



TRANSFORMATION DIGITALE EN ALGÉRIE

L'e-commerce et l'e-paiement en ordre de marche

En 2021, plus de 7,8 millions d'opérations de paiement via Internet ont été enregistrées par les détenteurs des cartes interbancaires (CIB) et les cartes Edahabia d'Algérie Poste contre 4,5 millions, une année plus tôt, soit une évolution de 70,25 %.

Lire l'article de SAID OUSSAD en page 13



POLAGRA

food • horeca • foodtech

Poznań
26-28/09/2022

exhibited
with taste

MEDIA EXPERT
COMMUNICATION
L.T.D

SARL Media Expert PRO
Rédaction : 23 Lot Issat Idir Local N°3 Bir El Djir
Web: www.mediaexpert-dz.net
Mail: admin@mediaexpert-dz.net

Media Expert
Mardi 6 Septembre 2022
Quotidien National Economique et Publicitaire
N° 1138 - Prix 30 DA



MEDIA EXPERT
Mardi 6 Septembre 2022

High-Tech 13

Transformation digitale en Algérie

L'e-commerce et l'e-paiement en ordre de marche

SAID OUSSAD

L'an 2012, considéré par beaucoup comme l'année charnière de la transformation digitale en Algérie, ou du moins son avènement, a vu le lancement de l'e-gouvernance par l'Etat dans la perspective de projeter le pays dans l'espace numérique. « Le travail de proximité de l'Etat avec les citoyens avait commencé », rappelle Djalila Rahali, psychologue spécialisée dans la cyberpsychologie ; pionnière en Algérie, en Afrique et dans le Monde arabe ; qui avait pour missions, entre autres, d'accompagner les personnes et les entreprises dans leur transformation digitale.

Pourtant, ce n'est qu'en 2018 que le gouvernement algérien fait voter un cadre juridique en matière de commerce électronique. Ainsi, la loi 18-05 du 10 mai 2018 relative au commerce électronique définit le e-commerce, également appelé « commerce électronique » comme l'activité par laquelle un e-fournisser propose ou assure, à un consommateur, à distance et par voie de communications électroniques, la fourniture de biens et de services.

Le principal enjeu de cette loi, au moment de sa création et de son adoption, comme l'explique le Groupement algérien des acteurs du numérique (GAAN), dans un livre blanc rédigé par Legal Doctrine, était d'assurer la sécurité du e-commerce tout en définissant les obligations des e-fournisser et e-clients, mais également de favoriser la hausse des achats et paiements en ligne. Cette volonté de démocratiser l'e-commerce, et son pendant l'e-paiement, a rapidement fait ses preuves sur le terrain puisque les transactions de paiement, via Internet, ont d'abord connu en 2019 une hausse inédite de 51,5%, portées notamment par l'explosion des achats en ligne des billets d'avion ainsi que l'émergence des prestataires de services sur le web algérien.

En 2021, plus de 7,8 millions d'opérations de paiement via Internet ont été enregistrées par les détenteurs des cartes interbancaires (CIB) et les cartes Edahabia d'Algérie Poste contre 4,5 millions, une année plus tôt, soit une évolution de 70,25 % comme le rapportait le DG du Groupement d'intérêt économique de la monétique, Madjid Messaoudene, lors de la 6ème édition du Forum « Rakmana » qui s'était tenue en janvier dernier à Alger. Une augmentation qui va particulièrement se vérifier avec la pandémie de la Covid-19 qui a touché l'Algérie.

Cette crise sanitaire a, paradoxalement, accéléré le processus de la transformation digitale, précise Mme Rahali. Une conjoncture favorable aux petits commerces, déjà existants, qui vont se tourner vers la Toile afin de s'adapter aux nouvelles exigences d'un marché fortement impacté par des mesures préventives dont un confinement strict.

Le secteur tertiaire sera le plus florissant offrant ainsi un réel tremplin au commerce électronique. Les réseaux sociaux remplacent, au fur et à mesure, le bouche à oreille pour encourager l'achat ou promouvoir tel produit, économisant du temps aux clients et de l'argent aux commerçants. Les achats se font alors en ligne, créant une nouvelle dynamique pourvoyeuse d'opportunités d'emplois indirects.

En 2021, plus de 7,8 millions d'opérations de paiement via Internet ont été enregistrées par les détenteurs des cartes interbancaires (CIB) et les cartes Edahabia d'Algérie Poste contre 4,5 millions, une année plus tôt, soit une évolution de 70,25 %.



Evolution des mentalités

Imene, travailleuse sociale, estime que cette nouvelle tendance lui facilite le quotidien lorsqu'il s'agit de commander sur Internet : « Parfois, je n'ai pas le temps de me déplacer pour manger à midi ou faire des courses, alors je me tourne vers le Net même si je dois payer un supplément pour la livraison ». Sa collègue, Sarah, abonde dans le même sens, elle qui est devenue une inconditionnelle du e-commerce : « Depuis le confinement, j'ai pris l'habitude de faire mes courses sur la Toile et je souhaite ardemment que tous les commerces se convertissent au commerce électronique pour se mettre au diapason de ce qui se fait à l'étranger ». Evoquant son expérience des achats en ligne, elle raconte une mésaventure avec un fournisseur de chaussures sportives dont la qualité des produits laissait à désirer.

Fayçal, photographe professionnel, partage le même avis, lui qui encourage tous ces changements qu'il juge structurants : « On aimerait voir davantage de commerçants présents sur les réseaux sociaux pour susciter une concurrence saine et offrir un éventail de choix à leurs clients ». Du côté des commerçants en ligne, le ton est plus mesuré d'autant plus qu'on est jamais à l'abri d'une mauvaise surprise, comme l'atteste Hichem, vendeur en ligne d'articles vestimentaires. « J'ai eu affaire avec des clients, disons le, lunatiques, qui changent de clients, disons le, lunatiques, qui refusent de s'acquitter de réceptionner leurs acquisitions, me faisant perdre et du temps et de l'argent ».

Pour Youcef, gérant d'une boutique de cosmétique en ligne, l'e-commerce lui a permis de faire face aux difficultés rencontrées à cause du confinement sanitaire, évitant de fait une faillite inéluctable. Lui aussi parle de certains « mauvais » clients qui refusent de payer au prix de vente. Nonobstant ces aléas, il reste convaincu que l'avenir appartient au e-commerce.

Pourtant, la loi 18-05 du 10 mai 2018 balise les échanges dans la sphère du e-commerce en établissant des règles strictes et en instaurant des infractions ainsi que des sanctions. A ce propos, les modalités de constatation et de constatation des

infractions interviennent dans les mêmes formes que celles fixées par la législation applicable aux pratiques commerciales, à la protection du consommateur et à la répression des fraudes. Aussi, l'e-fournisser est soumis à la législation et la réglementation relative à la protection du consommateur. Pour sa part, l'e-consommateur est tenu de payer le prix convenu en amont et d'accepter réception de sa marchandise à sa livraison effective.

Pour le sociologue B. Hakim, l'Algérien a la faculté de s'adapter à tous les changements dans la mesure où on lui offre l'opportunité de le faire et les conditions idoines pour y adhérer. Fort de cet axiome, la transformation digitale ne peut-être qu'une réalité tangible à même d'influer positivement sur la mentalité sociale.

L'exemple le plus édifiant de cette évolution dans les mœurs est intervenu lors des derniers Jeux méditerranéens qui se sont déroulés à Oran avec l'introduction de la billetterie électronique pour les spectateurs. Cette « révolution » a permis de modifier jusqu'à la structure profonde de la composante humaine dans les gradins, ajoute B. Hakim. En effet, on a assisté à la présence en masse de la gente féminine ainsi que des familles dans les différentes épreuves de cette compétition internationale.

Freins psychologiques

Néanmoins, cette ouverture sur l'e-commerce connaît certaines limites que Mme Rahali comptabilise sur le compte des freins psychologiques. Selon son analyse, le passage du stade de citoyen à celui de « netoyen » a été un succès tout relatif. « Cette transition digitale ne s'est pas faite à grande échelle parce que la génération X (50 ans et plus) n'a pas pu la réaliser à cause d'une incapacité à maîtriser l'outil informatique. Quant à la génération Y (les quadragénaires), elle a réussi ce passage à un moindre degré. La génération Z ou C (connecté) a pu s'adapter parfaitement en s'auto-formant à travers Internet », développe-t-elle. La cyberpsychologie explique aussi que parmi les freins psychologiques qui contribuent à ne pas généraliser la transformation digitale

dans le commerce figure, en bonne place, la confiance.

Un aspect édifiant de cette équation digitale déjà évoqué par les professionnels du e-commerce qui activeront sur le terrain. La crainte de l'escroquerie est présente dans l'esprit des consommateurs d'autant plus que ces transactions se font notamment en virtuel. Mme Rahali parle alors de dématérialisation de l'acte commercial « qui est difficile à concevoir particulièrement pour les gens d'un certain âge ». Cette méfiance réciproque s'est fortement répercutée sur l'e-paiement même si la loi de finances 2018 oblige les opérateurs économiques à mettre en place des dispositifs de paiement électronique pour permettre aux consommateurs d'utiliser leurs cartes. Pourtant, la loi 18-05 du 10 mai 2018 relative au commerce électronique permet « le paiement des transactions commerciales électroniques, à distance ou à la livraison du produit, par les moyens de paiement autorisés conformément à la législation en vigueur ». Elle spécifie que « lorsque le paiement est électronique, il s'effectue à travers des plates-formes de paiement dédiées, mises en place et exploitées exclusivement par les banques agréées par la Banque d'Algérie et Algérie Poste et connectées à tout type de terminal de paiement électronique via le réseau de l'opérateur public de télécommunications ». Pour Mme Rahali, des commerces en ligne utilisent rarement sinon jamais le e-paiement, préférant plutôt le cash. A ce titre, elle conseille de s'orienter davantage vers la sensibilisation du citoyen pour adopter cette pratique qui lui simplifiera la vie.

Pour rappel, le nombre d'opérateurs immatriculés au Registre du commerce, sous le code de l'activité du commerce électronique, a atteint, jusqu'au mois d'avril 2022, 2127 opérateurs dont 1010 personnes physiques et 1117 morales. Seulement 176 opérateurs ont obtenu un nom de domaine, obligatoire dans les transactions électroniques, soit un taux de 8,27%. Jusqu'à février dernier, 37254 TPE (Terminal de paiement électronique) étaient en service à février alors que 202.992 transactions financières dépassant 1.6 milliard ont été enregistrées en janvier 2022.

2012, l'année charnière de la transformation digitale en Algérie

2018, le gouvernement algérien fait voter un cadre juridique en matière de commerce électronique.

2019, les transactions de paiement, via Internet, ont connu une hausse inédite de 51,5%.

2021, plus de 7,8 millions d'opérations de paiement via Internet enregistrées par les détenteurs des cartes interbancaires (CIB) et les cartes Edahabia d'Algérie Poste contre 4,5 millions, une année plus tôt, soit une évolution de 70,25 %, soit une évolution de 70,25 %.

2.127, le nombre d'opérateurs immatriculés au Registre du commerce, sous le code de l'activité du commerce électronique au mois d'avril 2022.

176, opérateurs ayant obtenu un nom de domaine, obligatoire dans les transactions électroniques, soit un taux de 8,27%.

37.254, TPE (Terminal de paiement électronique) étaient en service à février dernier

202.992, transactions financières dépassant **1.6 milliard** ont été enregistrées en janvier 2022.