" L'impact des moyens de paiement électronique sur l'amélioration de la qualité des services bancaires: Cas de la CPA - Agence El Mohammadia ".

"The impact of electronic payment methods on improving the quality of banking services : Case study of CPA Bank - El Mohammadia agency".

Hadri Dounia
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion
Université Alger 3.
hadri.dounia@gmail.com
تاريخ الارسال 2025/12/01 تاريخ القبول 2026/04/26

Résumé : Dans le cadre de la transformation numérique que connaît l'Algérie, le paiement électronique s'impose comme l'un des piliers fondamentaux de l'économie numérique, en particulier dans le secteur bancaire. Il constitue un levier stratégique pour la modernisation des services bancaires et l'amélioration de leur qualité. Cette recherche vise principalement à analyser l'impact de l'utilisation des moyens de paiement électroniques sur l'amélioration de la qualité des services bancaires offerts par la CPA - agence El Mohammadia. Pour atteindre cet objectif nous avons adopté une approche quantitative et procédé à l'analyse de la base de données collectées à l'aide d'un modèle de régression linéaire simple. Les résultats de la recherche mettent en évidence que l'usage des moyens de paiement électroniques, contribue de manière significative à l'amélioration de la qualité des services bancaires.
Mots-clés : Paiement électronique - Services bancaires – Modèle de régression linéaire simple.

Abstract *:* In the context of digital transformation currently underway in Algeria, electronic payment is becoming one of the fundamental pillars of the digital economy, particularly within the banking sector. It constitutes a strategic lever for the modernization of banking services and the improvement of their quality. This research aims to examine the impact of electronic payment methods on improving the quality of banking services provided to customers by the CPA - El Mohammadia agency. To achieve this objective, we adopted a quantitative approach and proceeded with the analysis of the data base collected using a simple linear regression model.The results of the research indicate that the use of electronic payment methods contributes significantly to improving the quality of banking services.
Keywords : Electronic payment - Banking services - Simple linear regression model.

1. Introduction :

Dans une dynamique de transition numérique accélérée, le secteur bancaire mondial subit d'importantes mutations, notamment à travers la digitalisation des moyens de paiement. Les paiements électroniques (via cartes, téléphones mobiles, codes QR ou portefeuilles numériques) sont devenus des instruments clés pour faciliter les transactions quotidiennes. Ces innovations visent à améliorer l'efficacité des services bancaires**,** tout en offrant aux clients plus de rapidité**,** de commodité**,** de sécurité et de personnalisation dans leurs relations avec les institutions financières.

À travers le monde, ces moyens de paiement électroniques se développent rapidement, transformant profondément la relation entre banques et clients. Cependant, la situation est différente en Algérie, où le processus de transition numérique dans le secteur bancaire a été lancée plus tardivement. Malgré cela, le pays s'engage progressivement dans une modernisation de son système bancaire, grâce à des réformes réglementaires et des progrès technologiques. Dans cette perspective, les autorités financières tentent de promouvoir l'utilisation des moyens

de paiement électroniques, afin d'améliorer non seulement la performance économique, mais aussi de renforcer l'inclusion financière.

1.2. Problématique :

En Algérie, le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) s'impose comme un acteur central dans le processus de modernisation du système de paiement, notamment grâce à ses efforts pour encourager l'usage du paiement électronique. Cette démarche s'intègre dans la stratégie nationale de digitalisation du secteur financier, qui vise à limiter l'utilisation des espèces et à favoriser une meilleure inclusion financière. En effet, avec la généralisation des cartes interbancaires, la croissance des TPE et le développement des services en ligne, la qualité des services bancaires s'est nettement améliorée, surtout en termes de rapidité, de sécurité et de facilité d'accès. Au final, l'implication du CPA dans le développement du paiement électronique contribue non seulement à moderniser le secteur bancaire, mais aussi à offrir une expérience client plus fluide et plus efficace.

Cette recherche s'articule autour de la problématique suivante :

Dans quelle mesure les moyens de paiement électroniques contribuent-ils à l'amélioration de la qualité des services bancaires de la CPA-Agence El Mohammadia.

Par conséquent, notre problématique soulève un certain nombre de questions, notamment :

- Quel est le degré d'utilisation des moyens de paiement électroniques par les clients de l'agence?
- Comment ces moyens influencent-ils la rapidité, la sécurité et la qualité perçue des services bancaires ?

1.3. Objectif de la recherche :

L'objectif de cette recherche est de Mesurer l'impact de l'utilisation des moyens de paiement électroniques sur l'amélioration de la qualité des services bancaires offerts par la CPA - agence El Mohammadia, en mettant en évidence leur rôle dans la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

1.4. Hypothèses de recherche :

A partir de la problématique posée, nous formulons les hypothèses suivantes :

- **Hypothèse nulle (H_0)** : Les moyens de paiement électroniques n'ont aucun effet significatif sur la qualité des services bancaires.
- **Hypothèse alternative (H_1)** : Les moyens de paiement électroniques exercent un effet positif et significatif sur la qualité des services bancaires.

1.5. Méthodologie de la recherche :

Sur le plan méthodologique, l'étude adoptera une démarche structurée qui s'articule autour de plusieurs axes, dans un premier temps, il s'agit de définir les paiements électroniques sur le plan méthodologique et d'exposer leurs principaux avantages. Dans un second temps, l'étude analyse l'évolution des moyens de paiement électroniques en Algérie au fil des dernières années, ainsi

que les obstacles entravant leur développement. Enfin, cette analyse théorique est complétée par un cas pratique permettant d'illustrer, de manière concrète, les résultats obtenus.

2. Le paiement électronique : définition et avantages.

2.1. Définition du paiement électronique :

Le paiement électronique s'inscrit dans un système de paiement plus large qu'il convient de définir en premier lieu. Un système de paiement est un « ensemble d'éléments matériels ou logiciels normatifs, passifs ou actifs reliés entre eux par des liens intrinsèques, autour d'un noyau et ayant un but défini » (Guétin.P, 2003.p53). A partir de cette définition, le paiement électronique peut être défini comme toute forme de paiement qui s'effectuent de manière dématérialisée ou électronique (le papa a.c.i ,2018, p26).

Selon Werry Etienne, « le paiement électronique regroupe un ensemble des moyens de paiements initialisés avec un système qui a recours à l'électronique ; les paiements par carte et les paiements qui se font sur Internet et les paiements qui se font sur mobile » (Gaber, C, 2013, p8). Pour plusieurs auteurs, le paiement électronique se résume à une méthode de paiement utilisant les technologies numériques lors des transactions financières **(**Benachour, &Tarhlissia, 2024, p3).

2.2. Les avantages du paiement électronique :

Le paiement électronique revêt une importance majeure tant pour les consommateurs que pour les entreprises, en raison des avantages qu'il procure à l'ensemble des acteurs impliqués -émetteurs, détenteurs et commerçants- En effet, son utilisation contribue à une réduction significative du temps de traitement, des efforts et des coûts associés aux transactions financières. Elle favorise également la simplification des opérations, tout en élargissant les possibilités d'accès et de disponibilité des services. Par ailleurs, les outils de paiement électronique constituent un levier efficace pour limiter la circulation de l'argent liquide et renforcer la lutte contre l'évasion des capitaux**.**

Tableau N° (01) : Avantages des paiements électroniques

Consommateurs	Commerçants et entreprises	Banques
- **Commodité et simplicité** : disponibilité 24h/24 et 7j/7. - **Accès facilité** : accès aux services de manière simple et instantanée. - **Sécurité** : réduction des risques de vol. - **Réduction de l'usage du liquide** : évite de circuler avec des espèces ou des billets. - O**uverture internationale** : possibilité d'accéder à un marché mondial (sites marchands de commerce électronique).	- **Commodité et simplicité** : crédit du compte de manière automatique par la banque. - **Sécurité** : minimisation du risque de vol lors du transfert des fonds vers la banque. - **Multiplication des ventes.** - **Éviter les faux billets et les vols.** - **Atteindre un marché mondial** (sites web de commerce électronique).	- **Avantages économiques** : drainer plus de liquidités non rémunérées. • **Avantages opérationnels** : réduire les retraits et la remise de chèques. • **Accessibilité** : multiplier les canaux d'acceptation. • **Sécurité** : réduire le risque de manipulation des fonds et de faux billets. • **Performance financière** : augmenter le PNB lorsque le volume des transactions atteint un niveau élevé.

Source : d'après (Ibeghouchene. S. & Mokrane, A ,2022, p557) adapté par nous- même.

3. **Evolution des moyens de paiement électroniques en Algérie** :

La première phase de la modernisation du système monétaire national en Algérie a été lancée avec l'introduction de la carte interbancaire (CIB) en 2005, marquant ainsi le début du paiement électronique dans le pays. Ce dispositif a été renforcé en 2014 par la création du Groupement d'Intérêt Économique Monétique (GIE Monétique) chargé de structurer et coordonner les services de paiement électronique à l'échelle nationale. Par la suite, plusieurs avancées majeures ont marqué l'évolution du secteur (GIE- Monétique consulté le 10/10/2025) :

- L'introduction du paiement en ligne en 2016.
- L'interopérabilité entre les cartes CIB et Edahabia en 2020.
- La mise en circulation de la carte sans contact en 2023, ainsi que le lancement du paiement mobile par QR code en 2025.

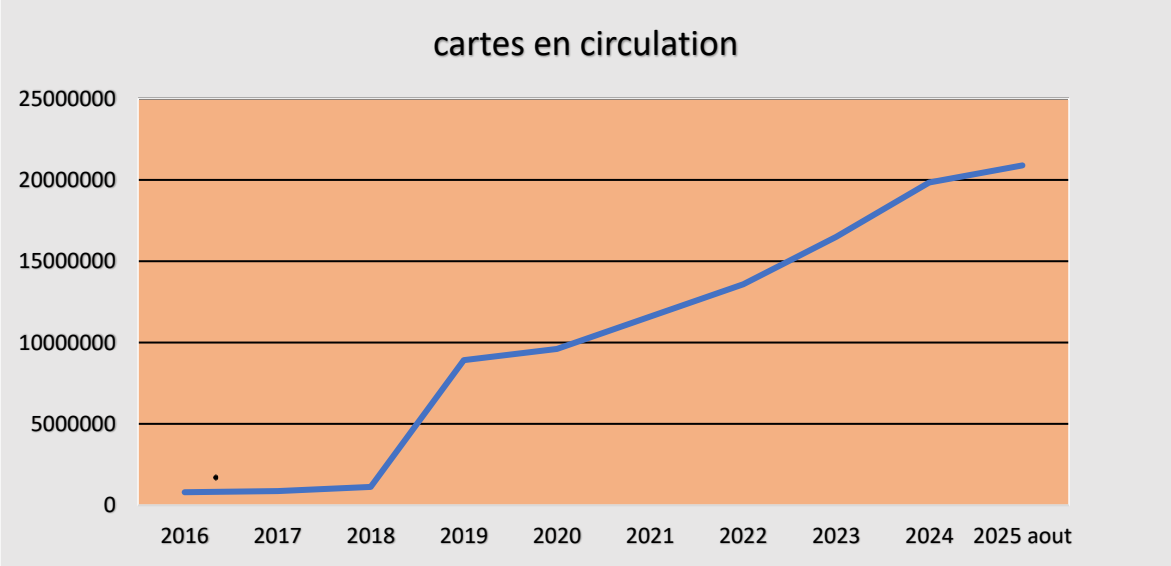
Ces initiatives traduisent la volonté des autorités publiques et des institutions financières d'encourager la dématérialisation des transactions et de promouvoir une économie plus digitalisée. L'impact de ces initiatives apparaît clairement dans les données publiées récemment

par l'organisme en charge de la régulation du système monétique interbancaire national qui montrent une croissance significative de l'utilisation des cartes de paiement électronique en Algérie.

En effet, à la fin du mois d'août 2025, le nombre total de cartes en circulation a dépassé 20,8 millions d'unités**,** englobant à la fois les cartes interbancaires (CIB) et les cartes Edahabia émises par Algérie Poste.

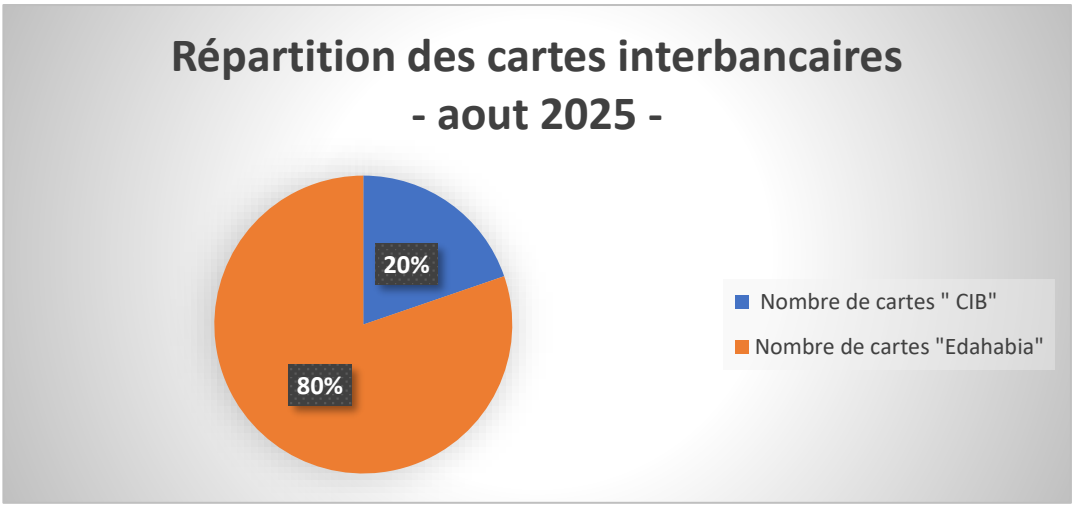
S'agissant du paiement électronique en ligne, la période comprise entre janvier et juillet 2025 a enregistré plus de 13,2 millions de transactions, confirmant une dynamique soutenue de digitalisation des paiements. Par ailleurs, le nombre de Web-marchands adhérant au système national de paiement sur Internet par carte interbancaire a poursuivi sa progression, atteignant 644 opérateurs à la fin juillet 2025. (GIE monétique consulté le 21/10/2025).

Figure N°(01) : L'évolution du nombre de cartes bancaires en circulation (2016-2025).



Source : élaboré par nous- mêmes à partir des données du "GIE- Monétique "

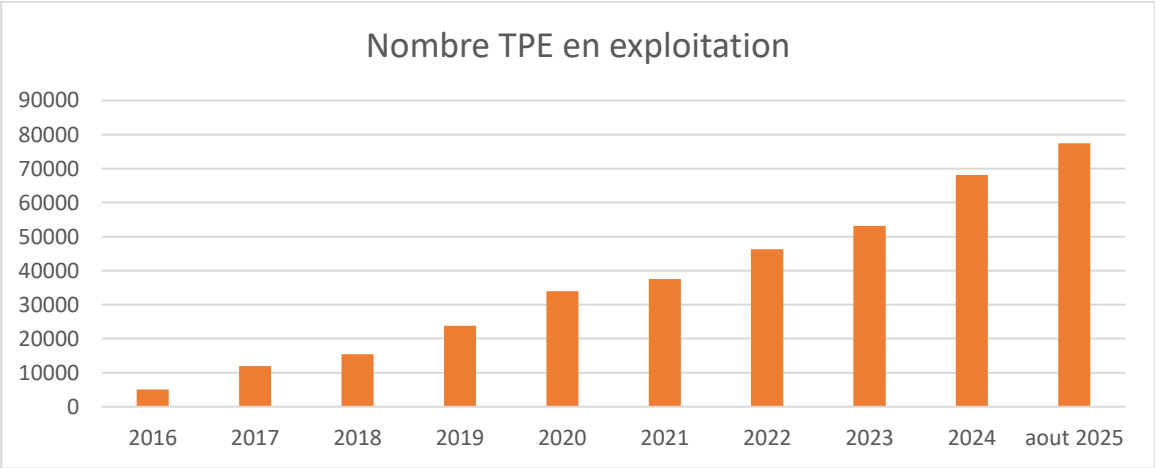
Figure N°(02) : Répartition des cartes interbancaires.



Source : élaboré par nous- mêmes à partir des données du "GIE- Monétique "

Comme nous pouvons voir sur la figure ci-dessus, Au mois d'août 2025, le nombre total de cartes interbancaires en circulation a atteint 20 899 685 unités dont 80 % sont constituées de cartes « Edahabia » et 20 % de cartes (CIB).

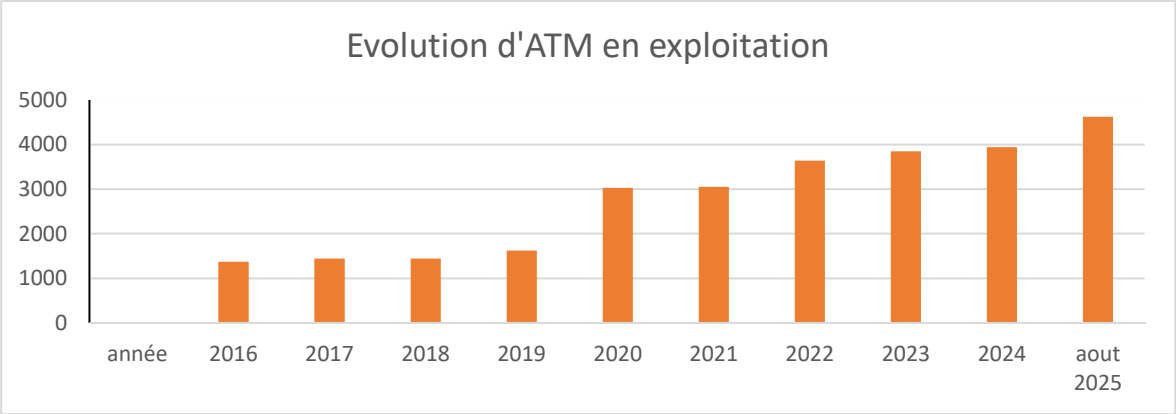
Figure N°(03) : Évolution du nombre de TPE en Algérie (2016-2025).



Source : élaboré par nous- mêmes à partir des données du "GIE- Monétique"

Nous constatons que le parc des Terminaux de Paiement Électronique (TPE) en Algérie connaît une croissance notable pour étendre le réseau d'acceptation. Cependant, malgré cette progression de 5 049 TPE en 2016 à 77 494 en août 2025. Le taux d'équipement reste faible, à environ 5 % des 1,65 million d'opérateurs économiques enregistrés. Cette évolution traduit néanmoins une volonté de renforcer l'infrastructure nationale de paiement électronique. (GIE- Monétique consulté le 28/10/2025)

Figure N°(04) : Évolution du nombre d'ATM en Algérie (2016-2025)



Source : élaboré par nous- mêmes à partir des données du "GIE- Monétique."

Selon les données présentées dans le graphique ci-dessus, à la fin août 2025, le nombre total d'automates bancaires atteint 4 622 unités, soit un ratio de 13,841 automates pour 100 000 adultes, un niveau nettement inférieur à la moyenne mondiale de 39,492 en 2021. L'évolution du réseau d'automates interbancaires reflète les efforts continus pour renforcer le réseau et améliorer la qualité du service, tout en soulignant la persistance de disparités régionales. Ces écarts appellent à une intensification des initiatives de déploiement, en particulier dans les zones rurales, afin de garantir une accessibilité équitable aux services bancaires sur l'ensemble du territoire national.

4. Les freins au développement du paiement électronique en Algérie :

Bien que des progrès aient été réalisées ces dernières années, la généralisation du paiement électronique reste entravée par diverses contraintes d'ordre structurel et comportementales, Parmi celles-ci on peut citer notamment :

- Un manque de sensibilisation du grand public et un faible niveau de littératie financière.
- Une méfiance persistante à l'égard de la sécurité numérique.
- La réticence de certains commerçants face aux coûts de service et aux obligations fiscales.
- Des inégalités d'accès aux infrastructures de connectivité entre les régions.
- L'économie informelle Car l'économie algérienne est dominée par l'informel, qui constitue une économie à part entière, parallèle à l'économie légale (Benmadani. S,2022, p808).

Par ailleurs, l'intégration du paiement électronique dans les transactions quotidiennes reste limitée, ce qui freine son rôle de levier de modernisation du système économique et financier. Ces contraintes limitent donc l'efficacité du paiement électronique comme instrument de dématérialisation monétaire et de réduction de la préférence pour le cash**,** limitant son impact potentiel sur l'inclusion financière et la modernisation de l'économie nationale.

5. Méthodologie et déroulement de l'enquête :

5.1. Objet de l'Enquête :

L'objectif de cette enquête est de mesurer l'impact des moyens de paiement électroniques sur la qualité des services bancaires offerts par la CPA, agence El Mohammadia. Il s'agit d'analyser dans quelle mesure l'intégration de ces solutions numériques contribue à l'amélioration de la qualité des services bancaires. L'étude vise également à formuler des recommandations

permettant d'adapter et de perfectionner les services électroniques proposés, afin de mieux répondre aux attentes des clients et de renforcer la compétitivité de l'agence.

La CPA-agence el Mohammadia met à la disposition de ses clients un portefeuille varié de cartes de paiement électronique. Il s'agit essentiellement de cartes **CIB (classique et gold), (carte corporate, corporate +)** et la carte pay+ (destinées aux paiements et retraits sur le territoire national) et de cartes **Visa** (Gold ou Premium) et master card Platinum, permettant des opérations internationales et le paiement électronique à l'étranger. (Crédit populaire d'Algérie (2025) Site officiel, https://www.cpa.dz consulte le 09/11/2025)

5.2. Délimitation de la population et choix de l'échantillon :

- Identification de la population : Dans le cadre de cette recherche, la population ciblée est constituée de l'ensemble des clients de la CPA- agence El Mohammadia**.**

- choix de l'échantillon : L'étude a été menée auprès des clients de la CPA- agence El Mohammadia, choisis selon un échantillonnage aléatoire afin de garantir une représentativité minimale. De ce fait Sur un total de 30 questionnaires distribués, 6 ont été jugés non valides ou contenaient des données incomplètes. Ainsi, l'analyse a été réalisée sur 24 réponses valides.

5.3. Collecte des données : les données ont été recueillies sur une période comprise entre mai et juin 2025. Elles ont été collectées au moyen d'un questionnaire structuré, élaboré sur la base d'une échelle de Likert à cinq points, allant de « pas du tout d'accord » (1) à « tout à fait d'accord» (5). Les données recueillies ont ensuite été traitées et analysées par le logiciel SPSS, version 27, permettant de mesurer les perceptions et comportements des clients, concernant l'utilisation des cartes bancaires électroniques. L'échantillon retenu est constitué de 30 répondants, ce qui permet d'obtenir des résultats statistiquement exploitables.

5.4. Conception du questionnaire :

Le questionnaire a été conçu autour de trois axes essentiels :

- **Informations personnelles** : données sociodémographiques (genre, niveau d'instruction, emploi, possession et utilisation de la carte CIB).
- **Moyens de paiement électronique** : pratiques et usage, constituant la variable indépendante de l'étude.
- **Qualité des services bancaires** : perceptions des usagers, considérée comme variable dépendante.

Tableau N°(02) : Axes du questionnaire.

Numéro de l'axe	Sujet	Variable	Dimension	Nombre de question
01	Informations personnelles	-	-	07
02	Moyens de paiement électroniques	-	-	08
03	Qualité de services bancaires		Fiabilité	3
			Réactivité	3
			Assurance	3
			Empathie	3
			Tangibilité	3
Total				30

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS v27

6. Analyse statistique avec SPSS :

Les données recueillies ont été saisies et traitées à l'aide du logiciel SPSS (Statistical Package for Social Sciences) afin d'appliquer des analyses descriptives (fréquences, moyennes) de tester la fiabilité des échelles par l'alpha de Cronbach, puis d'examiner les relations entre variables à travers des corrélations de Pearson et des régressions linéaires. Cette démarche vise à valider les hypothèses de recherche et à dégager les principaux facteurs influençant la perception des clients quant à la contribution des moyens de paiement électroniques à l'amélioration de la qualité des services bancaires.

7. Test de l'hypothèse de l'étude :

Dans le cadre de cette étude, nous cherchons à examiner la relation entre les moyens de paiement électroniques et la qualité des services bancaires. Pour ce faire, les données recueillies auprès des clients ont été traitées et analysées à l'aide du logiciel SPSS, en mobilisant le modèle de régression linéaire simple ainsi que l'analyse de la variance (ANOVA).

8. Analyse et discussion des résultats :

8.1. Test d'Alpha (test de Fidélité) :

On commence l'analyse par le test de l'alpha de Cronbach, dont l'objectif est d'évaluer la cohérence interne - autrement dit la fiabilité - des questions posées. (Bonett & Wright, 2014 p114) Le coefficient varie entre 0 et 1, et une valeur égale ou supérieure à 0,7 est généralement considérée comme acceptable pour attester de la fiabilité de l'échelle. (Taber, K.S, 2017, p1278)

Tableau N°(03) : Le Résultat de Test d'Alpha « le Test de fidélité »

Variable	Alpha de Cronbach
Moyens de paiement électroniques	0.741
Qualité de services bancaires	0.864

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS V27

On remarque que la valeur du coefficient alpha de Cronbach pour l'axe relatif aux moyens de paiement électroniques est de 0,741, tandis qu'elle atteint 0,864 pour l'axe relatif à la qualité des services bancaires. Étant donné que ces valeurs dépassent le seuil acceptable de 0,70 cela indique un degré satisfaisant de cohérence interne, ce qui permet de considérer l'outil comme fiable et de généraliser les résultats à la population étudiée.

8.2. L'analyse Univariée :

L'analyse univariée vise à étudier la distribution des modalités d'une variable, en particulier lorsqu'il s'agit d'une variable nominale. Dans ce cas, elle se traduit généralement par un tri à plat, c'est-à-dire le décompte des effectifs associés à chacune des modalités observées. Cette étape méthodologique permet d'appréhender la structure globale de l'échantillon et de fournir une première lecture descriptive des données recueillies.

8.3. Présentation et analyse de l'axe relatif aux informations personnelles :

Tableau N°(04) : répartition de l'échantillon selon l'âge.

Age	Fréquence	Pourcentage valide
Moins de 30 ans	10	41.7%
De 30 à 40 ans	6	25 %
Plus de 40 ans	8	33.3%
Total	24	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS V27

L'examen de la répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge indique que 41.7 % des participants sont âgés de moins de 30 ans, 25 % appartiennent à la tranche comprise entre 30 et 40 ans, et 33.3 % sont âgés de plus de 40 ans. Cette répartition montre une prédominance des jeunes participants, ce qui caractérise la structure démographique de l'échantillon étudié.

Tableau N°(05) : répartition de l'échantillon selon la profession.

Profession	Fréquence	Pourcentage valide
Employé du secteur public	7	29.17 %
Employé du secteur privé	10	41.67%
Profession libérale	3	12.5%
Retraité	4	16.66%
Total	24	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS V27

Le tableau ci-dessus présente la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle. Il indique que la majorité des répondants appartiennent à la catégorie des employés du secteur privé, représentant 41 % de l'ensemble de l'échantillon.

Tableau N°(06) : répartition de l'échantillon selon l'ancienneté de la relation bancaire.

Ancienneté de la relation	Fréquence	Pourcentage valide
Moins de 5 ans	12	50 %
De 5 à 10 ans	5	20.83 %
Plus de 10 ans	7	29.17%
Total	24	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS V27

Les données du tableau de la question ci-dessus, nous montrent que la moitié des répondants traite avec la banque depuis moins de 5 ans, 20.83% ont entre 5 et 10 ans et 29.17% disposent d'une relation bancaire de plus de 10 ans.

8.4. Présentation et analyse de l'axe relatif aux moyens de paiement électroniques :

Tableau N°(07) : **analyse de l'axe relatif aux moyens de paiement électroniques** :

Intitulé de l'item	Moyenne	Ecart type	Tendance centrale
Simplicité et rapidité de l'obtention de la carte bancaire	4.13	0.897	D'accord
Utilisation de la carte de paiement pour les opérations d'achat	4.00	1.063	D'accord
Aucun problème dans l'utilisation du distributeur automatique	3.20	1.139	Neutre
Frais raisonnables	4.33	0.816	Tout à fait d'accord
Sécurité des transactions.	3.67	1.007	D'accord
Facilité et rapidité d'accès aux services	3.88	1.227	D'accord
Réduction d'utilisation du cash	2.63	1.096	Neutre
Facilité de l'utilisation du site bancaire en ligne	3.43	1.341	D'accord
Axe global	3.66	1.073	D'accord

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS V27

8.5. Présentation et analyse de l'axe relatif à la qualité des services bancaires :

Tableau N°(08) : l'axe relatif à la qualité des services bancaires.

Dimension	Intitulé de l'item	Moyenne	Ecart type	Tendance centrale
Performance et Fiabilité du service	Information sur les nouveautés, Fiabilité et traçabilité des opérations et respect des délais.	3.58	1.075	D'accord
Information et communication client	Facilité de communication avec le personnel et rapidité de la prise en charge des problèmes.	3.49	1.158	D'accord
Qualité relationnelle	Bienveillance et prise en compte des besoins à long terme.	4.24	1.067	Tout à fait d'accord
Equité et gestion des réclamations	Traitement équitable, et prises en charge rapides des réclamations	3.68	1.125	D'accord
Accessibilité numérique et clarté documentaire	Accessibilité au site web et lisibilité des documents	3.50	1.143	D'accord
Dimension globale		3.69	1.113	D'accord

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS V27

D'après le tableau ci-dessus, on constate une forte proximité entre les moyennes arithmétiques des items ainsi qu'entre les écarts types, traduisant une homogénéité des opinions des répondants

concernant la qualité des services bancaires. La moyenne générale du facteur s'élève à 3.69 indiquant un niveau d'accord, avec un écart type moyen de 1.113.
Les valeurs des écarts types varient entre 1.067 comme valeur minimale et 1.158 comme valeur maximale. Cette proximité des écarts types montre une faible dispersion des données autour de la moyenne, ce qui traduit un certain degré d'homogénéité et de cohérence dans les réponses des individus de l'échantillon.

Concernant les différentes dimensions de la qualité du service bancaire, les résultats se présentent comme suit :

- Fiabilité : moyenne de 3.58 → degré d'accord.
- Réactivité : moyenne de 3.49 → degré d'accord.
- Assurance : moyenne de 4.24 → degré tout à fait d'accord.
- Empathie : moyenne de 3.68 → degré d'accord.
- Tangibilité : moyenne de 3.50 → degré d'accord.

Ces résultats reflètent une évaluation globalement positive, cohérente et homogène des différentes dimensions de la qualité du service bancaire.

8.6. Analyse statistique relative à l'évaluation des clients concernant les indicateurs des moyens de paiement électroniques et la qualité des services bancaires :

Nous procéderons à la vérification de l'hypothèse de recherche à partir des résultats obtenus auprès des clients**,** après leur traitement à l'aide du logiciel SPSS**.** L**'**examen de l'hypothèse permettra de déterminer son acceptation ou son rejet**,** en se basant sur le modèle de régression linéaire simple et sur l'analyse de la variance (ANOVA) appliquée à la variable indépendante**,** représentant les moyens de paiement électroniques**,** et à la variable dépendante**,** à savoir la qualité des services bancaires**.**

L'hypothèse sera testée et acceptée conformément à l'échelle d'évaluation suivante **:**

- L**'**hypothèse nulle est acceptée lorsque la signification statistique (SIG) est supérieure à 0,05, ce qui indique que les données suivent une distribution normale et qu'il n'existe pas de relation significative entre les variables étudiées. Dans ce cas, l'hypothèse alternative est rejetée**.**

- En revanche, lorsque la valeur de (SIG) est inférieure à 0,05**,** l**'**hypothèse nulle (H_0) est rejetée et l'hypothèse alternative (H_1) est acceptée, ce qui signifie qu'il existe une relation statistiquement significative entre les moyens de paiement électroniques et la qualité des services bancaires.

Les hypothèses nulle et alternative peuvent être formulées comme suit :

- L'Hypothèse nulle (H0): Il n'existe aucun effet statistiquement significatif entre les moyens de paiement électroniques et la qualité des services bancaires au sein de l'agence étudiée, pour un niveau de signification inférieur à 0.05.

- **L**'**Hypothèse alternative** (H_1) : Il existe un effet statistiquement significatif entre les moyens de paiement électroniques et la qualité des services bancaires au niveau de l'agence étudiée, pour un seuil de signification supérieur à 0.05.

8.7. Résultats de l'analyse de la régression linéaire :

Tableau N°(09) : Résultats de l'analyse de la régression linéaire.

Signification de f	Valeur de f	Capacite explicative	Coefficient Pearson
0.000	20.843	0.503	0.787

Signification de t	Valeur de t	Coefficient	Modèle estimé
0.225	0.889	3.695	Variable
0.000	3.616	0.527	independante

Source : Elaboré par nous-mêmes à l'aide de SPSS v27.

Le coefficient de Pearson (0.787) indique une forte corrélation positive. L'analyse de corrélation montre une relation positive et forte de (78.7%) entre la variable relative aux moyens de paiement électroniques et celle représentant la qualité des services bancaires. Autrement dit, l'amélioration des moyens de paiement électroniques s'accompagne d'une hausse du niveau de qualité des services bancaires, avec une capacité explicative estimée à (50.3%) des variations observées dans cette dernière**.**

L'équation de la régression se présente comme suit : Y= 0.527X +3.695

Par ailleurs, les résultats du tableau montrent que la valeur de signification statistique (SIG) du test de Fisher est inférieure à 0.05**,** de même que celle du test de Student**,** ce qui indique que les paramètres du modèle sont statistiquement significatifs à un niveau de confiance 90%**.** En outre, il apparaît que la variable indépendante exerce un effet positif sur la variable dépendante**,** avec un coefficient estimé à 0,527**.**

Ces résultats confirment ainsi la validité de l'hypothèse alternative de l'étude**,** selon laquelle les moyens de paiement électroniques ont un impact positif et significatif sur la qualité des services bancaires. Cela indique qu'une amélioration d'une unité du niveau d'utilisation des moyens de paiement électroniques entraine une augmentation de 0.527 unité du niveau de la qualité des services.

9. Conclusion :

Le paiement électronique constitue une avancée importante dans le secteur financier, contribuant à la simplification des transactions et favorisant l'optimisation de l'efficacité des échanges économiques.

Les résultats de l'analyse statistique réalisée dans le cadre de cette étude confirment que l'utilisation des moyens de paiement électroniques contribue significativement à l'amélioration de la qualité des services bancaires au sein de l'agence étudiée.

En effet, Les données analysées indiquent un lien positif entre la digitalisation des transactions et la satisfaction des clients, notamment en termes de rapidité, de sécurité et de disponibilité des services.

Toutefois, l'étude montre également l'existence d'obstacles liés à l'insuffisance et à la faible culture numérique des utilisateurs, qui entravent par conséquent l'utilisation optimale de ces outils. Ces résultats indiquent l'importance, pour la CPA de :

- Simplifier l'utilisation des applications et des outils de paiement.
- Encourager l'adoption du paiement électronique chez les commerçants.

- Sécuriser davantage les opérations électroniques.
-'intensifier ses efforts de sensibilisation, d'investissement technologique et d'innovation afin d'accompagner la transition vers une bancarisation électronique plus inclusive et performante.

Bibliographie :

1. Articles de revue

- Benachour, A. Tarhlissia, L. (2024). The evolution and development of electronic payment in a bank. Case study : CPA-Bank. Financial Markets, Institutions and Risks, Volume 8, Issue 1, 2024.

- Benmadani., S. (2022). Les Moyens de Paiement Electronique en Algérie : Etat des lieux et Perspectives. Revue Etudes Economiques. Volume : 16/ N°:01 (2022). P 791-810.

- Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2014), Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. Journal of Organizational Behavior*, 36*(1), 3-15. https://doi.org/10.1002/job.1960.

- Ibeghouchene,S. Mokrane,A. (2022). Adoption et utilisation des paiements électroniques en Algérie : étude empirique de la période (2016-2022). Revue de l'économie financière & des affaires. Vol (6) N° (3) Septembre 2022.

- Le papa A.C.I. (2018) monétique et transactions électroniques « concept et principes de base » Publie sur www.bookelis.com

- Taber, K. S. (2017). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. Research in Science Education, 48(6), 1273–1296. https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2

2- Rapports :

- Guétin, p. (2003), Rapport sur la monétique et les transactions électroniques sécurisés en basse Normandie.

3-Thèses :

- GABER, C (2013) Sécurisation d'un système de transactions sur terminaux mobiles, Thèse doctorat en Informatique, Université de Caen Basse-Normandie,2013.

4- Sites Web :

- Crédit Populaire d'Algérie (2025) Site officiel, https://www.cpa.dz

- GIE Monétique https://giemonetique.dz/