

**La monétique et le e-citoyen en Algérie  
« durant la période 2005-2013 » : la contrainte culturelle  
Cas des clients de la banque extérieure d'Algérie et la  
banque de l'Agriculture et du Développement Rural.**

**TEBIB Hana**  
*Université de Blida*

**Résumé:**

Le succès de la monétique est étroitement lié à sa bonne conception, et l'obtention d'acceptation et de satisfaction par les citoyens, les administrations, les institutions, de sorte qu'il doit être élaboré avec la participation de toutes les variables concernés, et commencer à bâtir un environnement électronique approprié, afin de faire transiter le citoyen ordinaire vers le e-citoyen, et d'identifier ses priorités. Nous pouvons donc conclure que les services des banques électroniques est une corrélation d'un ensemble d'exigences sous forme de chaine, afin d'assurer l'acceptation de ce produit dans la communauté, Ainsi, à travers notre recherche, nous allons essayer de trouver les préoccupations qui ont incité le citoyen Algérien de base à s'éloigner de l'utilisation de ce produit.

**Mots clé :** e-citoyen, la monétique, la culture électronique, l'e-éducation

**المختص:**

إن نجاح الخدمات البنكية الإلكترونية مرتبط بحسن تصميم خدماتها، وحصولها على القبول والرضا من المواطنين، المؤسسات، والإدارات، وسهولة استخدامها. لهذا يجب تطويرها بمشاركة كافة الفعاليات ذات الصلة، والبدء ببناء بيئة إلكترونية ملائمة لتطويرها، مع العمل على إعداد المواطن الإلكتروني، وتحديد أولوياته، لذا يمكننا أن نستنتج أن الخدمات البنكية الإلكترونية هي عبارة عن إرتباط مجموعة من المتطلبات في شكل سلسلة ، و العلاقة بينهم يجب أن تكون في شكل علاقة مكملة لبعضها البعض، من أجل ضمان قبول هذا المنتج في المجتمع، لذا من خلال بحثنا سنحاول معرفة الأسباب الرئيسية او المخاوف الأساسية التي دفعت المواطن الجزائري للإبتعاد عن إستخدام هذا المنتج الكلمات المفتاحية: المواطن الإلكتروني ، الخدمات البنكية الإلكترونية، الثقافة الإلكترونية، التربية الإلكترونية

## **L'introduction**

Le processus de transition d'un gouvernement traditionnel à l'e-gouvernement, n'est pas facile et sa réalisation nécessite un ensemble de conditions, y compris : les exigences légales, réglementaires, techniques, administratives, et culturelles.

Cette dernière et très importante, car il s'agit de la mise en place d'une culture électronique, et la transition du citoyen ordinaire vers le e-citoyen, surtout que le e-gouvernement n'est pas seulement une opération technique et technologique, mais doit s'intégrer dans une démarche plus globale, fondamentalement économique, sociale et culturelle.

Et en dépit des mutations économiques et autres développements technologiques que l'Algérie a pourtant suivis, dans le cadre de la modernisation de ses infrastructures. L'Algérie a mis son propre système monétique, mais le marché monétaire reste en deçà des aspirations de ses différents acteurs. Malgré ces évolutions remarquables, la culture de paiement cash reste très ancrée et plus généralisée voir appréciée par les Algériens, car le développement trop important du cash ou même du chèque pourrait devenir un frein au développement de la monétique.

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

**L'on se pose la question sur les raisons qui poussent nos citoyens à hésiter sur l'utilisation de ce système de paiement ?**

### **I. Le développement de la monétique en Algérie :**

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

## **1. Les différents modes de paiement et leur sécurité :**

Parmi les nouvelles formes de paiements électroniques, il faut distinguer les produits d'accès et les instruments de stockage électronique de monnaie.

**1.1 La banque électronique** désigne la fourniture par une banque de services et produits bancaires de détail *via* des canaux électroniques. Cela inclut la collecte de dépôts, l'octroi de prêts, la gestion des comptes, l'offre de conseils financiers, mais également la fourniture de services et produits de paiement, notamment de monnaie électronique au sens étroit. Les produits d'accès impliquent l'usage du téléphone ou d'ordinateurs personnels dotés de logiciels appropriés, permettant aux clients d'accéder à leurs comptes de dépôts et de transférer ces fonds *via* Internet ou d'autres liens de télécommunication.<sup>1</sup>

**1.2 La monnaie électronique** est véhiculée à travers deux nouveaux instruments de paiement : le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie virtuel. Le porte-monnaie électronique a pour objet l'automatisation des paiement de petits montants dans le commerce de proximité par le biais d'une carte à microprocesseur chargée de valeurs électronique réelles qui peuvent être transférées directement entre les agents économiques.<sup>2</sup>

Et dans ce contexte, nous citeront les principaux types de carte bancaire utilisée dans les paiements électroniques :

**1.3 La carte bancaire** constitue le moyen de paiement universel par excellence. Son utilisation est possible dans tous les pays du monde, que ce soit pour du paiement de contact, chez les commerçants, que pour le retrait d'argent dans les distributeurs. Elle est donc utilisée en commerce électronique, depuis le début de ce type de commerce.<sup>3</sup>

**1.4 La carte à puce** est le moyen de sécurisation du paiement de proximité le plus efficace, elle est utilisable à la fois comme porte-monnaie électronique et pour les paiements, chargeable en plusieurs devises ainsi qu'en monnaie virtuelle.<sup>4</sup>

## 2. L'évolution de l'Activité Monétique Interbancaire et Personnalisation de chèquiers en Algérie Entre l'Année 2005 et 2013

La monétique en Algérie s'est beaucoup développée ces dernières années, le tableau suivant, contient quelques chiffres sur son évolution de l'année 2008 à 2013.

**Tableau n° (1) : L'évolution de l'Activité Monétique Interbancaire et Personnalisation de chèquiers en Algérie Entre l'Année 2008 et 2013**

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de transactions effectuées par carte	1 914 459	2 615 168	3 765 580	6 446 974	5 082 848	2 918 269
Nombre de Transactions de Retrait :		2 615 168	3 765 579	5 718 663	4 582 279	2 656 365
nombre DAB	544	572	636	647	543	534
Taux de Disponibilité des DAB :		84,69%	83,01%	84,31%	86,83%	86,83%
Nombre de Transactions de Paiement		1 450	1 805	5 906	7 729	4 574
nombre TPE	1984	2639	2946	3 047	2 965	2 904
Nombre de Demandes de Solde			306707	722405	492840	257 330
nombre de cartes en circulation	339374	569558	783311	850008	1178243	1287 330

Nombre de Cartes de retrait en circulation		32 346	83N116	142154	267259	239 227
Nombre de cartes ayant effectué des transactions :				196794	133380	94 268
Nombre de chquiers de 25 Formules confectionnés :		253176	251220	416 552	424084	226 364

**Source : A partir d'un Documents fourni par La Direction du Système d'Informations – SATIM-**

Les analyses effectuées sur le tableau précédent révèlent ce qui suit :

- **Le nombre total de transactions effectuées par carte** est de 2 918 269, ce chiffre a augmenté de **288,59** fois au cours de huit dernières années (**Entre l'Année 2005 et 2013**).
- **Le nombre de Transactions de Retrait** est de 2 656 365, ce chiffre a évolué de 1,57 % (**Entre l'Année 2009 et 2013**) ; **malgré que** le réseau de DAB couvre **86,83%** du marché bancaire algérien, cela nous amène à conclure que le nombre de transactions de retrait effectués représente une quantité négligeable par rapport aux capacités disponibles.
- **Le nombre de Transactions de Paiement** est de 4 574, ce chiffre à évoluer de **215,44 %** (**Entre l'Année 2009 et 2013**) ; **Et cela s'explique par la grande disponibilité du réseau TPE qui est de 2 904.**Cela reste très insuffisant pour développer ce marché d'autant que des potentialités existantes.

- **Le nombre de cartes en circulation** est de 135 055, ce chiffre à évoluer de 38,61% durant les deux dernières années ; mais le nombre exacte de carte ayant effectué des transactions s'est réduit de **29,32%**, cela nous amène à conclure qu'il y a un nombre non négligeable de citoyens qui possèdent des cartes monétiques mais ne les utilisent pas.
- **Le nombre Total des chéquiers** est de **732 204**, l'évolution de ce chiffre s'est réduit de **44,83%**, cela représente un bon signe qui montre que les citoyen change de comportement envers l'utilisation des chèques, alors on est en état de passage vers l'utilisation de la monétique.

## **II. E-Citoyen comme variable essentielle dans la réalisation de l'équation de la monétique :**

Le succès de la monétique est étroitement lié à sa bonne conception, et l'obtention d'acceptation et de satisfaction par ces citoyens, et commencer à bâtir un environnement électronique approprié pour son développement, afin de faire transiter le citoyen ordinaire vers le *e*-citoyen, dans ce contexte on citera les trois données essentielles qui situent les conditions de sa construction :

### **1. Condition sociale :**

Dans ce contexte nous allons donner une définition à l'E-citoyen et proposé une approche pour sa préparation comme suit :

#### **1.1 Définition de l'E-citoyen :**

Le *E*-citoyen Peut être définie comme, un citoyen (qui se trouve a l'intérieur du pays ou expatrié), et qui a une bonne capacité à manipuler des services publics en ligne offerts par le *E*-gouvernement, grâce à l'utilisation de la catégorie G2C (Government to Citizen). Le gouvernement devrait travailler sur la préparation et la formation de ses citoyens et de les éduquer sur les services disponibles, tout comme la préparation de ses employés,. Cette préparation comprend l'éducation, l'assistance, la Formation, la simplification des procédures...<sup>5</sup>

#### **1.2 Approche de préparation de l'e-Citoyen :**

Pour la préparation d'une approche intégrée, il est préférable d'impliquer plus d'une variable. Compte tenu de la facilité et de l'exhaustivité du programme, et développer le soutien à la formation

dans des centres spécialisés. Ces programmes de formation doivent comporter au moins les dispositions suivantes:

- **Compétences de base:** comme, l'utilisation des ordinateurs.
- **Utilisez l'e-mail:** créer un message électronique...
- **L'accès au Web :** Comprendre le contenu disponible...
- **Obtenir un service via Internet:**<sup>6</sup>

## **2. Condition légales:**

Le développement technologique et l'émergence de l'Internet a eu une influence dans la modification des règles juridiques qui régissent les transactions entre les individus, mais avant d'en parler des transactions électroniques, on doit parler d'internet, qui est le principal moyen pour effectuer les opérations de transaction.

- Le législateur Algérien a pour la première fois cité internet comme une activité économique notifié par le décret exécutif 98-257 du 25 Août 1998, qui ajuste les conditions et les modalités de la mise en place d'un service Internet, modifié par le décret exécutif n ° 2000-307 du 14 Octobre, 2000 <sup>7</sup>
- La loi 03-15 portant approbation dans la commande 03-11 relatif à la loi de la monnaie et du crédit qui est en réalité, la première loi Algérienne qui traite des transaction électronique dans le secteur bancaire, et ceci est illustré par l'article 69 qui définit les moyen de paiement par : Tous les outils qui permettent à chaque personne le transfert de fonds, et ceci apparait à travers les textes que le législateur Algérien a l'intention de passer des méthodes de paiement classiques à des moyens électroniques et modernes.<sup>8</sup>

## **3. Condition économique :**

La Commission responsable du développement numérique a cibler un but spécifique pour que les coûts d'accessibilité à l'internet devraient être a la porté de tous d'ici 2015 dans les pays en voie de développement, les coûts, par exemple, moins de 5 % de la moyenne du Revenu mensuel.

Dans ce contexte la, on va aborder le sujet des couts d'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement et aussi les couts d'utilisation de l'internet :

**Tableau n° (2) : les Coûts d'accessibilité à l'internet en Algérie en 2012 :**

Le classement du pays	Le pays	les Coûts d'accessibilité à l'internet			RNB par habitant en 2012 (dollars)
		% Du revenu national brut par habitant	Dollars américains	Les valeurs de parité de pouvoir en dollars	
79/169 Payes	L'Algérie	3,8	14,1	23,4	4'470

**Source : à partir d'un document fourni par le ministère des postes et des TIC**

- **Commissions pour l'utilisation des cartes bancaires :**

Pour chaque retrait, elle s'élève à 10 DA, au cas où le retrait est opéré par le client à partir du DAB de l'une des agences de la banque où il est domicilié. Dans le cas contraire, si le DAB appartient à une autre banque, ou Algérie Poste, la commission s'élèvera à 15 DA par retrait.<sup>9</sup>

### **III. Les obstacles au développement de la monétique en Algérie : entre freins techniques et freins culturels (Cas pratique)**

Afin de confirmer l'exactitude des informations reçues par la Satim, notamment en ce qui concerne les motivations des porteurs par rapport à leur utilisation de la carte et les freins ou les raisons qui poussent les non porteurs à rejeter ce système de paiement, j'ai pris soins de préparer deux questionnaires, le premier questionnaire est adressé au porteur de la carte bancaire, le deuxième est adressé au non porteur de carte.

**1 La taille de l'échantillon :** La taille choisie pour notre échantillon est de :

**1-1 « 120 porteurs de carte »** distribué aux clients de la banque extérieure d'Algérie et aux clients de la banque de l'Agriculture et du Développement Rural. Ce nombre qui est assez restreint est expliqué comme suit :

- **la banque extérieure d'Algérie :** Concernant l'agence de Blida, ou on a effectué notre stage pratique, ils ont distribué 3856 cartes dont l'utilisation réelle de ces dernières, n'a pas dépassé les 800 cartes, En prenant 10% de cette dernière nous avons distribué 80 questionnaires aux clients de la banque extérieure d'Algérie.
- **la banque de l'Agriculture et du Développement Rural :** l'agence de Blida a distribué 1334 cartes à ses clients, mais l'utilisation réelle de ces dernières n'a pas dépassé les 400 cartes. En prenant 10% de cette dernière nous avons distribué 40 questionnaires aux clients de cette banque.

**1-2 « 120 non porteurs de carte »** distribué aux citoyens algériens

**2 Le questionnaire :** (voir annexe)

Le questionnaire a pour objet d'apporter des réponses à nos questionnements en d'autres termes, déterminer les facteurs explicatifs de la résistance des citoyens Algériens au recours au paiement électronique.

**3. Moyens utilisés pour l'enquête :** Les données collectées à travers le questionnaire ont été traitées à l'aide d'un logiciel informatique de calcul statistique nommé SPSS (Statistical Package for Social Science).

**3-1 L'analyse du premier questionnaire :**

**1. Êtes-vous internaute ?**

	Effectifs	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	80	66,7	66,7
Valide Non	40	33,3	100,0
Total	120	100,0	

2- Avez-vous déjà entendu parler de la monétique ?

	Effectifs	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	63	52,5	52,5
Valide Non	57	47,5	100,0
Total	120	100,0	

### 3-Pour quelles raisons utilisez-vous les cartes bancaires

	Effectifs	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Retirer de l'argent	76	63,3	63,3
Payer des factures	3	2,5	65,8
Consultation de solde	41	34,2	100,0
Total	120	100,0	

### 5-Veuillez qualifier le degré de confiance que vous avez envers les moyens de paiement électroniques

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage cumulé
J'ai beaucoup de confiance	14	11,7	11,7
J'ai confiance	46	38,3	50,0
Je suis indifférent	15	12,5	62,5
J'ai peu de confiance	28	23,3	85,8
Je n'ai aucune confiance	17	14,2	100,0
Total	120	100,0	

	Effectifs	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Toute a fait d'accord	69	57,5	57,5
D'accord	32	26,7	84,2
Moyennement d'accord	19	15,8	100,0
Total	120	100,0	

**3-2 L'analyse du deuxième questionnaire :**

**. Votre principalement hésitation d'opérer avec les cartes bancaires réside dans**

	Effectifs	Pourcentage
la 1er difficulté	le manque de confiance envers ces moyens de paiement	33,3
la 2eme difficulté	L'insécurité des paiements électronique	18,3
la 3eme difficulté	Peur des pannes et des incidents techniques.	10,8
la 4eme difficulté	Ne pas avoir les capacités a manipulé les machines et le service électronique	10,0
la 5eme difficulté	vous ne pourrez pas retirer plus de 10000 Dinars à partir d'un GAB	8
la 6eme difficulté	Insuffisance des actions de sensibilisation	,8
la 7eme difficulté	Ignorance et manque de formation et des informations	5,0
la 8eme difficulté	le manque d'infrastructures capables d'assurer le haut débit	5 ,0
la 9eme difficulté	l'opération ne s'effectuera pas en temps réel	4 ,2
la 10eme difficulté	L'immaturation de l'internaute Algérien	4,2
la 11eme difficulté	Le marché du e-commerce en Algérie est limité	4,2
la 12eme difficulté	Insuffisance des services en ligne	4,2
la 13eme difficulté	Hausse des frais des transactions	1,7

Après avoir spécifié notre méthodologie de recherche, la partie qui va suivre portera sur l'analyse des résultats :

- 47,5% des utilisateurs de la carte n'ont jamais entendu parler de la monétique et cela est du au manque d'informations et l'inexistence d'une bonne stratégie de communication.
- 63,5% des porteurs de carte l'utilise uniquement pour retirer l'argent, quant on leur demande les raisons qui les poussent à limiter son utilisation de cette façon, on arrive à la conclusion

suivante : ce résultat est logique lorsqu'on offre un service incomplet aux utilisateurs.

- D'après l'analyse du résultat du deuxième questionnaire, on remarque que les causes qui poussent nos citoyens à refuser l'utilisation des moyens de paiement électroniques, sont des causes personnelles. C'est à dire que ce sont des causes liées au manque de culture électronique, qui peut s'expliquer par le classement des principales raisons d'hésitation envers ce système de paiement. Cela est le résultat absolu de l'incompétence des banques publiques, l'insuffisance des actions de sensibilisation, le manque d'infrastructures capables d'assurer la couverture maximale du territoire à partir d'un système national et international, l'inexistence de formation (*e-éducation*) ou le (*e- skills*), et une bonne stratégie de communication. Ce qui explique un pourcentage élevé de citoyens qui n'ont pas les capacités d'utiliser ces moyens de paiement et qui demandent des formations.

- **Conclusion :**

Tout cela nous guide à conclure que la monétique est une vision d'ensemble. La relation entre la connexion au système de compensation nationale (interbancaire) ou international, l'infrastructure capable d'assurer la couverture du territoire, la conception du produit par la banque, et les clients doit être sous forme de flux continue, si non ce produit ne sera jamais utiliser. On peu expliquer l'enchaînement des étapes de conception du service comme suit :

1. **L'état algérien** doit investir dans les infrastructures capables d'assurer la couverture maximale du territoire.
2. **La banque** dans sa conception des nouveaux produits ne doit jamais prendre l'opération comme une action technique seulement, mais doit respecter tout les éléments du mix marketing pour assurer une bonne conception du produit.

Dans le paragraphe suivant on expliquera le cas de nos banques.

**2-1 la production** : Le travail des banques algériennes se focalise uniquement sur l'élément de la production. Le cas des cartes

bancaires en est l'exemple, elles produisent des cartes sans avoir pris l'avis et les besoins réelles de sa clientèle. En plus, cette production ne sert absolument à rien, puisqu'elle ne couvre même pas 10% des besoins réelles de la clientèle. Lorsqu'on sait que les clients se plaignent de la limitation du plafond de l'argent à retirer, et qu'ils ne peuvent pas utiliser cette carte partout (comme pour payer des factures par exemple).

**2-2 la promotion** : parmi les causes essentielles qui poussent nos citoyens à hésiter quand à l'utilisation des cartes bancaires, c'est le manque d'informations et l'inexistence des formations et des stratégies de communication.

**2-3 la distribution** : presque 70% des clients interviewés se plaignent des lieux d'emplacement des DAB, et trouvent cela parmi les causes qui les pousse à ne pas utiliser la carte. Aussi faut-il citer la peur de retirer l'argent dans des lieux pareils.

**2-4 le prix** : la banque doit examiner les normes pour la limitation des frais d'utilisation des cartes, parce que les citoyens trouvent que les frais trop élevés d'utilisation des cartes les poussent à éviter son utilisation.

**3- l'E-citoyen** : toutes les actions que la banque et l'état doivent élaborés, devront être basées sur le besoin réelle de ces citoyens

**Parmi les principaux inconvénients, qu'on peut trouver dans un environnement économique et culturel tel qu'il en est en Algérie, nous pouvons citer:**

- La « techno phobie » et la méconnaissance de la monétique de la part des consommateurs.
- Les transmissions des flux interbancaires font partie, elles aussi, des insuffisances de notre système bancaires, par leurs retard qui atteint par fois les 30 jours (transmissions interbancaires sur le niveau international).
- Le manque de confiance qu'accorde le citoyen aux banques
- Médiocrité de la qualité des services bancaire quant aux délais d'exécution des opérations et de l'information.
- Informatisation insuffisante des banques.
- Manque de fiabilité du réseau national de télécommunication et insuffisance de lignes spécialisées.

## Les actions à entreprendre pour garantir une acceptation du système de paiement électronique de la part des citoyens :

- Trouver une bonne intégration entre les banques et les différents opérateur et commerçants pour stimuler l'utilisation des paiements électroniques.
- Cette nouvelle culture ne pourra se développer que si le degré de pénétration et l'amélioration du débit du réseau internet accompagnent le dynamique d'ensemble.
- Les clients doivent recevoir des assurances dans le cadre d'une bonne politique de communication et d'un meilleur accueil des clients.
- La généralisation de la carte de paiement et de retrait ne pourrait se généraliser, je pense que si la liaison interbancaire est fiable et permanente est réaliser, ainsi que le traitement en temps réel ou quasiment, des opérations de paiement et de retrait

## Référence

<sup>1</sup> Michel Aglietta et Laurence Scialom, les risque de la monnaie électronique, revue française de L'Économie politique n° 14 , Altern. économiques, paris 2002/2 no 14,p5).

<sup>2</sup> Bounie David et Soriano Sébastien, La monnaie électronique Principes, fonctionnement et organisation,Les Cahiers du numérique, 2003/1 Vol. 4, p2.

<sup>3</sup> Paul Trescases, , carte bancaire et technologie : système CB, revue française de L'Économie politique n° 14 , Altern. économiques, paris 2002/2 no 14, P 3

<sup>4</sup> Jean-Claude Paillès, les système de paiement électronique sur internet Les Cahiers du numérique, 2003/1 Vol. 4 , P3

<sup>5</sup> زاهي رستم المواطن الإلكتروني eCitizen ، مجلة الباحثون ، المعهد العالي للتنمية الإدارية ، دمشق ، العدد 03 2007 ، ص6(بتصرف الطالبة)

<sup>6</sup> مرجع سابق، ص 07

<sup>7</sup> لمرسوم التنفيذي 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000، يعدل المرسوم

التنفيذي 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيان إقامة خدمات الانترنت، الجريدة الرسمية عدد 60 لسنة 2000.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 63 لسنة 1998<sup>8</sup>

<sup>9</sup> À partir d'un document fournies par la Direction du Système d'Informations –SATIM

**ANNEXE**

VOUS ETES UTILISATEUR DES CARTES BANCAIRES (Questionnaire n°1)	VOUS N'AVEZ JAMAIS UTILISER UNE CARTE BANCAIRES (Questionnaire n°2)
<p>1- tes-vous internaute ?</p> <p>2-Avez-vous déjà entendu parler de la monétique ?</p> <p>3-Si, oui qu'est ce que vous en savez ? ---</p> <p>-</p> <p>4-Pour quelles raison utilisez-vous les cartes bancaires ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Retirer de l'argent</li> <li>- Payer des factures</li> <li>- Consultation du solde</li> </ul> <p>5- trouver vous ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Très avantageux</li> <li>- Moyennement avantageux</li> <li>- Pas avantageux</li> </ul> <p>6Veuillez qualifier le degré de confiance que vous avez envers les moyens de paiement électronique --J'ai beaucoup de confiance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- J'ai confiance</li> <li>- Je suis indifférent</li> <li>- J'ai peu de confiance</li> <li>- Je n'ai aucune confiance</li> </ul> <p>7On dit qu'il ya des obstacles au développement de la monétique en Algérie, qu'en pensez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Toute a fait d'accord</li> <li>-D'accord</li> <li>-Moyennement d'accord</li> </ul>	<p>Selon vous, c'est quoi votre principal refus d'opérer avec les cartes bancaires :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'immaturation de l'internaute Algérien</li> <li>2. Il restera fatalement la problématique du retard dans l'utilisation d'internet induite par le manque d'infrastructures capables d'assurer le haut débit et la couverture maximale du territoire.</li> <li>3. Votre principale difficulté réside dans le manque de confiance envers ces moyens de paiement électronique</li> <li>4. Infrastructure non encore suffisamment développée</li> <li>5. Insuffisance des actions de sensibilisation et une bonne stratégie de communication.</li> <li>6. Hausse de frais transactionnels</li> <li>7 ignorance et manque de formation est des informations</li> <li>8 Insuffisance des services en ligne.</li> <li>9 Le non sécurité des paiements électroniques</li> <li>10 C'est que vous ne pourrez pas retirer plus de 10000 Dinars à partir d'un GAB</li> <li>11 Le marché du e-commerce en Algérie se limite.</li> <li>12 En cas de retirer l'argent, l'opération ne sera pas réalisée en temps réel qui veut dire le solde sera débité après 3 jours .</li> <li>13Peur des pannes et des incidents techniques.</li> </ol>