

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCES ECONOMIQUES
Option : Economie Monétaire et Financière

L'INTITULE DU MEMOIRE

***L'impact de la digitalisation sur la performance des
banques Algériennes
Etude de Cas : EL BADR AMIZOUR AGENCE 359***

Préparé par :

- BOURDJIOUA HANINE

Dirigé par :

M. : KIROUANI LYES

Jury :

Examineur 1 : M. KERAI Hocine

Examineur 2 : Mme. BOUKHEZAR

Rapporteur : KIROUANI Lyes

Année universitaire : 2024/2025

Remerciements

Nous remercions dieu le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire, et que notre travail soit réalisé dans les conditions que nous avons souhaitées, dieu merci pour ta bienveillance et ton aide.

Nous souhaitons également exprimer ma gratitude à Mr KIROUANI LYES qui a accepté de superviser ce mémoire et nous a offert des conseils précieux. Votre expertise, votre enthousiasme et votre engagement envers notre réussite ont été une source d'inspiration tout au long de ce processus.

Nous remercions également toute l'équipe pédagogique de l'université de Abderrahmane MIRA et les intervenants professionnels responsables de notre formation, pour avoir assuré la partie théorique et pratique de celle-ci.

Merci à ceux qui prennent leur temps dévaluer notre travail, mesdames, et messieurs les membres de jury. Un grand merci également à tous les enseignants de notre faculté pour leurs précieux conseils.

Enfin, nous tenons à exprimer notre profond remerciement à tous ceux qui nous ont soutenus de près ou de loin pendant tout notre cursus étudiantin.

Dédicace

**À ma mère, source infinie d'amour et de prières,
À mon père, pilier de force et de sacrifice,
À mes frères et sœurs, compagnons de cœur et de route,
Et à souhila, ma main droite dans chaque pas, mon soutien
dans chaque épreuve.**

**Ce diplôme est le reflet de votre amour, de vos efforts et de
votre présence constante dans ma vie. Merci, du fond du
cœur**

Liste des Figures

Liste des Figures

Figure 1: Site de la BADR	24
Figure 2: My BADR.....	27
Figure 3: Carte CIB GOLD.....	28
Figure 4: MasterCard.....	30
Figure 5: Distributeur	31
Figure 6: terminal de paiement électronique.....	32

Table des matières

Remerciement

Dédicace

Liste des Figures..... 4

Tables de Matières.....5

Introduction générale :..... 2

Objectif et Intérêt de la recherche 3

Méthodologie de recherche 3

Chapitre I : Digitalisation du secteur Bancaire enjeux et mutations

Introduction : 5

Section1 : Généralités sur la banque 5

1- Définition de la banque : 5

2- Classification des banques..... 5

2-1 Banque d'investissement 5

2-2 Banque de dépôt..... 6

2-3 Banque d'affaire..... 6

2-4 Banque universel..... 6

3- Le rôle de la banque 6

4- La banque dans l'économie moderne 7

Section 2 : La digitalisation et son importance : 8

1- Définition de la digitalisation 8

2- Outils et enjeux de la digitalisation 8

2-1- Les outils de la digitalisation 8

2-2- Les enjeux de la digitalisation 9

Table de matières

Section 3 : mutations du modèle bancaire.....	10
---	----

Conclusion.....	11
-----------------	----

Chapitre II: Le secteur bancaire face au défi de la digitalisation

Introduction :	13
----------------------	----

Section 1 : Les services financiers à l'ère du numérique.....	13
---	----

2- Avantages de la digitalisation.....	14
--	----

3- Risques et défis.....	15
--------------------------	----

Section 2 : La digitalisation et la productivité dans le secteur bancaire	15
---	----

1- Diminution des coûts de production.....	16
--	----

2- Industrialisation des processus	16
--	----

Section 3 : La digitalisation bancaire en Algérie	16
---	----

1- Les effets de la transformation digitale dans les banques algériennes.....	16
---	----

2- Les effets de la digitalisation sur les banques	17
--	----

Conclusion.....	18
-----------------	----

Chapitre III: la digitalisation bancaire au sein de la BADR D'AMIZOUR agence 359

Introduction	20
--------------------	----

Section 1 :Présentation de l'organisme d'accueil :	20
--	----

1- Historique de la BADR banque :.....	20
--	----

2- Présentation de l'agence d'Amizour 359	21
---	----

3- Missions et objectifs de l'agence.....	21
---	----

4- Présentation de la compagne de communication au sein de la banque Badr (SITE) :	23
---	----

5- L'organigramme de l'agence 359 :	25
---	----

Table de matières

Section 2 : les services digitaux de la BADR Agence 359 d'Amizour	25
1- BADR SMS	25
2- BADR Net	26
3- My BADR.....	26
4- Les cartes bancaires.....	27
5- Les automates bancaires	30
6- Les distributeurs automatiques de billets (DAB)	30
7- Les guichets automatiques de billets (GAB).....	31
8- Un terminal de paiement électronique.....	31
Conclusion :.....	32
Conclusion générale :	34

Références Bibliographies

Résumé

Introduction Générale

Introduction générale :

Durant ces dernières années, le développement technologique a bouleversé les modes de fonctionnement de plusieurs secteurs, notamment le secteur bancaire. L'introduction massive des outils numériques dans les services financiers a permis aux institutions bancaires de moderniser leurs offres et de répondre plus efficacement aux attentes des clients, de plus en plus exigeants et connectés.

Dans ce contexte, les banques ne peuvent plus se contenter des méthodes traditionnelles. Elles sont désormais contraintes d'intégrer des technologies innovantes telles que les applications mobiles, les plateformes en ligne, ou encore l'automatisation des processus. Ces transformations visent non seulement à améliorer la qualité des services, mais également à renforcer la compétitivité et la rentabilité des établissements bancaires.

En Algérie, ce mouvement vers la digitalisation s'est accéléré au cours des deux dernières décennies. Les banques algériennes, conscientes de l'importance du numérique, ont progressivement adopté des stratégies de modernisation de leurs systèmes et de digitalisation de leurs services. La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), à travers son agence d'Amizour, illustre bien cette dynamique de changement.

Ainsi, nous nous interrogeons sur l'effet réel de cette transformation digitale sur la performance des banques algériennes. Dans ce sens notre problématique est la suivante :

- **Quel est l'impact de la digitalisation sur la performance financière des banques algériennes ? Étude de cas : BADR Amizour.**

À partir de cette problématique, nous formulons les questions secondaires suivantes :

1. Quelles sont les politiques de transformation numérique adoptées dans le secteur bancaire algérien ?
2. En quoi la digitalisation influence-t-elle les résultats financiers des banques ?

Pour répondre à ces questions, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : La digitalisation des services contribue à l'amélioration de la rentabilité de l'agence BADR Amizour.

Hypothèse 2 : L'intégration des outils numériques favorise la satisfaction client, ce qui impacte positivement la performance financière de la banque.

Objectif et Intérêt de la recherche

Cette étude revêt un double intérêt. Sur le plan économique, la digitalisation représente un levier stratégique permettant de stimuler la croissance, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de faire émerger de nouveaux modèles organisationnels. Sur le plan pratique, elle offre à la banque des outils pour optimiser la gestion du temps, fluidifier la communication interne et renforcer sa proximité avec les clients.

Cette recherche vise à étudier l'impact de la digitalisation sur la performance financière des banques algériennes, en se concentrant sur la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) à Amizour. Ce choix s'explique par l'importance de la digitalisation comme moyen d'améliorer la qualité des services bancaires et de renforcer la compétitivité des banques face aux évolutions technologiques rapides. L'étude cherche à comprendre comment les technologies numériques contribuent au développement des opérations bancaires, à l'amélioration de la satisfaction client et à l'augmentation de la rentabilité, tout en identifiant les défis auxquels les banques sont confrontées durant cette phase de transition, et en contribuant à enrichir les connaissances académiques et professionnelles liées à la transformation digitale dans le secteur bancaire.

Méthodologie de recherche

- Pour mener cette recherche, nous avons adopté une double approche :
- Une étude théorique, basée sur l'analyse de la littérature scientifique, des articles spécialisés, des rapports et des sources documentaires diverses.
- Une étude empirique, focalisée sur l'agence BADR Amizour, afin d'observer concrètement les changements apportés par la digitalisation et d'évaluer leur impact sur les performances de la banque.

Chapitre I : Digitalisation du secteur bancaire : Enjeux et mutations

Introduction :

La digitalisation s'impose aujourd'hui comme un moteur d'innovation et de compétitivité dans l'ensemble de secteur économique, et le secteur bancaire ne fait pas exception.

Ce premier chapitre est consacré à la digitalisation, réparties en trois sections, la première section est censée à des rappels sur la banque, dans la deuxième section nous expliquons le processus de la digitalisation, nous concluons ce chapitre par une troisième section qui se porte sur la mutation structurale des modèles bancaires.

Section1 : Généralités sur la banque

Les banques jouent un rôle crucial en facilitant l'accès aux ressources financières pour les individus et les entreprises

1- Définition de la banque :

Établissement financier qui, recevant des fonds du public, les emploie pour effectuer des opérations de crédit et des opérations financières, et est chargé de l'offre et de la gestion des moyens de paiement¹.

Les banques sont des organismes qui gèrent dans leur passif les comptes de leurs clientèles qui peuvent être utilisées par chèque ou virement dans les limites de la provision disponible. Elles sont prestataires de services, assurant les règlements et le transfert des fonds. Elles distribuent des crédits ².

2- Classification des banques

Il existe quatre catégories de banques

2-1 Banque d'investissement

Les banques d'investissement sont spécialisées dans les transactions financières importantes et complexes. Ils n'acceptent pas les dépôts comme le font les banques commerciales. Au lieu de cela, ils aident les entreprises et les gouvernements à lever des capitaux en émettant et en vendant des obligations sur le marché des capitaux. Ils conseillent également sur les fusions et acquisitions, les restructurations d'entreprises et d'autres types de

¹ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/banque/7863> consulter le 06/05/2025

² Jean-Pierre, P., & Jacques, B. (1993). Les politiques monétaires au cours du cycle économique. Revue de la finance, Les cycles financiers (26).

transactions financières. En outre, les banques d'investissement négocient des titres et d'autres instruments financiers pour leurs propres besoins ou pour le compte de leurs clients¹.

2-2 Banque de dépôt

Les banques de dépôts sont celles dont l'activité principale consiste à effectuer des opérations de crédits et à recevoir du public des dépôts à vue et à terme².

2-3 Banque d'affaire

« Leur activité principale est ;

- L'octroi de crédit,
- La prise et la gestion de participation dans des affaires existantes ou en formation
- Les opérations de financements effectués par une banque d'affaires immobilisent des capitaux pour une longue période
- Les dépôts stables de la banque d'affaires sont utilisables pour une durée égale ou moins de deux ans »³.

2-4 Banque universel

La banque universelle (appelée également « banque à tout faire » ou « banque généraliste », représente un grand ensemble financier regroupant et exerçant les différents métiers de la banque de détail, de la banque de financement et d'investissement, de la gestion d'actifs, tout en jouant également le rôle d'assureur (on parle ici de bancassurance). Cet ensemble intervient sur le territoire national mais également à l'étranger avec ses filiales. Le principal danger de ce modèle bancaire consiste à faire supporter les pertes des activités risquées de banque de financement et d'investissement par la *banque de dépôt* et mettre ainsi en péril les avoirs des petits épargnants⁴.

3- Le rôle de la banque

La banque joue un rôle essentiel dans le fonctionnement de l'économie moderne, elle offre divers services financiers tels que la gestion des paiements, les conseils en investissement et la sécurisation des transactions. Par son action, elle contribue au développement économique, à la stabilité financière et à la fluidité des échanges⁵. Leur fonction principale consiste :

¹ <https://cursa.app/fr/page/types-de-banques>

² www.m-elhadi.over.com/article-definition-et-roles-des-banques-99103791.html

³ Merabet, S., & Zidan, L. (2020). La digitalisation des services financiers : Cas de la BNA, agence 356 (Mémoire de master en sciences économiques, option : économie monétaire et bancaire). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, p. 7.

⁴ <https://www.cadtm.org/Banque-universelle>

⁵ Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2000). *Économie* (17e éd.). Paris : Éditions Economica, p. 512.

- **Collecte des dépôts :** La collecte des dépôts est importante pour les banques, car elle leur permet de disposer de liquidités pour prêter de l'argent à d'autres clients. Les dépôts constituent une source de financement stable et peu coûteuse pour les banques, qui peuvent utiliser ces fonds pour investir dans des projets rentables ou pour répondre aux besoins de liquidités des clients.
- **Fournit et gère les moyens de paiement :** Les banques gèrent la distribution et la gestion de l'argent liquide, en fournissant des espèces à leurs clients via les guichets de la banque, gèrent également une variété de moyens de paiement pour faciliter les transactions entre les clients, et que la banque les traite de manière sécuriser et à ce que les clients soient protégés contre les fraudes et les erreurs¹.
- **La distribution des crédits :** Consiste à prêter de l'argent à des emprunteurs pour financer des projets ou des dépenses. Les banques évaluent les demandes de crédits des emprunteurs en fonction des différents critères, tels que la capacité de remboursement. La distribution de crédits est importante pour Les banques, car elle leur permet de générer des revenus d'intérêt en prêtant de l'argent à des emprunteurs, qui remboursent le prêt avec des intérêts »².

4- La banque dans l'économie moderne

Dans une économie mondialisée et en constante évolution, la banque joue un rôle fondamental en tant qu'intermédiaire financier, moteur de l'investissement et acteur clé du développement économique. Avec l'essor des nouvelles technologies, le secteur bancaire connaît une transformation profonde à travers la digitalisation de ses services. Cette transformation ne se limite pas à la dématérialisation des opérations ; elle redéfinit la relation entre la banque et ses clients, améliore l'efficacité des processus internes et ouvre la voie à de nouveaux modèles économiques. Ainsi, la digitalisation s'impose comme un enjeu stratégique pour les établissements bancaires souhaitant rester compétitifs dans un environnement de plus en plus numérique.

¹Salem, M., & Oudjifen, B. (2023/2024). L'impact de la digitalisation sur les services bancaires : Cas de l'agence BADR 360 de Kherrata (Mémoire de master). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, pp. 24–25.

² Radji, Z., & Zmoura, A. (2022/2023). L'impact de la digitalisation des services financières sur la performance bancaire (Mémoire de master en sciences économiques, option : EMB). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, p 6.

Section 2 : La digitalisation et son importance :

Depuis plus de trente ans, le numérique s'est progressivement intégré à notre société ainsi qu'à l'organisation de nos entreprises. La digitalisation est désormais un élément incontournable de notre vie quotidienne.

1- Définition de la digitalisation

La digitalisation est le procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un process ou un métier en un code informatique afin de le remplacer et le rendre plus performant. La transformation digitale a commencé dès les débuts d'internet, le courrier a été remplacé par les emails, les salons par des forums web, les magasins par des sites e-commerce. Désormais nous connaissons une digitalisation plus large et plus performante comme les caisses automatiques, les répondeurs automatisés, la communication via les réseaux sociaux. La digitalisation est devenue un phénomène naturel qui combine l'apparition d'internet et les avancées quotidiennes informatiques¹.

La transformation digitale peut se définir comme une révolution des pratiques, l'automatisation et la simplification des processus : vers une accélération et optimisation des flux d'échanges internes, et ceux entre la banque et ses clients ou partenaires, la digitalisation constitue un secteur de création de valeur et d'opportunités commerciale².

2- Outils et enjeux de la digitalisation

Indépendamment de sa taille ou de son secteur d'activité, la digitalisation de certaines tâches permet à l'entreprise d'améliorer significativement sa rentabilité.

2-1- Les outils de la digitalisation

L'automatisation de certaines actions répétitives (fabrication, suivi client, administratif, ...) améliore la performance globale et devient un avantage concurrentiel pour beaucoup de commerçants et artisans. Voici les outils de la digitalisation :

¹ [Définition de la digitalisation, ses Avantages et ses Outils - Alphalives](#) consulter le 10/05/2025

² Ait Ouhammou, M., Ait Taleb, N., & Kharif, M. (2019). Transformation digitale : Quels impacts sur les métiers bancaires ? Cas des banques marocaines. *Revue internationale du marketing et management stratégique*, 1(1), p 200.

- **Les plateformes de communication** : désignent l'ensemble des outils numériques utilisés par les banques pour échanger avec leurs clients, de manière instantanée ou différée. Cela inclut les sites web, les applications mobiles, les services de messagerie (comme WhatsApp, Messenger), les chatbots, les e-mails, les appels vidéo ou encore les réseaux sociaux. Ces plateformes permettent d'améliorer la réactivité, la proximité et la qualité de la relation client dans un environnement de plus en plus digitalisé¹.
- **Les suites collaboratives Google et Microsoft**

Une suite collaborative est un ensemble d'applications et de logiciels fournis par un même service et liés entre eux, qui permettent de faciliter le travail en équipe, par la gestion de projets, partage d'informations en ligne ou encore des outils de communication efficaces et innovants. Les suites est un avantage non négligeable, elles proposent un outil clé en main pour gérer tous les aspects digitaux de l'entreprise et la faire évoluer. Les outils utilisés sont :

- Suite de Google (Gmail, Docs, Drive, Agenda, etc.).
- Microsoft office 365 (Word, Excel, One Drive, Air table, Outlook, etc)².

- **Les logiciels métiers** :

Un **logiciel métier sur-mesure** est un programme spécialement développé pour répondre aux besoins spécifiques d'une entreprise. Chaque direction ou service peut utiliser un logiciel adapté à ses problématiques particulières, dans le but de pallier certaines insuffisances, d'optimiser les processus internes et d'améliorer la performance globale. Ces logiciels sont conçus pour être à la fois efficaces et faciles à utiliser ex : (Customer Relationship management), (gestion de la relation client) ou (Enterprise Resource Planning)

2-2- Les enjeux de la digitalisation

Globalement, la digitalisation contribue à assurer la durabilité et la compétitivité de l'entreprise dans un environnement en constante évolution.

- **"Enjeux organisationnels**: La réussite de la transformation digitale repose sur plusieurs piliers essentiels: garantir la continuité des activités, assurer l'interconnexion des systèmes pour enrichir l'information, adopter une gouvernance rigoureuse des données, favoriser la

¹ <https://lesessentiels-capital.fr/?s=digitalisation+bancaire> consulté le 28/04/2025.

² LUMAPPS (2022). Transformation digitale : Les 10 outils essentiels en entreprise. URL: <https://www.lumapps.com> Consulté le 02/05/2025.

collaboration via des outils en ligne, et choisir des plateformes technologiques performantes adaptées aux besoins stratégiques de l'entreprise.

- **Enjeux financiers** : La digitalisation implique des investissements importants qu'il faut financer intelligemment, via subventions, prêts ou partenariats. Il est essentiel de suivre le retour sur investissement (ROI), en mesurant les gains en efficacité et compétitivité. Enfin, une bonne gestion des coûts permet de compenser les dépenses initiales par des économies durables.
- **Enjeux humains** : La digitalisation ne se limite pas à l'intégration de nouvelles technologies ; elle repose également sur le facteur humain. Pour réussir cette transformation, il est essentiel de former les employés aux compétences numériques, de maintenir leur moral et leur engagement à travers une communication transparente, et de recruter des talents spécialisés lorsque les compétences internes sont insuffisantes. L'épanouissement des collaborateurs est ainsi au cœur du processus digital¹.

Section 3 : mutations du modèle bancaire

Avec l'émergence du digital, un nouveau modèle bancaire a vu le jour. Ce modèle est encore en pleine évolution et devrait connaître de nombreuses transformations à l'avenir. Plusieurs projets sont actuellement en développement, s'articulant autour des quatre axes du modèle C.I.A.S. : Connecté, Intelligent, Agile et Social. Dans ce nouveau cadre, le rôle de l'agence traditionnelle et du conseiller évolue, redéfinissant la relation entre la banque et ses clients.

- « **Connecté** : l'apport du digital permet d'offrir une expérience multicanale, ou plutôt omnicanale. Il est aussi possible de se connecter aujourd'hui à sa banque à tout moment, et sur n'importe quel appareil connecté, à partir d'une simple application. En donnant une liberté d'accès aux utilisateurs pour certaines opérations en ligne, les banques ont supprimés du temps qui coûte pour libérer du temps qui rapporte.
- **Intelligente** : la menace de l'utilisateur hyper connecté, et hyper informé, devient une opportunité pour les banques, qui détiennent beaucoup d'informations sur leurs clients. Cette masse considérable d'information, appelés Big Data.

¹ Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), pp 118–144.

- **Agile** : la « digitalisation » des processus entraîne de gains de productivité et une baisse des coûts significatives, notamment par la mise en place de nouveaux moyens de paiement 100% digitaux, ou encore la dématérialisation de certains documents. Il fallait autrefois parapher et signer un dossier de plusieurs dizaines de pages lors d'un crédit, aujourd'hui un seul clic suffit.
- **Sociale** : les banques ont investi rapidement les réseaux sociaux. L'enjeu est simple : améliorer leur image pour (re)conquérir les clients collaborateurs de demain »¹.

Conclusion

La digitalisation s'impose aujourd'hui comme un levier stratégique incontournable dans la transformation du secteur bancaire. Après avoir rappelé les fondements et les rôles essentiels de la banque dans l'économie moderne, ce chapitre a mis en lumière les mécanismes et les enjeux de la digitalisation, tant sur le plan organisationnel, technologique qu'humain.

Cette transition numérique dépasse la simple adoption de nouveaux outils ; elle transforme en profondeur les modèles d'affaires, les processus internes et la relation client. Le modèle bancaire traditionnel est ainsi en pleine mutation.

Face à cette révolution, les établissements bancaires n'ont d'autre choix que d'innover en permanence pour rester compétitifs, tout en veillant à maintenir la confiance, la sécurité et l'inclusivité dans leurs services. La digitalisation n'est donc pas une fin en soi, mais un processus dynamique et continu, qui redessine en profondeur les contours de la banque du futur.

¹ Merabet, S., & Zidan, L. (2020). La digitalisation des services financiers : Cas de la BNA, agence 356 (Mémoire de master en sciences économiques, option : économie monétaire et bancaire). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, p. 13.

Chapitre II : Le système bancaire face au défi de la digitalisation

Introduction :

La digitalisation s'est imposée comme une révolution majeure dans tous les secteurs d'activité, et le système bancaire n'y échappe pas. L'avènement des technologies numériques a profondément bouleversé les modes de fonctionnement traditionnels des établissements bancaires, en redéfinissant leurs services, leur organisation interne ainsi que leur relation avec la clientèle. Dans un environnement de plus en plus connecté, les banques sont contraintes d'évoluer rapidement pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, tout en restant compétitives face à l'émergence de nouveaux acteurs comme les fintechs. Ce chapitre analyse les principaux changements induits par la digitalisation dans le système bancaire, en mettant en lumière ses apports, ses limites, ainsi que les nouveaux défis qu'elle soulève.

Section 1 : Les services financiers à l'ère du numérique

À l'ère du numérique, les services financiers connaissent une transformation profonde, marquée par l'automatisation, la dématérialisation et l'instantanéité. Grâce aux technologies digitales, les institutions financières repensent leurs offres pour répondre aux nouvelles attentes des clients, toujours plus connectés et exigeants.

1- Définition des services financiers numériques

La banque en ligne : "Avec l'essor de la révolution numérique au début des années 2000, de nouveaux acteurs ont émergé sur le marché bancaire : les **banques en ligne**, également appelées pure players dans le langage financier. Contrairement aux services en ligne proposés par les banques classiques, ces établissements sont entièrement numériques. Ils n'ont ni agences physiques, ni guichets, ni conseillers en face-à-face : toutes les opérations se font exclusivement sur Internet¹.

Les banques en ligne proposent une large gamme de services similaires à ceux des banques traditionnelles (gestion de compte, virements, épargne, crédit, etc.), mais avec des particularités notables. Elles attirent de plus en plus de clients grâce à des frais bancaires réduits, rendus possibles par l'absence d'infrastructures physiques. En outre, elles offrent un accès permanent aux services bancaires, 24h/24 et 7j/7, ce qui constitue un gain de temps important pour les utilisateurs.

¹ Djouamaa, I., & Kassa, N. (2022/2023). La digitalisation financière au sein du secteur bancaire en Algérie (Mémoire de master en sciences économiques). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, pp. 23–24.

Face à ces avantages, les banques en ligne représentent un véritable défi pour les établissements traditionnels, dont les agences physiques sont de moins en moins fréquentées.

La Fin Tech, contraction de "finance" et "technologie", désigne un ensemble de start-up et d'entreprises innovantes qui utilisent les technologies numériques pour transformer le secteur financier. Depuis une dizaine d'années, ce phénomène connaît une croissance rapide, attirant de nombreux investisseurs grâce à son potentiel de rupture. En développant des outils comme les paiements mobiles, les crédits en ligne, les plateformes de gestion automatisée ou encore les cryptomonnaies, la FinTech redéfinit les usages financiers¹.

Ces solutions, souvent plus rapides, accessibles et personnalisées, permettent aux consommateurs de gérer leur argent de manière autonome et efficace. En parallèle, la FinTech joue un rôle majeur dans l'inclusion financière, en proposant des services à des publics jusqu'à présent exclus du système bancaire traditionnel.

Ce dynamisme oblige les banques classiques à innover pour rester compétitives. Ainsi, la FinTech apparaît comme un moteur essentiel de la modernisation du secteur financier, en rendant les services plus adaptés aux besoins d'une société de plus en plus connectée².

2- Avantages de la digitalisation

La digitalisation des services bancaires a profondément transformé l'expérience client en offrant accessibilité, rapidité et flexibilité. Grâce aux outils numériques tels que les DAB/GAB, les TPE, l'e-banking, l'e-paiement et les paiements mobiles, les clients peuvent effectuer leurs opérations 24h/24 et 7j/7, sans contrainte de lieu ni d'horaire. Ces services permettent de gagner du temps, d'économiser de l'énergie, et de réduire les files d'attente en agence³.

Ils facilitent aussi la gestion des finances personnelles grâce à la consultation instantanée des soldes, le téléchargement de relevés, ou encore l'exécution de virements en ligne. Les

¹ Djouamaa, I., & Kassa, N. (2022/2023). La digitalisation financière au sein du secteur bancaire en Algérie (Mémoire de master en sciences économiques). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, pp. 23–24.

² Djouamaa, I., & Kassa, N. (2022/2023). La digitalisation financière au sein du secteur bancaire en Algérie (Mémoire de master en sciences économiques). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, p. 44.

³ Radji, Z., & Zmoura, A. (2022/2023). L'impact de la digitalisation des services financiers sur la performance bancaire (Mémoire de master en sciences économiques, option : EMB). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, pp. 36–37.

paiements électroniques sont de plus en plus sécurisés, rapides et adaptés aux nouveaux modes de consommation, notamment dans un contexte post-pandémique »¹.

Pour les banques, la digitalisation permet une réduction des coûts opérationnels, une optimisation de la trésorerie, et un accès élargi à de nouveaux marchés. Enfin, elle favorise l'innovation, renforce la fidélité des clients et améliore la qualité des services offerts.

3- Risques et défis

Malgré les nombreux avantages qu'apporte la transformation digitale du secteur bancaire, plusieurs défis importants persistent. L'un des principaux est la perte de contact humain, qui affecte la relation de confiance entre le client et sa banque, notamment pour les services complexes. La digitalisation expose également les utilisateurs à un risque accru de fraude (phishing, usurpation d'identité, piratage), obligeant les banques à renforcer continuellement leurs dispositifs de sécurité. Elle favorise aussi des pratiques illicites comme le blanchiment d'argent, rendu plus difficile à détecter en l'absence d'interactions physiques. En parallèle, la complexité des outils numériques peut exclure certains clients peu familiers avec l'informatique. Enfin, les limites structurelles des banques en ligne, telles que l'impossibilité de déposer des espèces ou de faire de gros retraits, soulignent que la digitalisation ne peut totalement remplacer les services bancaires traditionnels.

Section 2 : La digitalisation et la productivité dans le secteur bancaire

La digitalisation a permis aux banques d'automatiser de nombreuses tâches, d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts. Grâce aux services en ligne et mobiles, les clients accèdent plus facilement à leurs comptes, tandis que les banques optimisent leurs opérations et personnalisent leurs offres en s'appuyant sur l'analyse de données.

- " **Automatisation des tâches**: réduction du travail manuel (vérification de documents, gestion de dossiers...).
- **Réduction des coûts d'exploitation** : moins de personnel, moins d'agences physiques.
- **Accélération des opérations** : délais de traitement plus courts, diminution des erreurs humaines.

¹Salem, M., & Oudjifen, B. (2023/2024). L'impact de la digitalisation sur les services bancaires : Cas de l'agence BADR 360 de Kherrata (Mémoire de master). Université Abderrahmane Mira, Béjaïa, Algérie, p 48.

- **Disponibilité des services 24h/24** : amélioration de la réactivité et de la satisfaction client.
- **Optimisation des processus internes** : meilleure gestion grâce à des logiciels intégrés.
- **Utilisation de l'analyse de données** : personnalisation des services et meilleure prise de décision.
- **Introduction de nouveaux canaux digitaux** : e-banking, mobile banking, automates, TPE, etc.
- **Amélioration de l'expérience client** : services rapides, simples et accessibles à distance¹.

1- Diminution des coûts de production

" La digitalisation permet aux banques de réduire leurs coûts grâce à l'automatisation des tâches, la dématérialisation des documents, le développement des services en ligne, la réduction du nombre d'agences physiques, et l'optimisation des processus interne.

2- Industrialisation des processus

Elle favorise aussi l'industrialisation en automatisant les tâches, en intégrant les systèmes, en numérisant les flux de travail, en facilitant le suivi des données, en introduisant l'intelligence artificielle et en améliorant la collaboration interne, ce qui accroît la productivité et l'efficacité globale.²"

Section 3 : La digitalisation bancaire en Algérie

Le secteur bancaire algérien, confronté à l'évolution rapide du numérique, doit s'adapter aux nouvelles attentes des clients et aux exigences de rentabilité.

La digitalisation représente une transformation incontournable permettant aux banques d'optimiser leurs coûts, d'améliorer la satisfaction client et d'identifier de nouvelles sources de croissance. Cette transition nécessite une culture organisationnelle ouverte au changement et l'implication de toutes les équipes.

1- Les effets de la transformation digitale dans les banques algériennes

La transformation digitale constitue un levier clé pour la relance économique de l'Algérie, notamment après la crise de 2020. Elle permet d'améliorer la transparence dans la

¹ <https://www.lejournaldefinances.com/la-digitalisation-des-banques-enjeux-et-perspectives/> consulté le 24/04/2025.

² <https://blog.itteconsulting.com/2024/12/la-digitalisation-des-processus-revolutionner-lefficacite-et-la-productivite/> consulté le 05/05/2025.

distribution des aides, de faciliter l'accès au financement pour les entreprises et de garantir la continuité des services bancaires.

L'adoption de la carte d'identité numérique et l'ouverture des interfaces de données ont renforcé l'efficacité et la sécurité des services financiers. Le e-paiement connaît une forte croissance, soutenue par des plateformes telles qu'Algérie Poste, malgré un taux de bancarisation encore faible. Enfin, les partenariats entre les banques et divers acteurs (SONELGAZ, Air Algérie, etc.) favorisent l'élargissement des services numériques et l'inclusion financière.

2- Les effets de la digitalisation sur les banques

"Comprendre les effets de la digitalisation sur les banques est essentiel pour évaluer son impact sur la qualité des services offerts aux clients, ainsi que sur l'efficacité et la rentabilité des produits digitaux proposés. C'est dans ce cadre que nous avons orienté la première partie de notre enquête de terrain vers l'analyse de la transformation digitale dans les banques algériennes. Les résultats sont les suivants :

Toutes les banques interrogées ont intégré des outils digitaux, notamment :

- Les sites internet : La majorité disposent de sites web fournissant des informations sur leurs activités et services.
- L'e-mailing : La plupart possèdent des adresses e-mail professionnelles et utilisent des campagnes d'e-mailing pour communiquer avec leurs clients.
- Les applications mobiles : Plusieurs banques offrent des applications téléchargeables (comme Mobile CPA, BNP Paribas, SGA, BNA Tic, BDL), facilitant l'accès aux services bancaires à distance.

L'adoption de ces outils a permis d'améliorer l'accès à l'information pour les clients et de réaliser certaines opérations à distance.

Concernant les équipements technologiques :

- 100 % des banques utilisent la carte interbancaire (CIB).
- 87,5 % ont intégré des cartes de paiement internationales (Visa et/ou Mastercard), tandis que 12,5 % ne les proposent pas.
- Le e-banking est adopté par l'ensemble des banques interrogées.

- Le M-banking est utilisé par 62,5 % des banques. Les 37,5 % restantes, qui ne l'ont pas encore mis en place, sont exclusivement des banques publiques¹.

Conclusion

La digitalisation représente une transformation incontournable pour le secteur bancaire, tant sur le plan stratégique qu'opérationnel. Elle permet d'améliorer la qualité des services, de renforcer la relation client et d'optimiser les coûts tout en stimulant l'innovation. Toutefois, elle n'est pas sans défis : cybersécurité, exclusion numérique, perte du lien humain et nécessité d'adaptation des structures internes.

Dans le contexte algérien, bien que la digitalisation bancaire soit encore en phase de développement, elle connaît une dynamique encourageante portée par des initiatives publiques et privées. Les banques commencent à adopter des outils numériques, à diversifier leurs canaux de services et à nouer des partenariats technologiques.

Cependant, pour que cette transition soit pleinement réussie, elle doit être accompagnée d'une stratégie globale impliquant des investissements en infrastructures, la formation du personnel et une sensibilisation des usagers. La digitalisation, bien maîtrisée, peut ainsi devenir un véritable levier de performance et de croissance inclusive pour le secteur bancaire algérien.

¹ BOULAHROUZ.G, BOURABAH.Y, La digitalisation du secteur bancaire, mémoire de master en sciences économiques, université de abderahmane mira Bejaia, Algerie, 2021/2022, P45,46.

Chapitre III : La digitalisation au sein de la BADR d'Amizour Agence 359

Introduction

Afin de mieux comprendre les instruments et techniques utilisés par la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) dans le cadre du développement de ses services extérieurs, il s'avère nécessaire d'introduire une étude de cas concrète au sein de l'une de ses agences. Ce chapitre vise ainsi à présenter l'agence BADR n°359 d'Amizour en tant qu'unité opérationnelle représentative du fonctionnement de la banque sur le terrain.

La BADR, en tant qu'institution publique spécialisée dans le financement du secteur agricole et rural, ne cesse de moderniser ses pratiques pour répondre aux besoins de sa clientèle. Dans cette optique, elle a progressivement intégré des outils numériques et des logiciels de gestion modernes permettant de renforcer la qualité, la rapidité et la sécurité de ses services bancaires. La digitalisation occupe aujourd'hui une place centrale dans la stratégie de développement de la banque, notamment à travers l'introduction de systèmes informatiques performants pour la gestion des crédits, le traitement des dossiers clients, l'E-banking, ainsi que l'automatisation de certaines procédures administratives.

Ce chapitre sera donc consacré à une présentation générale de la BADR et de son agence locale à Amizour, puis à l'étude des principaux produits financiers proposés par la banque, ainsi que les outils numériques mobilisés dans leur gestion.

Section 1 :Présentation de l'organisme d'accueil :

1- Historique de la BADR banque :

La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) est une institution financière publique algérienne, créée le 13 mars 1982 sous la forme juridique de société par actions. Depuis plus de quatre décennies, la BADR s'est imposée comme un acteur clé dans le financement du secteur agricole et le soutien au développement rural en Algérie. Forte de son engagement historique, elle a progressivement élargi son champ d'intervention pour accompagner d'autres secteurs connexes tels que l'agroalimentaire, la pêche et l'aquaculture. Grâce à une stratégie axée sur la proximité et la modernisation, la banque s'est dotée d'un vaste

réseau de 340 agences réparties à travers le territoire national, ainsi que d'un nouveau système d'information visant à renforcer la sécurité, l'efficacité et la qualité de ses services¹.

La création de la BADR s'inscrit dans un contexte économique et politique marqué par la nécessité de restructurer le système agricole national et de renforcer l'autonomie économique du pays. Conformément à la loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, elle a obtenu le statut de personne morale habilitée à exercer des activités bancaires telles que la collecte des fonds du public, l'octroi de crédits et la gestion des moyens de paiement. Dotée d'un capital social initial de 2,2 milliards de dinars, porté à 33 milliards en 2009, la BADR s'est également distinguée par son rôle d'accompagnement des entreprises publiques à travers des services de conseil et d'assistance financière, tout en garantissant le respect du secret bancaire. Avec une organisation structurée en directions régionales et un personnel réparti sur l'ensemble du territoire, elle joue un rôle central dans la dynamique de financement local et rural.

2- Présentation de l'agence d'Amizour 359

L'agence BADR n°359, située dans la commune d'Amizour (wilaya de Béjaïa) ayant son siège social au 17 boulevard colonel Amirouche-Alger, fait partie intégrante du réseau national de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR). Elle constitue un relais local essentiel dans la mise en œuvre des missions de la banque, notamment en matière de financement du secteur agricole, du développement rural, ainsi que des activités économiques connexes telles que l'agroalimentaire, la pêche et l'aquaculture.

3- Missions et objectifs de l'agence

A- Les missions de la BADR : un engagement au service du développement agricole et rural

La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) a vu le jour pour répondre à une nécessité économique cruciale, née d'une volonté politique claire : restructurer le système agricole national, assurer l'indépendance alimentaire du pays et améliorer les conditions de vie des populations rurales. En tant qu'établissement bancaire public spécialisé, la BADR s'est vu attribuer plusieurs missions essentielles qui traduisent son rôle dans l'économie nationale.

¹ <https://badrbanque.dz/> consulté le 22/05/2025

Ses missions principales peuvent être résumées comme suit :

- Le traitement de toutes les opérations bancaires classiques, notamment celles liées au crédit, au change et à la trésorerie, afin de répondre aux besoins financiers des particuliers, des agriculteurs et des entreprises.
- L'ouverture de comptes à toute personne en faisant la demande, qu'il s'agisse de clients particuliers, de professionnels ou d'entreprises.
- La réception des dépôts, aussi bien à vue qu'à terme, contribuant ainsi à la mobilisation de l'épargne nationale.
- La participation active à la collecte de l'épargne, dans une logique de soutien au financement du développement.
- La contribution directe au développement du secteur agricole, à travers le financement des projets agricoles, des exploitations, des investissements et des cycles de production.
- La promotion des activités liées à l'agriculture, telles que l'agroalimentaire, l'agro-industrie et l'artisanat rural, en apportant un soutien financier adapté à chaque domaine.
- Le contrôle, en coordination avec les autorités de tutelle, des mouvements financiers des entreprises domiciliées, garantissant ainsi la transparence et la traçabilité des flux économiques.

Ces missions s'inscrivent dans une logique de proximité, de développement durable et de soutien aux priorités nationales.

B- Les objectifs stratégiques de la BADR : vers une croissance durable et une performance bancaire accrue

En tant qu'institution publique à vocation économique, la BADR poursuit un objectif global qui est de contribuer activement au développement économique durable du pays, avec un accent particulier sur le secteur agricole et rural. Cette orientation stratégique se décline en plusieurs objectifs spécifiques qui traduisent sa volonté de performance, d'expansion et de satisfaction client.

Parmi ses objectifs majeurs, on peut citer :

- L'augmentation des ressources financières au meilleur coût, et leur rentabilisation à travers l'octroi de crédits productifs, diversifiées et conformes aux règles prudentielles de gestion des risques.
- Une gestion rigoureuse de la trésorerie, aussi bien en dinars qu'en devises, assurant ainsi la stabilité et la solidité financière de la banque.
- Le développement harmonieux de ses activités, dans le respect des orientations économiques nationales et des besoins évolutifs du marché.
- L'extension et la redéfinition de son réseau bancaire, avec pour objectif la création de nouvelles agences pour se rapprocher davantage des clients, notamment en zones rurales et semi-urbaines.
- La satisfaction de sa clientèle, à travers une offre complète de produits et services adaptés, incluant la bancassurance et les solutions de banque à distance (E-banking), qui témoignent d'une volonté de modernisation.
- L'adoption d'une stratégie dynamique de recouvrement des crédits permettant une meilleure maîtrise du risque et une optimisation des performances financières de l'établissement.

Ces objectifs traduisent l'ambition de la BADR de rester un acteur bancaire de référence, au service de l'agriculture et du développement économique national.¹

4- Présentation de la campagne de communication au sein de la banque Badr (SITE) :

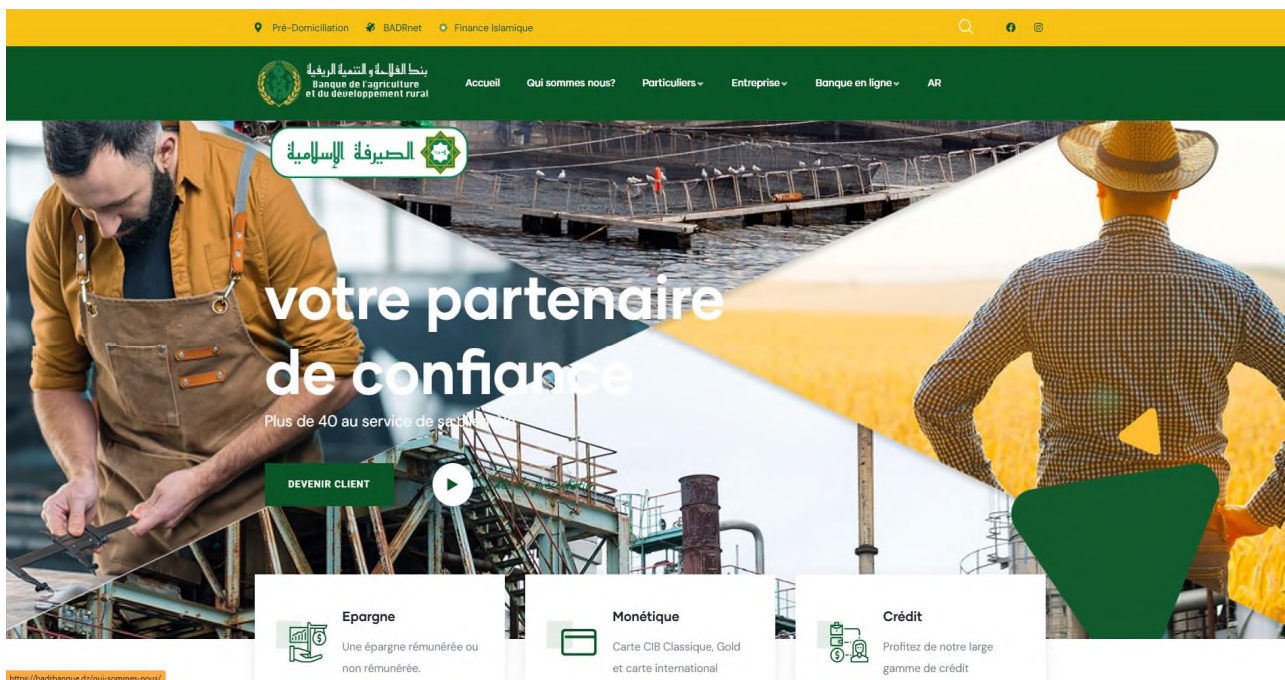
Le site officiel de la BADR (<http://site.badr-dz.fr/>) constitue un outil stratégique de communication et de promotion des services de la banque. Accessible à tous sans nécessité d'abonnement préalable, il permet aux visiteurs d'accéder facilement à une multitude d'informations en temps réel, contribuant ainsi à renforcer la visibilité de la banque sur la toile et à attirer de nouveaux clients. Ce site remplit plusieurs missions essentielles, notamment l'organisation et la diffusion d'informations bancaires, l'animation de l'image institutionnelle, la gestion de bases de données clients, ainsi que l'analyse des besoins des usagers. Il vise à transformer les visiteurs occasionnels en clients fidèles, tout en améliorant la notoriété et l'image de marque de la BADR à long terme. Le portail propose une offre diversifiée selon le

¹ <https://badrbanque.dz/> consulté le 25/05/2025.

profil de l'utilisateur : des services pour les particuliers (cartes bancaires, épargne, crédits, TPE, comptes pour les Algériens résidant à l'étranger), pour les entreprises, les agriculteurs, les pêcheurs et aquaculteurs. Il inclut également des services de bancassurance (assurance agricole, des biens et des personnes) ainsi que des solutions de banque à distance telle que BADR Net, BADR Vision et Web Help.

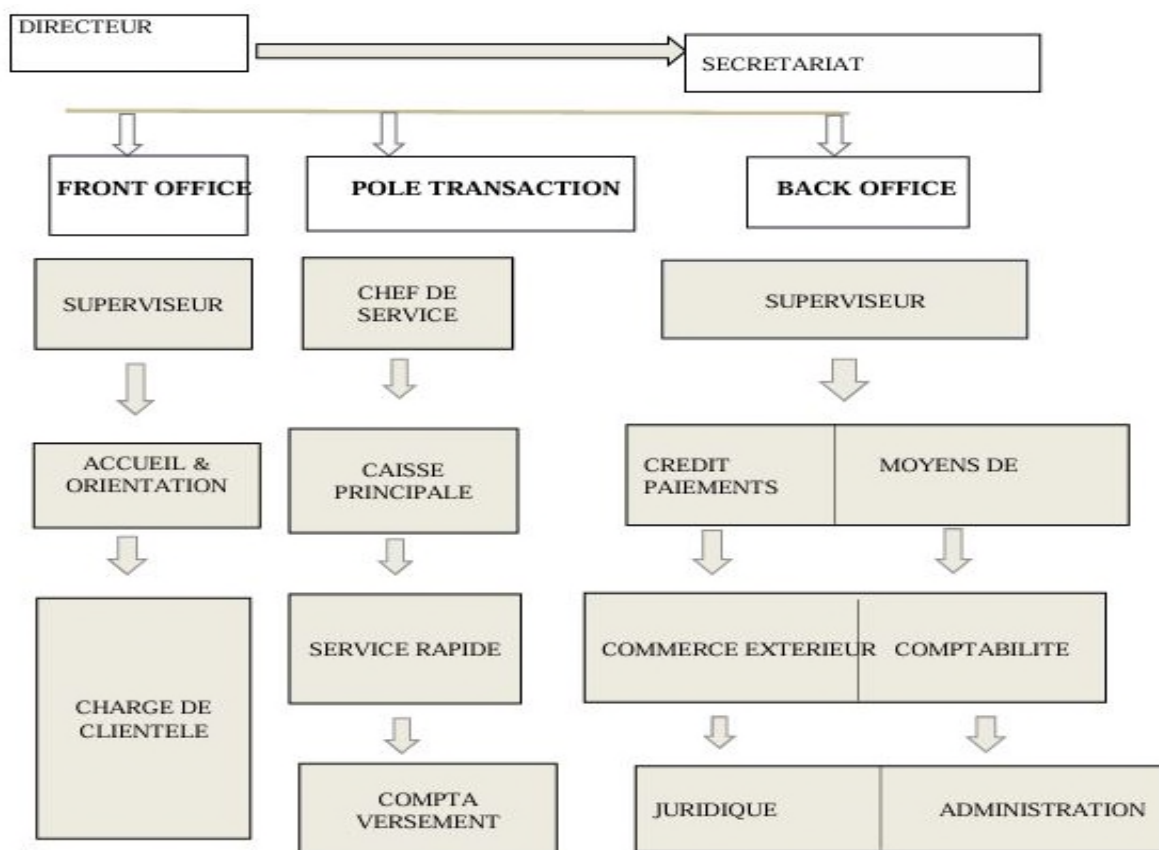
Ce site joue donc un rôle clé dans la modernisation de la relation client et l'efficacité de la communication digitale de la BADR.

Figure 1: Site de la BADR



Source : <https://badrbanque.dz/>

5- L'organigramme de l'agence 359 :



Source : Document interne de la BADR

Section 2 : les services digitaux de la BADR Agence 359 d'Amizour

Les agriculteurs, tout comme la Banque de Développement Rural, figurent parmi les premiers acteurs impliqués dans l'intégration des services bancaires moderne.

1- BADR SMS

Est un service innovant de notification par messagerie mobile, proposé par la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), qui permet aux clients de suivre en temps réel l'activité de leur compte bancaire. Grâce à ce service, vous recevez instantanément des alertes par SMS concernant les opérations effectuées sur votre compte, telles que les crédits ou débits, les mises à jour du solde, les retraits ou paiements par carte, ainsi que des messages de sécurité en cas d'activités suspectes. Ce dispositif vise à renforcer la sécurité des transactions et à offrir aux clients une meilleure maîtrise de leur gestion financière quotidienne. Disponible sur tous les types de téléphones mobiles, le service BADR SMS ne nécessite pas de connexion Internet, ce qui le rend accessible partout et à tout moment, même dans les zones rurales. Il

constitue un outil essentiel de la digitalisation des services bancaires, permettant aux usagers de rester informés et réactifs face à tout mouvement sur leur compte.

2- BADR Net

Est un service de banque en ligne innovante mise en place par la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), offrant à ses clients une solution bancaire moderne, sécurisée et facilement accessible. Ce portail numérique permet aux usagers de gérer l'ensemble de leurs opérations bancaires à distance, que ce soit depuis un ordinateur ou un appareil mobile, à tout moment et en tout lieu. Parmi ses fonctionnalités principales, BADR Net offre la possibilité de consulter en temps réel le solde et les mouvements de tous les comptes bancaires détenus à la BADR. Les clients peuvent également retracer l'historique de leurs transactions sur une période de 30 jours, avec des filtres de recherche précis selon la date, le montant ou le type d'opération. En outre, le service permet le téléchargement des relevés bancaires sous différents formats (Excel, PDF, CSV), facilitant ainsi l'archivage et la gestion hors ligne. BADR Net propose aussi une consultation actualisée des taux de change, utile pour les opérations en devises. Enfin, grâce à une messagerie interne sécurisée, les clients peuvent échanger directement avec la banque et recevoir des notifications importantes, tout en profitant d'une fonctionnalité de transfert sécurisé de fichiers pour les virements ou prélèvements électroniques. Ce service s'inscrit dans la stratégie de digitalisation de la BADR, visant à améliorer l'expérience client et à renforcer la proximité avec ses usagers.

Le service BADR Net offre de nombreux avantages aux clients de la BADR, notamment un gain de temps considérable en évitant les déplacements en agence, un haut niveau de sécurité pour les transactions, une grande flexibilité grâce à l'accès 24h/24, ainsi qu'un meilleur suivi des finances grâce à des outils d'analyse et de gestion. Pour bénéficier de ce service, il suffit au client de se rendre dans son agence BADR pour demander l'abonnement. Une fois inscrit, il reçoit un identifiant personnel lui permettant d'accéder à la plateforme via le site officiel de la banque.

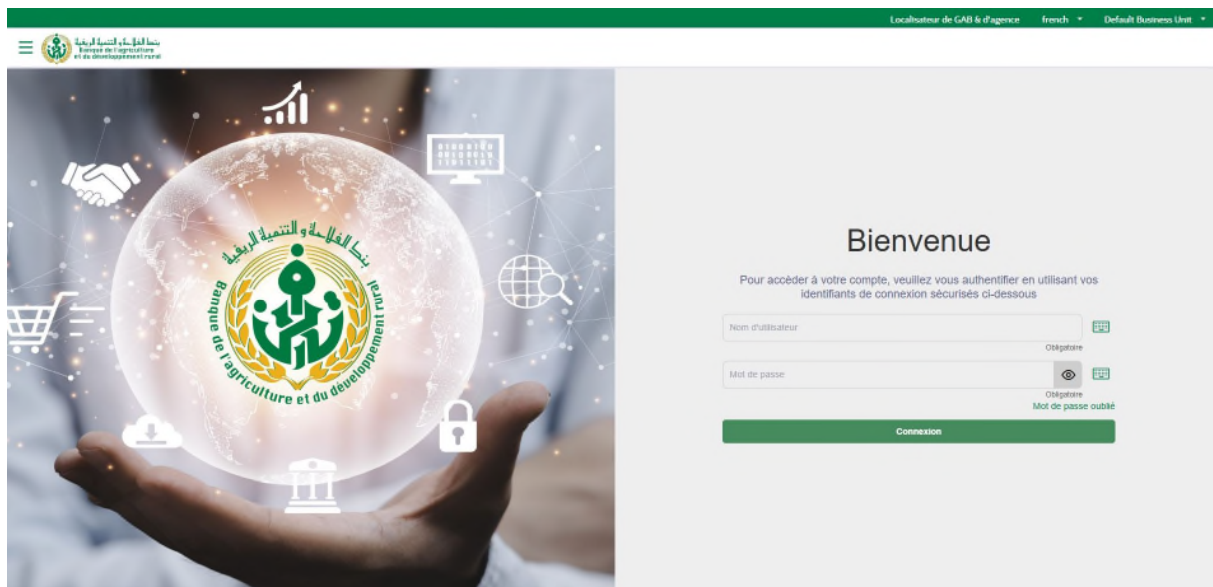
3- My BADR

Dans le cadre de sa stratégie de transformation digitale, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) s'apprête à lancer My BADR, une application mobile innovante visant à offrir une expérience bancaire moderne, simple et sécurisée. Bien plus qu'une simple application, My BADR se positionne comme un véritable assistant financier

personnel, permettant la gestion de budget, l'analyse des dépenses, la réception d'offres personnalisées et l'accès à des conseils financiers.

Ce lancement répond à plusieurs objectifs : satisfaire les nouvelles attentes des clients connectés, renforcer la proximité avec eux, améliorer leur expérience utilisateur grâce à une interface intuitive, exploiter les potentialités des smartphones et affirmer le positionnement technologique de la BADR dans un secteur bancaire de plus en plus concurrentiel. My BADR marque ainsi une étape importante vers l'avenir des services bancaires mobiles.

Figure 2: My BADR



Source : <https://mybadr.badr.dz/>

4- Les cartes bancaires

Les cartes bancaires représentent l'un des outils numériques les plus essentiels et les plus largement utilisés dans le domaine bancaire. Il en existe plusieurs types, chacun répondant à des besoins spécifiques des clients.

A- La carte CIB classique

La carte interbancaire classique (CIB), adossée à votre compte bancaire, est un moyen de paiement moderne, sécurisé et pratique, émise par la Banque de l'Agriculture et du développement Rural (BADR). Elle est valable pour une durée de trois (03) ans et peut être utilisée exclusivement sur le territoire national.

La carte CIB est une carte électronique à puce qui permet à son titulaire d'effectuer diverses opérations bancaires à distance. Cette dernière vous offre un accès permanent à vos

fonds, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, tout en vous permettant de réaliser diverses opérations bancaires. Notamment :

- Les paiements sur TPE (Terminaux de Paiement Électroniques) : vous pouvez régler vos achats directement chez les commerçants affiliés, de manière rapide et sécurisée, sans manipulation d'espèces ;
- Les paiements en ligne : la carte CIB vous permet d'effectuer des achats sur les sites marchands algériens autorisés, avec une authentification sécurisée ;
- Les retraits d'espèces : vous pouvez retirer de l'argent à tout moment sur les DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) et GAB (Guichets Automatiques Bancaires) de la BADR ainsi que ceux des autres banques membres du réseau interbancaire ;
- La consultation de solde : il est possible de vérifier à tout moment le solde de votre compte via les DAB/GAB de la BADR ou ceux des autres banques partenaires.

B- La carte CIB Gold

La carte haut de gamme est spécialement conçue pour les clients disposant de revenus qui dépassent les 100 000 DA. Elle se distingue par un plafond de retrait plus élevé que celui offert par la carte classique, offrant ainsi davantage de flexibilité dans la gestion quotidienne des opérations bancaires. Cette carte est valable trois ans et valable uniquement en Algérie,

Par ailleurs, la carte Gold est proposée à une clientèle sélectionnée selon des critères bien définis. En plus des fonctionnalités de base telles que les paiements et les retraits d'espèces, cette carte offre des services additionnels et des avantages exclusifs, répondant aux besoins spécifiques des clients exigeants en matière de confort, de sécurité et de services personnalisés.

Figure 3: Carte CIB GOLD



Source : Document interne de la BADR

C- Carte BADR Mastercard Classique :

La carte Mastercard Classique de la BADR est une carte de paiement internationale qui permet à son titulaire de régler ses achats et de retirer de l'argent en toute sécurité, aussi bien en Algérie qu'à l'étranger. Elle est destinée aux clients recherchant une solution fiable pour leurs opérations courantes.

Avec cette carte, vous pouvez :

- Réaliser des achats en ligne sur les plateformes internationales acceptant Mastercard ;
- Retirer de l'argent aux distributeurs automatiques à l'étranger ;
- Bénéficier de remises et d'avantages exclusifs, notamment via des partenariats avec des applications comme Careem, vous permettant d'obtenir des réductions sur vos déplacements dans la région MENA (Moyen-Orient et Afrique du Nord) ;
- Accéder à un service client international, pour une assistance 24h/24 et 7j/7.

D- Carte BADR Mastercard Titanium : des privilèges haut de gamme à portée de main

La carte Mastercard Titanium est une carte haut de gamme destinée à une clientèle premium. Elle offre un plafond de paiement et de retrait élevé, ainsi qu'un accès à un ensemble d'avantages exclusifs à l'échelle internationale, notamment dans les régions du Moyen-Orient et de l'Afrique.

Parmi ses principaux avantages :

- L'accès à plus d'une centaine d'offres dans l'hôtellerie, la gastronomie, les spas de luxe et les activités de loisirs grâce à l'application Mastercard Buy 1 Get 1 ;
- Une sécurité renforcée pour les transactions en ligne et internationales grâce à la technologie de la carte à puce EMV;
- Un service client dédié aux clients premium, assurant une assistance rapide et personnalisée.

Figure 4: MasterCard



5- Les automates bancaires

C'est des appareils électroniques conçus pour permettre aux clients d'effectuer des opérations bancaires de façon autonome, sans avoir besoin d'assistance directe du personnel bancaire. Ces dispositifs offrent une plus grande flexibilité et commodité dans la gestion des finances personnelles. Parmi les automates bancaires les plus courants, on retrouve les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), les Guichets Automatiques Bancaires (GAB) ainsi que les Terminaux de Paiement Électronique (TPE).

6- Les distributeurs automatiques de billets (DAB)

Sont des appareils électroniques permettant aux clients de retirer des espèces de manière autonome. Installés par les banques, les centres de chèques postaux ou d'autres organismes, y compris les principaux émetteurs de cartes, ces dispositifs offrent un accès facile et rapide à l'argent liquide. Grâce à leur carte bancaire et à un code confidentiel garantissant leur identité, les clients peuvent effectuer des retraits à tout moment, sans avoir à se déplacer en agence, ce qui leur assure une grande flexibilité et accessibilité.

Figure 5: Distributeur



7- Les guichets automatiques de billets (GAB)

Les guichets automatiques de billets (GAB) sont des appareils électroniques installés principalement à l'intérieur des agences bancaires, offrant aux clients une autonomie complète pour leurs opérations bancaires. Les titulaires de cartes bancaires peuvent accéder à une variété de services disponibles 24 heures sur 24, sans nécessiter l'aide du personnel bancaire. Parmi ces services figurent la consultation des comptes, la demande de chéquier, les virements entre comptes, le dépôt de chèques ainsi que les opérations de retrait et de versement d'espèces. Grâce à l'utilisation sécurisée de leur carte bancaire et de leur code confidentiel, les clients bénéficient d'une gestion pratique et sécurisée de leurs transactions via les GAB.

8- Un terminal de paiement électronique

Un terminal de paiement électronique (TPE) est un appareil électronique conçu pour lire les informations d'une carte bancaire, enregistrer la transaction et communiquer avec un serveur d'authentification à distance. Il assure un traitement des paiements rapide, sécurisé et efficace. Pour utiliser un TPE, un commerçant doit signer un contrat avec sa banque, précisant notamment le plafond de transaction au-delà duquel une autorisation est nécessaire, ainsi que les commissions bancaires appliquées sur chaque paiement.

Le TPE présente de nombreux avantages : il est sécurisé, simple à utiliser, compact, permet un gain de temps et offre une solution de paiement moderne et performante. Par ailleurs, il est compatible avec toutes les cartes bancaires, ce qui en fait un outil polyvalent aussi bien pour les commerçants que pour leurs clients.

Figure 6: terminal de paiement électronique



Conclusion :

Afin d'accompagner l'évolution technologique et de répondre aux nouvelles attentes de sa clientèle, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) a amorcé un processus de modernisation de ses services. Cette transformation s'inscrit dans une démarche d'optimisation de l'efficacité opérationnelle, d'amélioration de l'expérience client et de renforcement de la compétitivité de la banque sur le marché.

Parmi les initiatives phares de cette modernisation figure la digitalisation des services bancaires, avec la mise en place de plusieurs outils technologiques : la banque à distance (e-Banking), les applications mobiles, les distributeurs automatiques de billets (DAB), les terminaux de paiement électronique (TPE), ainsi que la carte interbancaire CIB. Cette carte, délivrée par la BADR à ses clients, permet d'effectuer des retraits d'espèces, des paiements chez les commerçants équipés de TPE, ainsi que diverses opérations via les guichets automatiques.

Elle offre à ses clients une plus grande autonomie dans la gestion de leurs comptes et contribue à désengorger les agences en réduisant la dépendance aux guichets physiques. Par cette stratégie, la BADR cherche à répondre aux besoins d'une clientèle de plus en plus connectée et à s'inscrire dans la dynamique nationale de digitalisation du secteur bancaire.

Conclusion Générale

Conclusion générale :

La digitalisation constitue aujourd'hui sans aucun doute un levier essentiel pour améliorer la performance des banques. L'intégration des technologies numériques permet non seulement d'optimiser les processus internes, mais aussi de renforcer la relation avec la clientèle à travers des services plus rapides, plus accessibles et plus personnalisés.

À travers cette étude de cas, sur l'agence BADR d'Amizour, nous avons pu observer les efforts engagés pour moderniser les services bancaires, améliorer la qualité de l'accueil et répondre aux nouvelles attentes des usagers. Les outils digitaux mis en place ont contribué à simplifier les opérations, réduire les délais de traitement et offrir une meilleure expérience client.

Cependant, malgré les avancées enregistrées, la transformation digitale du secteur bancaire en Algérie reste encore confrontée à plusieurs défis, notamment en matière d'infrastructure technologique, de formation du personnel, et de sensibilisation de clients à l'usage des canaux numériques. Pour que la digitalisation apporte pleinement ses fruits, il est nécessaire que les banques algériennes adoptent une stratégie globale et progressive, accompagnée d'investissements soutenus dans les systèmes d'information et la cyber sécurité. Dans ce sens, les deux hypothèses avancées sont vérifiées à travers cette étude

En somme, la digitalisation n'est plus une option, mais une exigence incontournable pour les banques qui souhaitent rester compétitive et performante dans un environnement en constante évolution.

Références Bibliographiques

Références Bibliographies

- 1- AIT OUHAMMOU.M, AIT TALEB, N, KHARIF.M, Transformation digitale : quels impacts sur les métiers bancaires ? Cas des banques marocaines Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°1, Janvier- Mars 2019.
- 2- BOULAHROUZ.G, BOURABAH.Y, La digitalisation du secteur bancaire, mémoire de master en sciences économiques, université de abderahmane mira Bejaia, Algerie, 2021/2022.
- 3- [Définition de la digitalisation, ses Avantages et ses Outils - Alphalives](#) consulter le 10/05/2025
- 4- DJOUAMAA.I, KASSA.N, La digitalisation financières au sein du secteur bancaire en Algérie, mémoire de master en sciences économiques, université Abderahmane Mira Bejaia, 2022/2023.
- 5- <https://badrbanque.dz/> consulté le 22/05/2025.
- 6- <https://badrbanque.dz/> consulté le 25/05/2025.
- 7- <https://blog.itteconsulting.com/2024/12/la-digitalisation-des-processus-revolutionner-lefficacite-et-la-productivite/> consulté le 05/05/2025.
- 8- <https://cursa.app/fr/page/types-de-banques>
- 9- <https://lesessentiels-capital.fr/?s=digitalisation+bancaire> consulté le 28/04/2025.
- 10- <https://www.cadtm.org/Banque-universelle>
- 11- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/banque/7863> consulter le 06/05/2025
- 12- <https://www.lejournaldefinances.com/la-digitalisation-des-banques-enjeux-et-perspectives/> consulté le 24/04/2025.
- 13- Jean-Pierre, P., & Jacques, B. (1993). Les politiques monétaires au cours du cycle économique. (R. d. financière, Éd.) Les cycles financiers (26)
- 14- LUMAPPS (2022). Transformation digitale : Les 10 outils essentiels en entreprise. URL: <https://www.lumapps.com> , Consulté le 02/05/2025.
- 15- Merabet.S, Zidan.L, la digitalisation des services financières Cas de la BNA agence 356, mémoire pour l'obtention du diplôme master en sciences économiques option : économie monétaire et bancaire, université abderahmane mira Bejaia, Algérie, 2020.
- 16- RADJI.Z, ZMOURA.A, L'impact de la digitalisation des services financières sur la performance bancaire, en vue d'obtenir un diplôme de Master en sciences économiques, option : EMB, Bejaia, Algérie, 2022/2023.

Références Bibliographies

- 17- SALEM.M, OUDJIFEN.B, l'impact de la digitalisation sur les services bancaires : cas d'agence BADR 360 de kherrata, mémoire de master, université abderrahmane mira Bejaia, 2023/2024.
- 18- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2000). *Économie* (17e éd.). Paris : Éditions Economica.
- 19- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2).
- 20- www.m-elhadi.over.com/article-definition-et-roles-des-banques-99103791.html

Résumé :

Aujourd'hui la digitalisation est devenue un levier essentiel pour améliorer la performance des banques algériennes, leur permettant d'accroître leur efficacité opérationnelle et de répondre aux besoins croissants des clients. À travers cette étude de cas de la banque BADR à Amizour, il apparaît que les transformations numériques ont considérablement contribué à moderniser les services bancaires, améliorant ainsi l'expérience client et augmentant leur satisfaction. Cependant, les banques algériennes font face à des défis majeurs, notamment le manque d'infrastructure technologique, la nécessité de former le personnel, et l'importance d'accroître la sensibilisation des clients à l'utilisation des canaux numériques. Le succès de ces banques dans l'adaptation aux évolutions technologiques nécessite des stratégies globales et des investissements continus, ce qui leur permettra de renforcer leur compétitivité et d'assurer leur pérennité dans un environnement bancaire en constante évolution. Ainsi, la digitalisation n'est pas seulement une option, mais une exigence incontournable pour garantir le succès et la croissance économique en Algérie.

Abstract:

Today, digitalization has become an essential lever for improving the performance of Algerian banks, allowing them to increase their operational efficiency and meet the growing needs of customers. Through this case study of the BADR bank in Amizour, it appears that digital transformations have significantly contributed to modernizing banking services, thereby improving the customer experience and increasing their satisfaction. However, Algerian banks face major challenges, including the lack of technological infrastructure, the need to train staff, and the importance of raising customer awareness about using digital channels. The success of these banks in adapting to technological developments requires comprehensive strategies and continuous investments, which will enable them to strengthen their competitiveness and ensure their sustainability in an ever-evolving banking environment. Thus, digitalization is not just an option, but an essential requirement to ensure success and economic growth in Algeria.

ملخص

أصبحت الرقمنة اليوم رافعة أساسية لتحسين أداء البنوك الجزائرية، مما يسمح لها بزيادة كفاءتها التشغيلية وتلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء. ومن خلال دراسة حالة بنك BADR في أميزور، يتضح أن التحولات الرقمية ساهمت بشكل كبير في تحديث الخدمات المصرفية، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. ومع ذلك، تواجه البنوك الجزائرية تحديات كبيرة، من بينها نقص البنية التحتية التكنولوجية، والحاجة إلى تدريب الموظفين، وأهمية زيادة وعي العملاء باستخدام القنوات الرقمية. ويتطلب نجاح هذه البنوك في التكيف مع التطورات التكنولوجية استراتيجيات شاملة واستثمارات مستمرة، مما سيمكنها من تعزيز قدرتها التنافسية وضمان استمراريته في بيئة مصرفية تشهد تطوراً مستمراً. وهكذا، فإن الرقمنة ليست مجرد خيار، بل ضرورة لا غنى عنها لضمان النجاح والنمو الاقتصادي في الجزائر.