mais ils préfèrent d'autres applications de paiement mobile.

Interprétation :

L'utilisation régulière de Baridimob indique une adoption significative de cette dernière et suggère que la majorité des utilisateurs sont satisfaits de ses fonctionnalités et de ses services et ceux pour la facilité et la rapidité de l'utilisation, la sécurité ainsi que la gamme de fonctionnalités proposés par l'application.

Et pourtant on retrouve une part importante de la population qui n'a pas encore adopté cette application de paiement mobile pour le manque de connaissance ou préfèrent d'autre méthode de paiement.

On retrouve aussi une petite minorité d'utilisateurs qui ont essayé l'application mais qui ont finalement opté pour d'autres options pour une expérience utilisateur plus fluide et l'acceptation des commerçants.

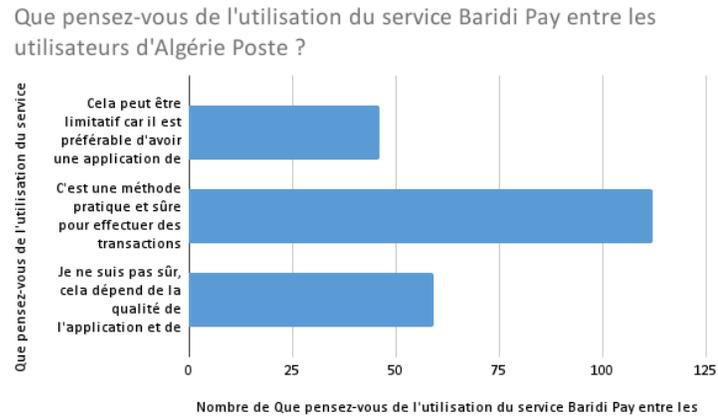
- ***Que pensez-vous de l'utilisation du service BaridiPay entre les utilisateurs d'Algérie Poste ?***

Tableau 20: Avis des utilisateurs sur le service BaridiPay

Avis sur BaridiPay	Effectifs	Pourcentage
Méthode pratique et sure	112	51,6%
Pas sûr, ça dépend de la qualité de l'application	59	21,2%
Limitatif	46	27,2%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 32 : Avis des utilisateurs sur le service BaridiPay



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On remarque que 51,6% pensent que c'est une méthode pratique et sûre pour effectuer des transactions financières avec d'autres utilisateurs d'Algérie Poste, 21,2% pensent que cela peut être limitatif car il est préférable d'avoir une application de paiement qui peut être utilisée avec des personnes de différentes banques ou institutions financières et 27,2% pensent que cela dépend de la qualité de l'application et de la confiance accordée à Algérie Poste en tant qu'institution financière.

Interprétation :

Les opinions des utilisateurs d'Algérie Poste concernant l'utilisation du service Baridi Pay sont généralement positives, avec une majorité considérant cette méthode comme pratique et sûre. Cependant, certains utilisateurs estiment qu'il serait préférable d'avoir une solution de paiement plus universelle pour interagir avec des utilisateurs d'autres banques ou institutions financières. D'autres facteurs tels que la qualité de l'application et la confiance envers Algérie Poste influencent également l'opinion des utilisateurs sur l'utilisation de Baridi Pay.

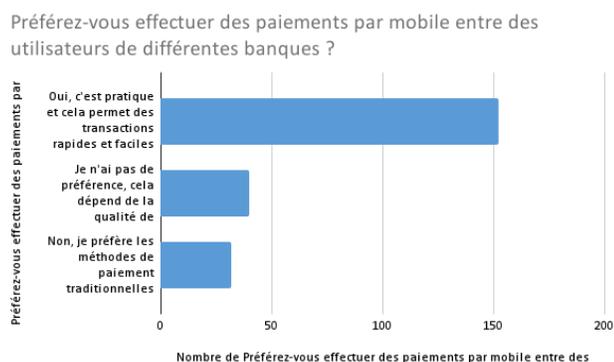
- *Préférez-vous effectuer des paiements par mobile entre des utilisateurs de différentes banques ?*

Tableau 21: Avis des utilisateurs sur les paiements mobile entre des utilisateurs de différentes banques

Avis	Effectifs	Pourcentage
Oui, c'est pratique	152	67,9%
Je n'ai pas de préférence	40	14,3%
Non, les méthodes de paiement traditionnelles	32	17,9%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 33 : avis des utilisateurs sur les paiements mobile entre des utilisateurs de différentes banques



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On retrouve que 67,9% des personnes interrogés trouvent que c'est pratique et cela permet des transactions rapides et faciles avec des personnes qui ont des comptes dans d'autres banques, 14,3% préfèrent les méthodes de paiements traditionnelles pour plus de sécurité et de fiabilité et 17,9% n'ont pas de préférence, cela dépend de la qualité de l'application et de la confiance accordée aux différentes banques impliquées dans la transaction.

Interprétation :

La majorité des utilisateurs trouvent pratique d'effectuer des paiements par mobile entre des utilisateurs de différentes banques pour faciliter les transactions interbancaires, tandis qu'une partie préfère les méthodes de paiement traditionnelles pour des raisons de sécurité et de fiabilité. Certains utilisateurs adoptent une approche plus neutre et prennent en compte la qualité de l'application et leur confiance envers les différentes banques pour déterminer leur préférence.

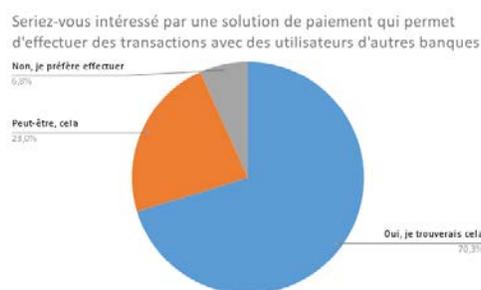
- **Seriez-vous intéressé par une solution de paiements mobiles, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?**

Tableau 22: avis des utilisateurs sur la solution de paiement mobile

Avis	Effectifs	Pourcentage
Oui, intéressant.	156	70,3%
Peut-être, cela dépend de la qualité et sécurité de l'application.	51	23%
Non.	15	6,8%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 34 : graphe sur les avis des utilisateurs sur la solution mobile



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

On retrouve que 70.3% de l'échantillon trouvent cela très utile, 23% trouvent que ça dépendrait de la qualité de l'application et de la sécurité offerte et 6,8% préfèrent effectuer des transactions avec des personnes de la même banque.

Interprétation :

Une solution de paiements mobiles interbancaires suscite un intérêt élevé en raison de la commodité accrue, la flexibilité et la facilité d'utilisation, de l'élargissement du réseau, de la diversification des options qui permet de s'adapter aux besoins spécifiques de chaque situation et de la confiance dans la qualité et la sécurité de l'application qui garantit la protection des données personnelles.

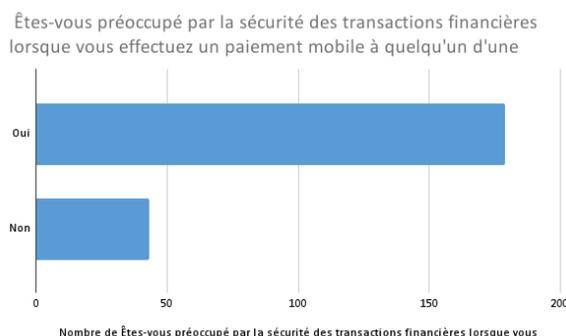
- **Êtes-vous préoccupé par la sécurité des transactions financières lorsque vous effectuez un paiement mobile à quelqu'un d'une autre banque ?**

Tableau 23: Avis des utilisateurs sur la sécurité des transactions financières

Avis	Effectifs	Pourcentage
Oui	179	80,6%
Non	43	19,4%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 35 : Avis des utilisateurs sur la sécurité des transactions financières



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

D'après les résultats du tableau on a 80,6% qui voit que la sécurité des transactions financières soit la principale préoccupation pour effectuer une transaction mobile et 19,4% s'opposent à cet avis.

Interprétation :

Les résultats montrent que la sécurité des transactions financières est une préoccupation majeure lorsqu'elles effectuent un paiement mobile à quelqu'un d'une autre banque. Cela indique que les utilisateurs accordent une attention particulière à la protection de leurs données financières et personnelles lorsqu'ils effectuent des transactions avec des utilisateurs provenant d'institutions financières différentes. Ce qui souligne l'importance de choisir des solutions de paiements mobiles qui offrent des mesures de sécurité solides.

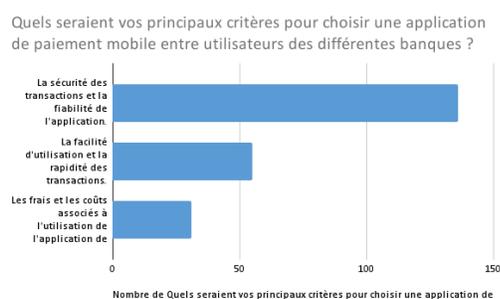
- *Quels seraient vos principaux critères pour choisir une application de paiement mobile entre utilisateurs des différentes banques ?*

Tableau 24: Les principaux critères de choix d'une application de paiement mobile selon les utilisateurs

Les critères	Effectifs	Pourcentage
La sécurité des transactions et la fiabilité de l'application	136	61,3%
La facilité d'utilisation et rapidité des transactions	55	24,8%
Les frais et les coûts de l'application	31	14%

Source : d'après les résultats de l'enquête

Figure 36 : graphe sur Les principaux critères de choix d'une application de paiement mobile selon les utilisateurs



Source : d'après les résultats du tableau

Commentaire :

61,3% trouvent que la sécurité des transactions et la fiabilité de l'application, 24,8% trouvent que la facilité d'utilisation et la rapidité des transactions et 14% trouvent que les frais et les coûts associés à l'utilisation de l'application de paiement mobile.

Interprétation :

Les résultats indiquent que la sécurité des transactions et la fiabilité de l'application sont les critères les plus importants pour la majorité des répondants. Ils accordent une grande importance à la protection de leurs données financières et personnelles lorsqu'ils effectuent des transactions avec des utilisateurs d'autres banques. Ils souhaitent utiliser une application de paiement mobile qui propose des mesures de sécurité robustes, telles que l'authentification à deux facteurs, le chiffrement des données et la détection des fraudes. La fiabilité de l'application est également cruciale pour eux, car ils recherchent une plateforme stable et sans problèmes techniques. Aussi des répondants accordent une grande importance à la facilité d'utilisation et à la rapidité des transactions lorsqu'ils choisissent une application de paiement mobile entre utilisateurs de différentes banques. Ils privilégient une interface conviviale, une navigation intuitive et des processus simples pour effectuer des paiements. De plus, le reste des répondants sont sensibles aux frais et aux coûts associés à l'utilisation de l'application. Ils recherchent des solutions offrant des tarifs compétitifs, des options sans frais supplémentaires et des avantages financiers.

2. Les questions avec les tableaux croisés :

- Avec les deux questions ci-dessous nous avons eu ces résultats :
 - la facilité de l'opération de paiement est-elle une motivation d'utilisation ?
 - Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?

Tableau 25: tableau croisé 01

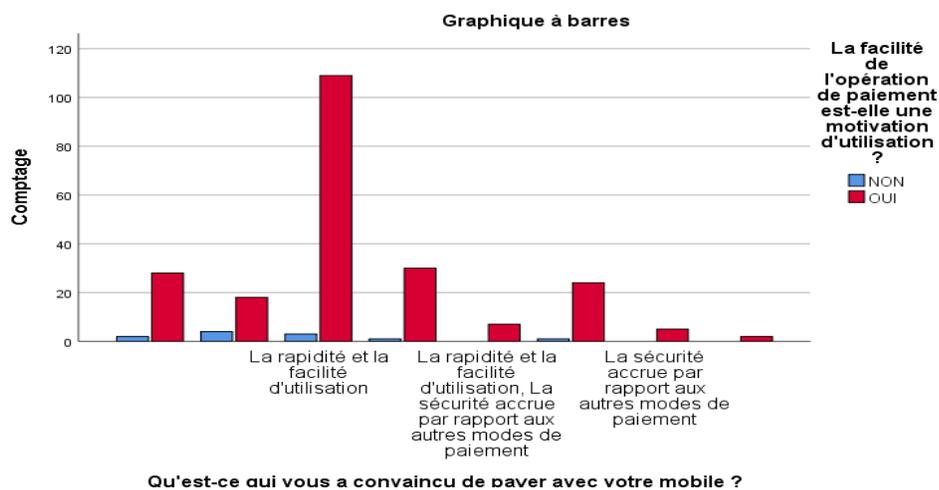
**Tableau croisé Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?
La facilité de l'opération de paiement est-elle une motivation d'utilisation ?**

Effectif

		La facilité de l'opération de paiement est-elle une motivation d'utilisation ?		Total
		NON	OUI	
Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?		2	28	30
	La possibilité de suivre les transactions en temps réel	4	18	22
	La rapidité et la facilité d'utilisation	3	109	112
	La rapidité et la facilité d'utilisation, La possibilité de suivre les transactions en temps réel	1	30	31
	La rapidité et la facilité d'utilisation, La sécurité accrue par rapport aux autres modes de paiement	0	7	7
	La rapidité et la facilité d'utilisation, La sécurité accrue par rapport aux autres modes de paiement, La possibilité de suivre les transactions en temps réel	1	24	25
	La sécurité accrue par rapport aux autres modes de paiement	0	5	5
	La sécurité accrue par rapport aux autres modes de paiement, La possibilité de suivre les transactions en temps réel	0	2	2
Total		11	223	234

Source : à partir des données du logiciel SPSS

Figure 25 : graphe du tableau croisé 02



Source : à partir des données du logiciel SPSS

Interprétation :

On peut voir que majoritairement que la rapidité et la facilité d'utilisation de l'application mobile soient les principaux critères qui motivent l'adoption du paiement via téléphone mobile. Cela indique que les utilisateurs apprécient la commodité et la simplicité offertes par cette méthode de paiement.

Il est important de noter que la facilité d'utilisation et la rapidité peuvent contribuer à améliorer l'expérience utilisateur, ce qui peut à son tour encourager davantage de personnes à utiliser cette méthode de paiement.

Ces résultats soulignent l'importance de concevoir des applications de paiement mobile conviviales, intuitives et offrant des transactions rapides. En se concentrant sur ces aspects, les entreprises peuvent attirer et fidéliser les utilisateurs en leur offrant une expérience de paiement pratique et efficace.

- Avec les deux questions ci-dessous nous avons eu ces résultats :
 - Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?
 - Utilisez-vous le téléphone pour effectuer des opérations ou transactions bancaires en ligne ?

Tableau 26: tableau croisé 02

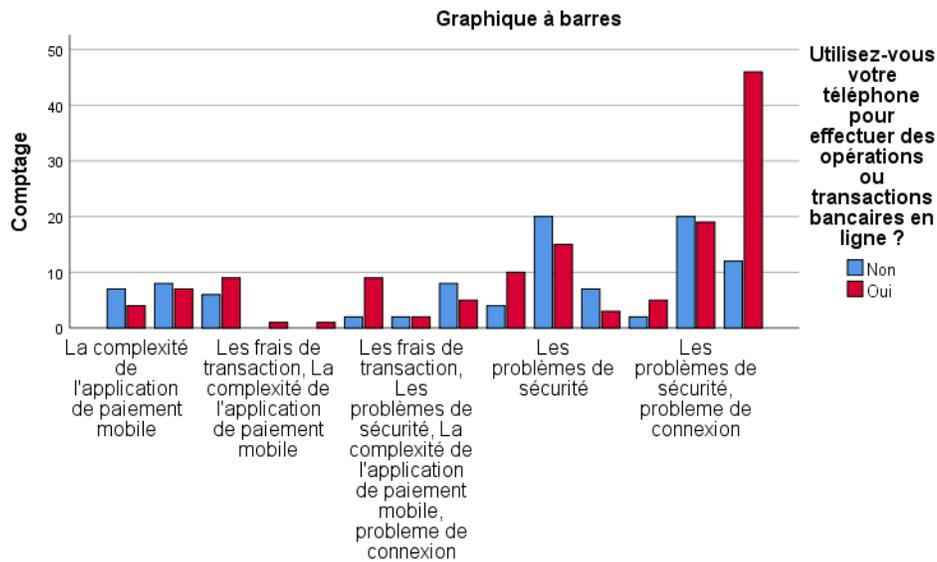
Tableau croisé Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation des paiements mobiles selon vous ? * Utilisez-vous votre téléphone pour effectuer des opérations ou transactions bancaires en ligne ?

Effectif

		Utilisez-vous votre téléphone pour effectuer des opérations ou transactions bancaires en ligne ?		Total
		Non	Oui	
Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation des paiements mobiles selon vous ?	La complexité de l'application de paiement mobile	7	4	11
	La complexité de l'application de paiement mobile, probleme de connexion	8	7	15
	Les frais de transaction	6	9	15
	Les frais de transaction, La complexité de l'application de paiement mobile	0	1	1
	Les frais de transaction, La complexité de l'application de paiement mobile, probleme de connexion	0	1	1
	Les frais de transaction, Les problèmes de sécurité	2	9	11
	Les frais de transaction, Les problèmes de sécurité, La complexité de l'application de paiement mobile, probleme de connexion	2	2	4
	Les frais de transaction, Les problèmes de sécurité, probleme de connexion	8	5	13
	Les frais de transaction, probleme de connexion	4	10	14
	Les problèmes de sécurité	20	15	35
	Les problèmes de sécurité, La complexité de l'application de paiement mobile	7	3	10
	Les problèmes de sécurité, La complexité de l'application de paiement mobile, probleme de connexion	2	5	7
	Les problèmes de sécurité, probleme de connexion	20	19	39
	probleme de connexion	12	46	58
	Total	98	136	234

Source : à partir des résultats du logiciel SPSS

Figure 26 : graphe du tableau croisé 2



Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation des paiements ...

Source : à partir des données du logiciel SPSS

Interprétation :

La principale préoccupation des utilisateurs concernant les paiements mobiles soit liée à la sécurité. Cela suggère que de nombreux utilisateurs pourraient être hésitants à adopter cette méthode de paiement en raison des préoccupations liées à la sécurité des transactions effectuées via leur téléphone mobile.

Il est important de noter que la confiance dans la sécurité des transactions en ligne est un facteur clé pour favoriser l'adoption des paiements mobiles.

- Avec les trois questions ci-dessous nous avons eu ces résultats :
 - Préférez-vous effectuer des paiements par mobile entre des utilisateurs de différentes banques ?
 - Seriez-vous intéressé par une solution de paiement mobile, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?
 - Quels seraient vos principaux critères pour choisir une application de paiement mobile entre les différents utilisateurs des différentes

Tableau 27: tableau croisé 03

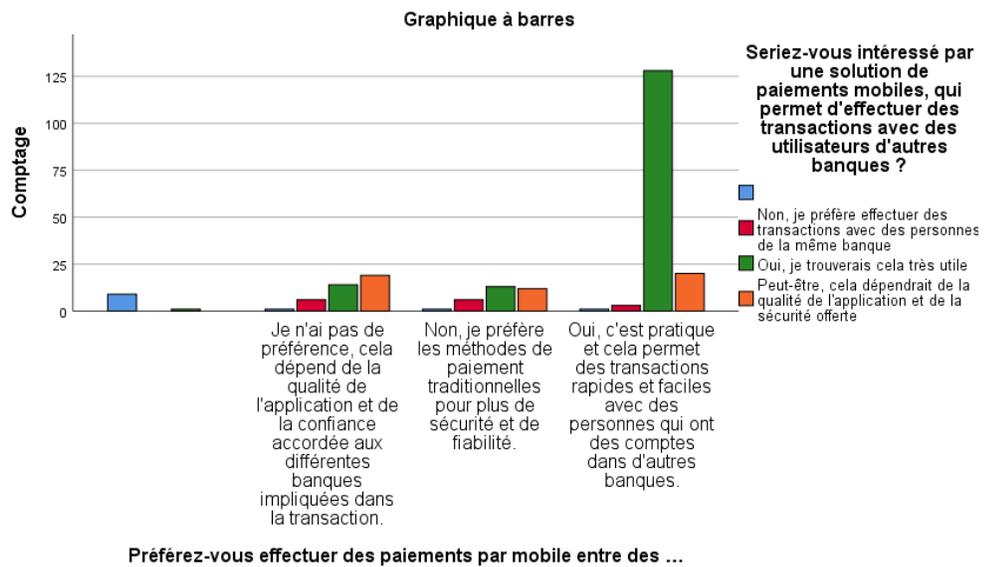
banques ? * Seriez-vous intéressé par une solution de paiements mobiles, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?

Effectif

		Seriez-vous intéressé par une solution de paiements mobiles, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?				Total
		Non, je préfère effectuer des transactions avec des personnes de la même banque	Oui, je trouverais cela très utile	Peut-être, cela dépendrait de la qualité de l'application et de la sécurité offerte		
Préférez-vous effectuer des paiements par mobile entre des utilisateurs de différentes banques ?	Je n'ai pas de préférence, cela dépend de la qualité de l'application et de la confiance accordée aux différentes banques impliquées dans la transaction.	9	0	1	0	10
	Non, je préfère les méthodes de paiement traditionnelles pour plus de sécurité et de fiabilité.	1	6	14	19	40
	Oui, c'est pratique et cela permet des transactions rapides et faciles avec des personnes qui ont des comptes dans d'autres banques.	1	3	128	20	152
	Total	12	15	156	51	234

Source : à partir des données du logiciel SPSS

Figure 37 : graphe du tableau croisé 03



Source : à partir des données du logiciel SPSS

Tableau 28: tableau croisé 04

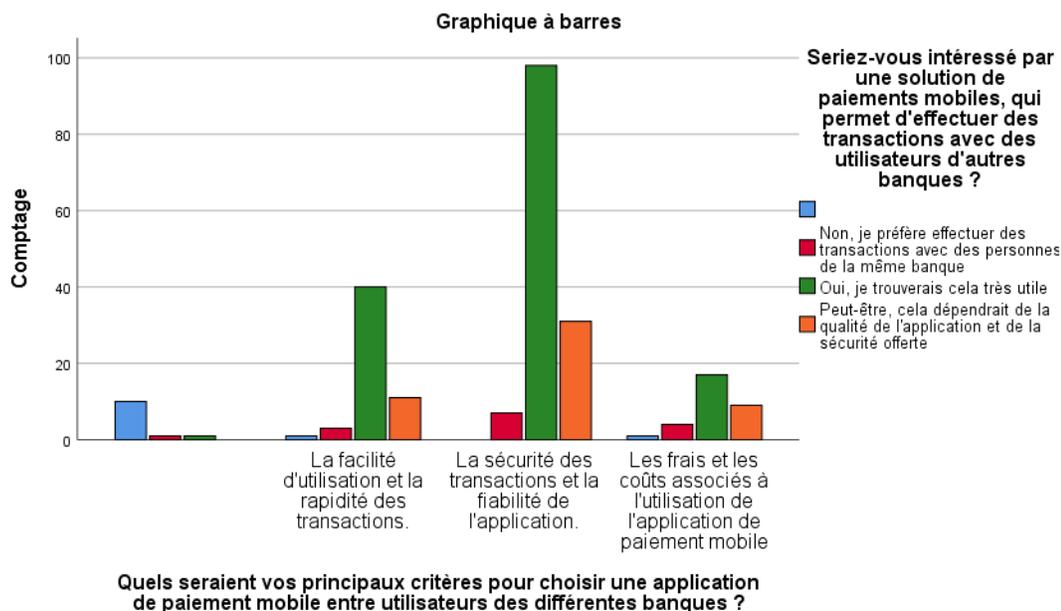
Tableau croisé Quels seraient vos principaux critères pour choisir une application de paiement mobile entre utilisateurs des différentes banques ? * Seriez-vous intéressé par une solution de paiements mobiles, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?

Effectif

		Seriez-vous intéressé par une solution de paiements mobiles, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?				Total
		Non, je préfère effectuer des transactions avec des personnes de la même banque	Oui, je trouverais cela très utile	Peut-être, cela dépendrait de la qualité de l'application et de la sécurité offerte		
Quels seraient vos principaux critères pour choisir une application de paiement mobile entre utilisateurs des différentes banques ?	La facilité d'utilisation et la rapidité des transactions.	10	1	1	0	12
	La sécurité des transactions et la fiabilité de l'application.	1	3	40	11	55
	Les frais et les coûts associés à l'utilisation de l'application de paiement mobile	0	7	98	31	136
		1	4	17	9	31
Total		12	15	156	51	234

Source : à partir des données du logiciel SPSS

Figure 38 : graphe du tableau croisé 04



Source : à partir des données du logiciel SPSS

Interprétation :

De nombreux utilisateurs seraient intéressés par une solution de paiement mobile qui leur permettrait d'effectuer des transactions avec des utilisateurs de différentes banques. Cela suggère que la possibilité d'effectuer des paiements entre utilisateurs de différentes institutions financières est perçue comme un avantage par les participants de l'étude.

De plus, les résultats indiquent que la sécurité des transactions et la fiabilité de l'application sont les principaux critères de choix pour les utilisateurs lorsqu'il s'agit de sélectionner une application de paiement mobile. Cela souligne l'importance pour les fournisseurs de services de paiement mobile de garantir des mesures de sécurité robustes pour protéger les transactions et la confidentialité des utilisateurs. Une application fiable et sécurisée peut renforcer la confiance des utilisateurs et les inciter à adopter cette méthode de paiement.

Il est également intéressant de noter que la rapidité et la facilité d'utilisation de l'application mobile, mentionnées précédemment, semblent également jouer un rôle important dans le choix d'une application de paiement mobile.

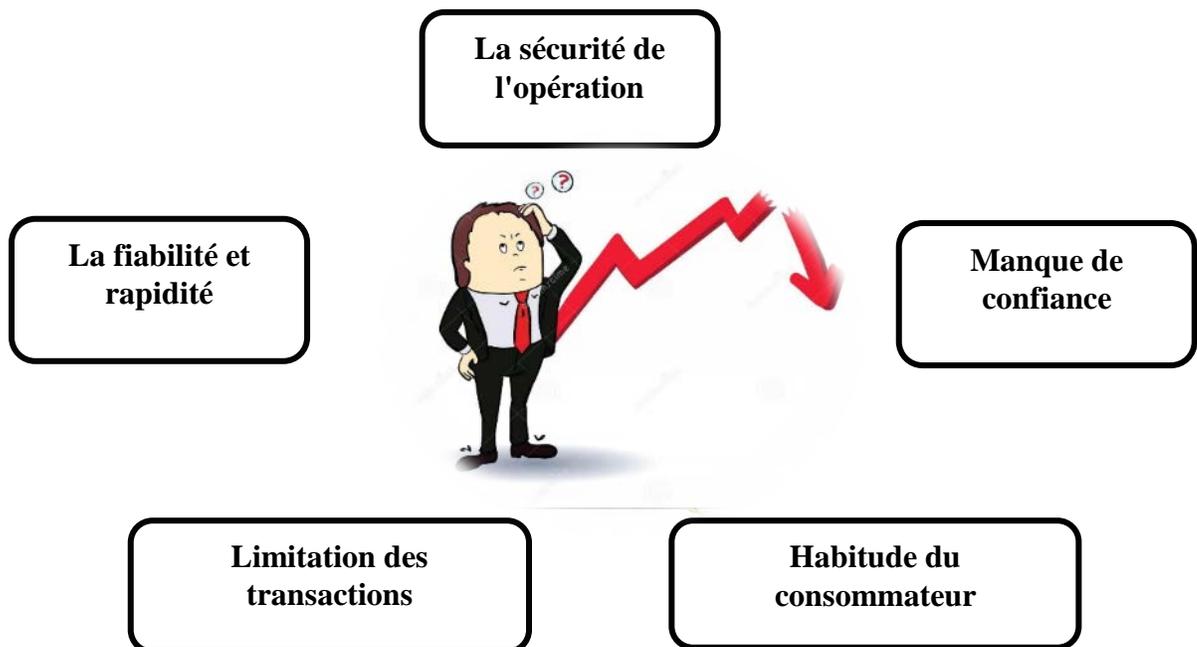
En résumé, les résultats suggèrent que les utilisateurs seraient intéressés par une solution de paiement mobile interbancaire et que la sécurité des transactions, la fiabilité de l'application, la rapidité et la facilité d'utilisation sont des critères importants dans le choix d'une application de paiement mobile.

3. Les résultats de l'interprétation de notre enquête :

1. Les habitudes de paiement évoluent : utilisation de l'espèce, paiements par carte et applications mobiles.
2. Certains clients adoptent les applications mobiles pour toutes leurs opérations bancaires.
3. Les utilisateurs satisfaits trouvent le paiement mobile fiable et pratique, tandis que d'autres ont des réserves quant à la sécurité.
4. Rapidité, facilité, sécurité et suivi des transactions sont des facteurs influençant l'adoption du paiement mobile.
5. Manque de sensibilisation du consommateur ne porte faveur à l'utilisation de ce mode paiement
6. Confiance en la sécurité des technologies, bien que certains clients restent méfiants.

7. Simplicité, commodité et mobilité sont des motivations importantes pour les utilisateurs.
8. Sécurité, connectivité, frais de transaction, convivialité des applications, fiabilité, facilité d'utilisation, rapidité des transactions et coûts sont les critères importants pour les utilisateurs dans le choix d'une application de paiement mobile.
9. Intérêt élevé pour les paiements mobiles interbancaires en raison de la commodité et de la confiance dans la sécurité.
10. Préoccupation majeure pour la sécurité des transactions entre utilisateurs de différentes banques.
11. Les clients cherchent un accès illimité entre les utilisateurs de différents centres financiers ainsi qu'une sécurité robuste pour protéger les transactions et la confidentialité des utilisateurs.

Plusieurs freins et facteurs influençant négativement l'usage du paiement en ligne à savoir :



Source : élaboration personnelle

Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons essayé d'évaluer le degré d'utilisation des nouveaux moyens de paiement au sein de l'Algérie Poste.

A l'issu de notre séjour au sein de de l'Algérie Poste d'Alger, nous avons déterminé que la modernisation des moyens de paiement n'a pas encore atteint le stade voulu.

Cependant, nous avons constaté que l'agence offre une variété de produits et services mais le service BaridiPay n'a pas le retour attendu.

L'objectif de cette étude empirique est de bien connaitre et comprendre les facteurs influençant l'adoption d'un nouveau mode de paiement par le consommateur, Après avoir analysé les réponses tirées par le questionnaire destiné à un échantillon des clients d'Algérie Poste, on peut donc conclure qu'aujourd'hui le comportement du client est en évolution vers les nouveaux modes digitaux en général. Les services liés au mobile ne cessent de croitre, l'avènement d'un nouveau système de paiement basé sur le mobile ne peut être qu'une grande révolution sur le marché Algérien.

Conclusion générale

Notre étude s'est concentrée sur l'analyse du comportement des clients à l'égard du paiement mobile, avec un accent particulier sur l'application Baridimob développée par Algérie Poste.

L'objectif principal de cette recherche est de répondre à cette problématique :

Quels sont les facteurs qui influencent l'adoption du paiement mobile par les clients d'Algérie poste ?

Ainsi que d'observer comment leur comportement évolue suite au lancement de cette technologie novatrice et d'en faire sortir les freins et obstacles de ce mode de paiement.

À travers une méthodologie rigoureuse comprenant le questionnaire et des analyses statistiques, nous avons pu recueillir des informations précieuses. Les résultats obtenus ont permis d'identifier plusieurs facteurs clés qui influencent l'adoption du paiement mobile.

Les résultats de cette analyse nous ont permis de confirmer trois hypothèses distinctes concernant le comportement des clients face au lancement de cette technologie.

Et nous avons constaté que :

- D'après les résultats obtenus, il est clair que la facilité d'utilisation, la rapidité des transactions et la mobilité offerte par les paiements mobiles sont des motivations majeures pour la grande majorité des utilisateurs. Ces utilisateurs attachent une grande importance à la simplicité et à la commodité lorsqu'ils effectuent des paiements via une application mobile.

Les résultats suggèrent que la majorité des utilisateurs privilégient une interface conviviale et intuitive, permettant des transactions rapides et sans effort, ainsi que la possibilité de réaliser des paiements n'importe où et à tout moment grâce à la mobilité offerte par les paiements mobiles. Ces facteurs de facilité, rapidité et mobilité sont des éléments clés qui rendent les paiements mobiles attrayants pour ces utilisateurs.

- ✓ Ainsi cette étude **confirme** l'Hypothèse 01 : **la facilité, la rapidité et la mobilité sont les motivations majeures à L'utilisation des paiements mobile.**

En utilisant les tableaux croisés, l'étude a pu examiner l'impact spécifique de la facilité, de la mobilité et de la rapidité sur l'utilisation des paiements mobiles. Les résultats obtenus ont renforcé l'affirmation de l'hypothèse en montrant que ces facteurs sont effectivement des motivations majeures pour la grande majorité des utilisateurs. L'analyse des données a

probablement révélé des corrélations positives entre ces variables et l'utilisation des paiements mobiles.

- D'après l'étude il est possible de conclure que la complexité d'utilisation de l'application BaridiMob peut avoir un impact négatif sur l'expérience utilisateur et les transactions, mais ce n'est pas le facteur majeur déterminant pour l'adoption et l'utilisation des paiements mobiles.
- ✓ Ainsi cette étude **infirme l'hypothèse 02 : la complexité à utilisation de l'application de paiement mobile BaridiMob.**

D'après l'étude menée et les tableaux croisés obtenu, il en résulte que le facteur clé pour que les utilisateurs adoptent et utilisent les paiements mobiles est principalement la sécurité et le niveau de confiance attribué à l'application. Ce qui infirme notre hypothèse disant que la complexité à utilisation de l'application de paiement mobile BaridiMob soit l'obstacle de son adoption.

La sécurité et le niveau de confiance attribué à l'application sont des facteurs cruciaux pour les utilisateurs lorsqu'ils envisagent d'utiliser une application de paiement mobile telle que BaridiMob. S'ils ne sont pas convaincus que leurs informations personnelles et financières soient protégées de manière adéquate, ils peuvent hésiter à utiliser l'application.

On peut conclure que les utilisateurs accordent une grande importance à la protection de leurs données personnelles et financières, et ils sont plus enclins à adopter les paiements mobiles lorsque des mesures de sécurité et confiance solides sont en place. Il est primordial de mettre en place des mesures de sécurité robustes et de fournir des garanties quant à la protection des informations financières des utilisateurs.

- D'après l'étude il est possible de conclure que la mise en place d'une solution de paiement mobile facilitera l'expansion des transactions en entre les différents utilisateurs et les différents centres financiers.
- ✓ Ainsi avec l'utilisation de tableaux croisés, cette étude **confirme l'hypothèse 03 : La mise en place d'une solution de paiement mobile qui facilitera l'expansion des transactions entre les différents utilisateurs et les différents centres financiers.**

L'interprétation indique que la solution de paiements mobiles interbancaires suscite un fort intérêt en raison de sa commodité accrue, de sa flexibilité, la diversification des options de paiement, la

confiance dans la qualité et la sécurité de l'application et de sa facilité d'utilisation. Cela implique que les utilisateurs voient la valeur ajoutée d'une telle solution,

En conclusion, cette étude a permis de confirmer deux hypothèses et infirmer une seule et de mieux comprendre les facteurs influençant l'adoption du paiement mobile par les clients d'Algérie Poste et d'en connaître ses freins et obstacles. Il est essentiel pour les fournisseurs de services de paiement mobile de prendre en compte ces facteurs, tels que la confiance des utilisateurs, les perceptions de sécurité et de confidentialité, les habitudes de paiement existantes et la mise en place d'une solution de paiement mobile. En répondant à ces préoccupations et en mettant en place des mesures appropriées, ils pourront favoriser une adoption plus large des paiements mobiles et renforcer la relation avec leurs clients.

Recommandations :

1. Renforcer la sécurité et la confiance :

"Les fournisseurs de services de paiement mobile doivent mettre en place des mesures de sécurité robustes pour rassurer les utilisateurs et renforcer leur confiance."

"Il est essentiel de sensibiliser et de communiquer sur les avantages et la sécurité du paiement mobile pour surmonter les obstacles et encourager une adoption plus large de cette technologie."

2. Améliorer la connectivité et la stabilité des réseaux :

"Les fournisseurs de services de paiement mobile doivent travailler sur l'amélioration de la connectivité et de la stabilité des réseaux afin d'offrir une expérience fluide aux utilisateurs."

3. Sensibiliser les clients aux avantages du paiement mobile :

"Il est essentiel de sensibiliser et de communiquer sur les avantages et la sécurité du paiement mobile pour surmonter les obstacles et encourager une adoption plus large de cette technologie."

4. Établir un écosystème de partenaires solide :

"L'existence d'un écosystème de partenaires solide et d'une large acceptation de la solution de paiement mobile par les commerçants est un facteur clé qui augmente l'attrait pour les clients et encourage l'adoption."

Le mobile paiement représente une opportunité de croissance pour les acteurs du marché. Les perspectives énumérées ci-dessus montrent l'importance de la réglementation, de la sécurité des transactions, de la protection des données et de la collaboration entre les parties prenantes pour favoriser l'adoption de cette méthode de paiement.

En mettant en œuvre ces recommandations, les fournisseurs de services de paiement mobile peuvent améliorer l'expérience utilisateur, renforcer la confiance des clients et favoriser une adoption plus large du paiement mobile.

En conclusion, le paiement mobile représente une opportunité pour les banques qui souhaitent assurer leur développement sur le marché national et international. Les résultats de cette étude fournissent des informations précieuses pour les décideurs bancaires et les aident à affiner leurs choix stratégiques.

Dans l'ensemble, l'émergence des nouvelles tendances digitales a également affecté le secteur bancaire, renforçant ainsi la relation entre les banques et les clients. Le paiement mobile présente de nombreux avantages, tant pour les banques que pour les clients, et constitue un moyen efficace de renforcer cette relation.

Il convient de noter que cette étude quantitative a répondu aux interrogations soulevées par la problématique, en identifiant les déterminants d'utilisation du paiement mobile par les clients. Bien que les expériences liées au paiement mobile ne soient pas encore largement développées sur le marché algérien, il est clair que son utilisation offre de nombreux avantages pour les banques et les clients.

Les limites de notre étude :

- Échantillon spécifique : L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon de clients d'Algérie Poste. Cela peut limiter la généralisation des résultats à d'autres banques ou fournisseurs de services de paiement mobile en Algérie ou dans d'autres pays.
- Spécificité de l'application Baridimob : L'étude se concentre sur l'application Baridimob d'Algérie Poste, ce qui peut limiter la portée des résultats aux fonctionnalités et caractéristiques spécifiques de cette application. Les conclusions peuvent ne pas être directement applicables à d'autres applications de paiement mobile.
- Méthode de collecte de données : L'utilisation d'un questionnaire peut présenter des limitations, notamment en termes de fiabilité des réponses et de compréhension des questions. Des biais de réponse peuvent également être présents, ce qui peut affecter les résultats.
- Limitation géographique : L'étude a été menée spécifiquement en Algérie et se concentre sur l'application Baridimob d'Algérie Poste. Les résultats peuvent être influencés par les

caractéristiques et les spécificités du marché algérien, ce qui limite la généralisation des conclusions à d'autres contextes géographiques.

Perspectives :

Le mobile paiement est une méthode de paiement de plus en plus populaire qui utilise des technologies mobiles pour faciliter les transactions financières. Cette méthode présente de nombreuses perspectives et opportunités pour les acteurs du marché

- **Comment sensibiliser les commerçants et les utilisateurs au respect de la confidentialité des données lors des transactions de paiement mobile ?**
- **Comment encourager la confiance dans l'utilisation de cette méthode de paiement ?**
- **Quels sont les moyens d'éduquer les commerçants et les petites entreprises sur l'adoption du paiement mobile et les inciter à l'accepter comme mode de paiement ?**
- **Quels standards et mesures de sécurité doivent être établis par la réglementation pour protéger les transactions et les informations personnelles des utilisateurs dans le domaine du paiement mobile ?**
- **Comment assurer l'accessibilité et la formation adéquate de la population pour utiliser les services électroniques et bénéficier des avantages qu'ils offrent ?**

Tables des matières

Introduction générale.....	1
Chapitre 01 : Concepts fondamentaux sur le système et les différents moyens de paiement	7
Introduction :.....	8
Section 01 : Notions de bases sur le système de paiement	9
1.1. Notion de l'opération de paiement et de règlement	9
1.1.1. Définition de paiement	9
1.1.2. Définition de système.....	9
1.1.3. Définition du système de paiement	9
1.2. Les acteurs d'un système de paiement.....	10
1.2.1. Les banques	10
1.2.2. La banque de règlement	10
1.2.3. La banque centrale	11
1.2.3.1. Les rôles de la banque centrale	11
1.3. Les risques liés au système de paiement	12
1.3.1. Les risques opérationnels	12
1.3.2. Le risque juridique	12
1.3.3. Le risque financier	12
1.3.4. Le risque de marché.....	13
1.3.5. Le risque systémique	13
Section 02 : Aperçu de la monétique	13
2.1. Notions sur la monétique :	14
2.1.1. Définition	14
2.1.2. Le domaine de la monétique	14
2.1.3. Le rôle de la monétique	14
2.1.4. L'apport de la monétique au système bancaire	15
2.1.4.1. La position des Banques Centrales.....	15
2.1.4.2. La position des banques émettrices	16
2.1.5. Les acteurs de la monétique.....	17
2.1.6. Les caractéristiques de la monétique	19
2.1.6.1. Les produits monétique émergente.....	19
Section 03 : Présentation générale des moyens de paiement.....	20
3.1. Généralité sur les moyens de paiement :	21

3.1.1.	Définition d'un moyen de paiement	21
3.2.	Les moyens de paiement traditionnels	21
3.2.1.	Les types de monnaie :	21
3.2.2.	Les différents moyens de paiement traditionnels.....	23
3.3.	Moyens de paiement modernes :	26
3.3.1.	Présentation de la carte bancaire :	26
3.3.2.	Le télépaiement.....	33
CHAPITRE 02 : Le paiement mobile.....		34
Section 1 : Généralités sur le paiement mobile.....		35
1.1.	Notion de base sur le paiement mobile	35
1.1.5.	Déclinaisons technologiques du m-paiement.....	40
Section 2 : Le mobile paiement en Algérie.....		43
2.1.1.	Etat de lieu de paiement mobile en Algérie	43
2.1.2.	Le type de paiement mobile existant en Algérie :	44
2.1.2.1.	Les types de code QR :	44
2.1.3.	Facteurs d'acceptabilité et usage du paiement mobile en Algérie	45
2.4.1.	Définition.....	49
2.4.2.	Schéma représentative de l'intrabancarité	49
2.4.3.	L'interbancarité dans le domaine du paiement mobile.....	50
2.4.3.1.	L'Interbancarité dans le cas de l'Algérie	50
2.4.3.2.	Les avantages et inconvénients de l'interbancarité dans le paiement mobile	51
2.5.	Analyse SWOT sur le paiement mobile en Algérie :	52
2.5.1.	Quelques applications de paiement mobile en Algérie :	53
Section 3 : Le comportement de client face au paiement mobile		53
3.1.	Le comportement du client Algérien vis-à-vis des nouvelles tendances digitales monétiques	54
3.1.1.	Évolution du comportement des clients	54
3.1.2.	Chiffres et statistiques clés.....	54
3.1.3.	Les usages des modes de paiement par le consommateur Algérien.....	55
3.2.	Les comportements actuels :	56
3.3.	Diagnostic et analyse :	56
3.4.	L'impact de l'introduction du paiement mobile dans le développement stratégique monétique :	57
CHAPITRE 03 : Cas Pratique.....		60

Section 01 : Présentation des entreprises	61
1.1. Introduction Algérie Poste	61
1.1.1. Historique	61
1.1.2. Présentation d'Algérie Poste.....	61
1.1.3. Organigramme d'Algérie Poste	62
1.1.4. Algérie poste par chiffres au niveau national.....	62
1.1.5. Les missions d'Algérie Poste	63
1.1.6. Les différentes prestations d'Algérie Poste :	63
1.1.7. Service BaridiMob	64
1.1.7.1. Les services de BaridiMob.....	64
1.1.7.2. Les fonctionnalités de BaridiMob	65
1.1.8. Service BaridiPay	66
1.2. Introduction SATIM	66
1.2.1. Historique SATIM.....	66
1.2.2. Présentation SATIM.....	67
1.2.3. L'organigramme :	67
1.2.4. Des chiffres	68
1.2.5. Les avantages de la SATIM :	68
1.2.6. Les missions de la SATIM :	68
1.2.7. Lancement du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)	69
1.2.7.1. Les objectifs du RMI	70
1.2.7.2. Le rôle du RMI :	70
1.2.8. Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI)	70
1.2.9. Présentation de la GIE	71
1.2.9.1. Les activités de la GIE-Monétique.....	71
Section 02 : étude empirique sur l'utilisation du paiement mobile	73
2.1. Objectif de l'étude	73
2.2. Méthodologie de recherche	74
2.3. Elaboration du questionnaire.....	74
2.4. La méthode d'enquête.....	74
2.5. Population et terrain d'étude.....	74
2.6. Objectif du sondage.....	75
2.7. Thèmes abordés.....	75
2.8. Echantillonnage	76

Tables des matières

Section 03 : Etude de cas.....	76
1. L'interprétation des Questions	76
Conclusion générale.....	110
Tables des matières.....	115
Références bibliographiques.....	119
Les annexes :.....	124

Références bibliographiques

Ouvrage :

1. CSPR, Glossaire des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement, BRI, mars 2003, P.37
2. GUÉTIN Philippe, Rapport sur la Monétique et les Transactions électroniques Sécurisées en Basse Normandie, Décembre 2003, P.48.
3. Ramburre, D. (2005). « Les systèmes de paiement ». Edition Economica, P 12.
4. CSPR, Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement systémiques, BRI, janvier 2001, P.15.
5. JOSEPH, M-N, « La micro finance à la croisée des chemins », Edition l'Harmattan, Paris 2011.
6. Paiement et Règlement-livraison (fimarkets.com) P.45.
7. Yun Li-Chun : « Nouveaux instruments de paiement : analyse du point de vue de la banque centrale ». Cahier d'études de la Banque Centrale de Luxembourg (BCL), novembre 2003, P.8.
8. "Nouveaux instruments de paiement : une analyse du point de vue de la banque centrale" par Li-Chun Yuan P.10
9. HASHEM SHERIF M. et SERHROUCHNI A., « La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé », Edition EYROLLES, Paris, 1999, P.405.
10. GARSUAULT P, PRIAMI S., « la banque : fonctionnement et stratégies », édition Economica,
11. Septembre 1995, Paris P.32
12. MISHKIN F, « monnaie, banques et marchés financiers », Pearson, 9ème Édition, 2010, P.504.
13. "Monétique et transactions électroniques" par Alphonse Christian IVINZA LEPAPA page 16
14. HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009, P.16.
15. HASHEM SHERIF M. et SERHROUCHNI A., « La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé », Edition EYROLLES, Paris, 1999, P.405.

16. "Monétique et transactions électroniques" par Alphonse Christian IVINZA LEPAPA page 16
17. Dragon & autres, les moyens de paiement, Edition Banque, 1997, P.25.
18. Biales M., Leurion R, Rivaud JL (2007) : L'essentiel sur l'économie. Berti Editions, Alger ; P.152.
19. Aglietta M, Reberieux A (2004) : Les dérives du capitalisme financier. Edition, Albin Michel, Paris, P.36
20. Journal of Economic & Financial Research "Un essai d'analyse sur l'utilisation de la carte électronique de retrait et de paiement interbancaire (CIB) en Algérie". P.29.
21. HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009, P.16.
22. GODEFFROY Jean-Michel, MOUTOT Philippe. « Monnaie électronique enjeux prudents et impact sur la politique monétaire ». (1999). P 35.
23. Bouyala Régis, « Le monde des paiements », Edition Revue Banque, 2005, P.21.
24. Banque de France. 2020 « L'éco en bref, Les moyens de paiement ». P 01.
25. Ammour Benhalima, « Monnaie et régulation monétaire », Édition DAHLAB, Alger, 1997, P.8.
26. Ammour Benhalima, « Pratique des Techniques Bancaires », Édition Dahlab, Algérie, p.52.
27. DRAGON, (C) et autres : les moyens de paiement : des espèces à la monnaie électronique, édition Banque,
28. 1998, P.83.
29. ADENOT Jacques, ALBERTINI Jean-Marie. 1975. « La monnaie et les banques ». Paris, Edition du seuil. P.25.
30. FRANCOIS B, « Moyen de paiement et monétique », Edition Eyrolles, Paris 1990, page 108.
31. World payments report Capgemini ; Royal Bank of Scotland ; EFMA, 2011. P.7.
32. CHAIX Laetitia, « Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaire et enjeux concurrentiels »,
33. Kurt Salmon, "Mobile paiement...une révolution venue du sud", PHB développement, France, p 07.

34. BUTHION, (JP) : « responsable nouveaux produits et services au groupement des carte bancaires », revue banque, n°674, novembre 2005. P 126.
35. Téllez Jesus, Zeadally Sherali. « Mobile Payment Systems », Edition Springer, USA, 2017, P.9.
36. TOERING, (J.P) et BRION, (F) : les moyens de paiement, édition que sais-je, 1999, P.36.
37. Média BANK n° 66, page 33.

Site web :

1. comprendrelespaiements.com
2. <http://consumaf.org/architecture-du-marche/la-banque-de-reglement/>
3. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Mon%C3%A9tique/52201>,
4. <https://finance.savoir.fr/le-risque-de-marche-des-systemes-de-paiement/>
5. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Mon%C3%A9tique/52201>,
6. <https://docplayer.fr/13963066-Sommaire-1-la-monetique.html>
7. <https://cablematic.com/fr/produits/porte-monnaie-et-billets-pour-serveur-avec-monnaieur-euro-integre-et-ceinture-magnetique-MM08000/>
8. <https://www.inc-conso.fr/content/banque/le-cheque>
9. <https://www.quelfactor.fr/definition-effets-de-commerce/>
10. www.mataf.net
11. <https://selectra.info/finance/guides/cartes-bancaires>.
12. <https://www.futura-sciences.com/maison/definitions/maison-carte-puce-11077/>
13. <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches> consulté le 21/04/2023 à 19H
14. <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches>
15. <https://www.aps.dz/economie/119378-la-bna-lance-la-premiere-application-de-paiement-mobile>
16. <https://www.elmoudjahid.dz/fr/economie/paiement-par-mobile>
17. <https://www.elmoudjahid.dz/fr/economie/paiement-par-mobile-m-pay-premiere>
18. <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches>

19. <https://elwatan-dz.com/moyens-de-paiement-electronique-le-m-paiement-par-petites-touches>
20. <https://www.poste.dz/page/historique>
21. <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>
22. <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>
23. <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>
24. <https://giemonetique.dz/acteurs/les-operateurs-interbancaires/>
25. <https://www.giemonétique.dz>
26. <https://giemonetique.dz/activites/interbancaire-monetique/>
27. <https://www.satim.dz/fr/>
28. https://www.poste.dz/services/corporate/Baridi_pay_cor
29. Recueil produits et services (bank-of-algeria.dz)

Texte juridique :

1. Article L 511- 1 du code de commerce.
2. Article 112 de la loi N°90-10 relative à la monnaie et au crédit, 1990.

Travaux universitaires :

1. Mémoire de fin d'étude à l'université MOULOUD MAMMERIE DE TIZI-OUZOU MASTER 2020-2021 Spécialité : Management Bancaire : La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes : cas de la BADR de la wilaya de Tizi-Ouzou. P 33.
2. Mémoire master finance et banque "La modernisation des moyens de paiements au sein des banques publiques algériennes" Cas de la BADR Banque agence Ouacif 579, P.40.
3. Thèse de doctorat, UNIVERSITE NICE SOPHIA ANTIPOLIS, 2013, p.12.
4. Mémoire Online "Mécanisme de paiement par voie électronique comme mode d'extinction d'obligation. État de lieu en droit congolais" Arthur NTON MAYELE.
5. Mémoire master 2016/2017 de MESLOUB Thinhinane et MELLAL Nawal "L'impact de l'audit interne sur la performance financière d'une entreprise (cas d'Algérie poste)" P 92.

Références bibliographiques

6. Mémoire master 2017/2018 option : finance et banque de Djawher Cylia et Lazri Amina sur : " perspectives de développement de la monétique au niveau postal : Cas Algérie Poste de Tizi-Ouzou" p.64.
7. Mémoire de recherche master 2 E-Marketing université de EM Strasbourg Business School 2017-2018 "le M-Paiement et la confiance" P.26.
8. Mémoire master 2018/2019 de Idris Bey,Dyhia et Djedour Nadia, option Management Bancaire : "L'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle : Cas CPA (120), Tizi-Ouzou" P 61.

Article :

1. ASJP revue économique VOLUME : 16/ N° : 01 (2022), BENMADANI Sadika Ecole Supérieure d'Economie d'Oran, Les Moyens de Paiement Électronique en Algérie :Etat des lieux et Perspectives. p 791.
2. Journal d'études en économie et Management Volume 03 Numéro 06 Décembre 2020 "La monétique en Algérie, développement et perspectives" P 301.

Autres :

1. Source interne SATIM.
2. Projet Professionnel Pour l'obtention du diplôme de MBA en Management Opérationnel INSAG 2019 : "Le lancement du paiement mobile en Algérie par la SATIM ". P.25
3. Source interne Algérie Poste.

Les annexes :

Le questionnaire quand a été établi via google Forms :

La première rubrique : Connaître la clientèle

Ce questionnaire est destiné aux personnes possédant un compte au sein d'Algérie poste.

Dans le but de mener une étude pour notre mémoire de fin d'étude qui se base sur l'application mobile BaridiMob, ou nous cherchant en premier lieu de connaître les freins et obstacles liés à cette dernière, l'aspect de l'interbancaire et enfin la solution proposée par la SATIM.

Q1 : Genre

1. Femme
2. Homme

Q2 : tranche d'âge

1. Entre 17-24
2. Entre 25-29
3. Entre 30-49
4. Entre 50 et plus

Q3 : CSP

1. Etudiant
2. Professions libérales
3. Professions intermédiaires
4. Employés
5. Ouvriers
6. Retraités

Q4 : Etes-vous affilié à un autre centre financier hors Algérie poste ?

1. Oui
2. Non
3. Autre

Q5 : Quelle est le mode de paiement le plus fréquent pour régler vos achats :

1. Espèce
2. Chèque
3. Carte bancaire
4. Virement
5. Application mobile
6. Autre

Rubrique 02 : Relation consommateur-smartphone

Q1 : Utilisez-vous votre téléphone pour effectuer des opérations ou transactions bancaires en ligne ?

1. Oui
2. Non

Q2 : Comment décririez-vous votre rapport au smartphone dans la vie de tous les jours ?

1. Je suis accro et j'utilise mon smartphone en permanence pour les réseaux sociaux, les jeux, les appels, les messages, etc.
2. J'utilise mon smartphone principalement pour les appels, les messages et les e-mails, mais je suis capable de m'en passer.
3. Je n'utilise mon smartphone que lorsque c'est absolument nécessaire, je préfère vivre sans technologie autant que possible.
4. Autre.

Q3 : Utilisez-vous le paiement mobile ?

1. Oui, je l'utilise régulièrement pour effectuer des paiements.
2. Oui, je l'utilise occasionnellement mais je préfère les paiements en espèces ou par carte bancaire.
3. Non, je n'ai jamais utilisé le paiement mobile.

Q4 : Si oui, sur quel genre d'opération ?

1. Virement
2. Paiement de factures
3. Consultation de solde
4. Des recharges téléphoniques
5. Des réservations de billets

Q5 : Pouvez-vous décrire votre expérience avec le paiement mobile ?

1. Très positive, j'utilise fréquemment des applications de paiement mobile pour effectuer des transactions en toute sécurité et rapidité.
2. Plutôt mitigée, j'ai essayé les applications de paiement mobile mais je ne suis pas convaincu de leur fiabilité et sécurité.
3. Inexistante, je n'ai jamais utilisé d'application de paiement mobile.
4. Autres

Q6 : Qu'est-ce qui vous a convaincu de payer avec votre mobile ?

1. La rapidité et la facilité d'utilisation
2. La sécurité accrue par rapport aux autres modes de paiement
3. La possibilité de suivre les transactions en temps réel

Rubrique 03 : Facteurs d'adoption du paiement mobile

Q1 : Faites-vous confiance à la sécurité informatique et technologique des opérations de paiement mobile ?

1. Oui, je fais régulièrement des paiements mobiles en toute confiance.
2. J'ai des doutes, mais j'utilise occasionnellement le paiement mobile.
3. Non.

Q2 : La facilité de l'opération de paiement est-elle une motivation d'utilisation ?

1. Oui
2. Non

Q3 : La mobilité du service est-elle une opportunité ?

1. Oui
2. Non

Q4 : Si oui, Quelle est alors son avantage pour vous :

1. Effectuer mon paiement n'importe où,
2. Effectuer mon paiement à n'importe quel moment,
3. Effectuer mon paiement au niveau national et international

Q5 : Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation des paiements mobiles selon vous ?

1. Les frais de transaction
2. Les problèmes de sécurité
3. La complexité de l'application de paiement mobile
4. Problème de connexion

Rubrique 04 : L'application BaridiMob et la solution proposé par la SATIM

Q1 : Avez-vous déjà utilisé le service baridi pay de l'application de paiement mobile "Baridi Mob" ?

1. Oui, j'utilise régulièrement "Baridi Mob" pour effectuer des transactions financières.
2. Non, je n'ai jamais utilisé "Baridi Mob".
3. J'ai utilisé "Baridi Mob" une fois ou deux, mais je préfère d'autres applications de paiement mobile.

Q2 : Que pensez-vous de l'utilisation du service Baridi Pay entre les utilisateurs d'Algérie Poste ?

1. C'est une méthode pratique et sûre pour effectuer des transactions financières avec d'autres utilisateurs d'Algérie Poste.
2. Cela peut être limitatif car il est préférable d'avoir une application de paiement qui peut être utilisée avec des personnes de différentes banques ou institutions financières.
3. Je ne suis pas sûr, cela dépend de la qualité de l'application et de la confiance accordée à Algérie Poste en tant qu'institution financière.

Q3 : Préférez-vous effectuer des paiements par mobile entre des utilisateurs de différentes banques ?

1. Oui, c'est pratique et cela permet des transactions rapides et faciles avec des personnes qui ont des comptes dans d'autres banques.
2. Non, je préfère les méthodes de paiement traditionnelles pour plus de sécurité et de fiabilité.
3. Je n'ai pas de préférence, cela dépend de la qualité de l'application et de la confiance accordée aux différentes banques impliquées dans la transaction.

Q4 : Seriez-vous intéressé par une solution de paiements mobiles, qui permet d'effectuer des transactions avec des utilisateurs d'autres banques ?

1. Oui, je trouverais cela très utile
2. Peut-être, cela dépendrait de la qualité de l'application et de la sécurité offerte
3. Non, je préfère effectuer des transactions avec des personnes de la même banque

Q5 : Êtes-vous préoccupé par la sécurité des transactions financières lorsque vous effectuez un paiement mobile à quelqu'un d'une autre banque ?

1. Oui
2. Non

Q6 : Quels seraient vos principaux critères pour choisir une application de paiement mobile entre utilisateurs des différentes banques ?

1. La sécurité des transactions et la fiabilité de l'application.
2. La facilité d'utilisation et la rapidité des transactions.
3. Les frais et les coûts associés à l'utilisation de l'application de paiement mobile.