

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA 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 : économie monétaires et financière

L'INTITULE DU MEMOIRE

**Le rôle de la numérisation dans le fonctionnement des institutions
financières en Algérie : cas de la wilaya de Bejaia**

Préparé par :

- DOUAIDI Lamia
- IMASTOURENE Yassmine

Dirigé par :

Dr. kerai Hocine

Jury :

Président:.....

Examineur :.....

Rapporteur :.....

Année universitaire : 2024/2025



REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, nous tenons à exprimer notre profonde gratitude et nos sincères remerciements.

Nous remercions le dieu le tout puissant de nous avoir donné la force, la volonté de donner le meilleur de nous-même et le courage de mener ce travail.

Nous tenons en premier lieu à exprimer notre profonde reconnaissance à notre encadrant Mr Keral Hocine, pour son encadrement au sens propre du terme, puis pour nous avoir fait confiance et pour nous avoir accompagné, encouragé et conseillé au cours de notre cursus.

Nous tenons également à remercier les membres de jury d'avoir consacré leurs temps à la lecture et à la correction de ce mémoire.

Enfin, nous voulions exprimer notre reconnaissance envers la famille, les amis, les collègues, et à tous ceux qui nous ont soutenu, de près ou de loin, pour leur soutien moral et intellectuel tout au long de ce travail.

Merci à tous.

I. Yasmine,
D. Lamia

Dédicace

Je dédie ce travail :

À mes parents, qui m'ont aidé à devenir la personne que je suis aujourd'hui. Que Dieu les protège et les garde sous Sa bienveillance.

À mes chers frères, sœurs ainsi qu'à toute ma famille ;

À mon très cher ami, b. yazid ;

À mon très cher ami et frère, y. naim, symbole de tendresse et de fidélité ;

À mes très chères amies : i. lamia, a. nassima et c. zoubida.

Yasmène

Je dédie ce travail :

À mes parents, pour leur amour, leur affection et leur soutien inestimable tout au long de mon parcours. Que Dieu les garde et les protège ;

À mes chers frères, ma sœur, et mon neveu Racime ;

À mes précieuses amies : D. Salima, H. Basma, G. Salma et G. Samia ;

À ma chère voisine M. Ibtihaale.

Lamca

Liste des abréviations

ABC	Arabe Banking Corporation Algérie
BADR	Banque de L'agriculture et de Développement Rural
BDL	Banque de Développement Local
BEA	Banque Extérieur D'Algérie
BNA	Banque Nationale D'Algérie
BNP	Banque Nationale de Paris
CAD	CAISSE Algérienne de Développement
CNEP	Caisse Nationale D'épargne et de Prévoyance
CPA	Crédit Populaire D'Algérie
Fintechs	Financial Technologie
UIT	L'union International des Télécommunications

La liste des tableaux

Numéro	Titre de Tableau	Page
01	Le niveau de la numérisation des services des activités proposées par les banques interrogés	21
02	Pour les outils technologiques l'inter ont répondre	22
03	La numérisation a-t-elle amélioré l'efficacité opérationnelle des processus interne	23
04	L'avenir des paiements numériques dans les futures années	24
05	L'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire	24
06	Les risques de la numérisation des opérations financières dans les banques	25
07	Impact de la numérisation des opérations financières sur les services bancaire	26
08	Si votre réponse oui, quels types de risque	27
09	La place de la monnaie numérique	28
10	L'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance de la banque	29
11	Avantages de la numérisation des opérations financières	30
12	Le degré de satisfaction des clients de la numérisation des services	31

Sommaire

Remerciements

Dédicace

Liste des abréviations

La liste des tableaux

Introduction générale.....	1
Chapitre I : Cadre théorique sur banques et la numérisation et sa réalité en Algérie	5
Section 01 : cadre théorique de la banque et la numérisation.....	5
Section 02 : la numérisation dans secteur bancaire en Algérie.....	10
Chapitre II : étude de cas au niveau de la wilaya de Bejaia.....	17
Section 01 : présentation de l'enquête et de la méthodologie de recherche	17
Section 02 : Analyse de résultat.....	18
Conclusion générale	33
Bibliographie.....	36
Annexes	39

Introduction générale

Introduction générale

La numérisation désigne le processus par lequel les données et informations analogiques sont converties en format numérique .Ce phénomène touche désormais tous les secteurs ,de l'industrie à la gestion des services publics ,en passant par la communication et les transactions financières .En effet , la numérisation permet de traiter , stocker et partager les données de manière plus rapide et plus efficace , tout en offrant une meilleure accessibilité et sécurité des informations .¹

Dans le secteur financier, la numérisation a profondément modifié la manière dont les transactions sont effectuées, transformant ainsi l'ensemble du fonctionnement des institutions bancaires .Ce processus numérique, qui inclut l'automatisation des services, l'usage des technologies mobiles et l'intégration des solutions bancaires électroniques, est devenu un pilier essentiel pour la modernisation des services financiers.²

En Algérie, la numérisation a progressivement pris une place centrale dans le secteur bancaire, notamment au niveau de la wilaya de Bejaia, où les institutions financières s'adaptent aux évolutions technologiques afin d'améliorer la qualité et l'accessibilité de leurs services.

La wilaya de Bejaïa abrite une diversité de banques offrant une large gamme de services financiers et bancaires destinés aux citoyens et aux entreprises. Parmi les principales institutions figurent la Banque Nationale d'Algérie (BNA), qui possède plusieurs agences dans la région, notamment une nouvelle agence à Akbou et une autre proposant des services de finance islamique à Oued Ghir. On y trouve également la Banque Extérieure d'Algérie (BEA), située rue Colonel Si El Houas, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) sur l'avenue Soummam, et la Banque de Développement Local (BDL) au quartier Toubal. Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) est quant à lui implanté rue Larbi Ben Mhidi. D'autres banques privées opèrent aussi dans la région, telles que la Banque Al Baraka Algérie, la Banque ABC, BNP Paribas, Société Générale Algérie, Trust Bank Alegria, ainsi que la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP). Ces établissements offrent divers services, notamment l'ouverture de comptes, les crédits, le financement immobilier et la finance islamique, témoignant ainsi de la richesse de l'offre bancaire dans la wilaya et de sa capacité à répondre aux besoins variés des clients.

¹ OTHMAN EL FADIL, « définition de la numérisation informatique, », université de Tizi-Ouzou, Document téléchargé de site <https://fr.scribd.com> , 2024, consulté le 15 mars 2025 à 10 ; 20

² Bouda Ahmed, Laïche Mohammed « la numérisation des services bancaire en Algérie : opportunité et défis »document t téléchargé de site <https://www.ummtto.dz> ,24 juin 2024

Cependant, bien que la numérisation représente une opportunité majeure pour la modernisation des services bancaires, elle soulève également plusieurs défis. Parmi ces derniers, le cyber sécurité, la nécessité d'adapter le personnel aux nouvelles technologies et la garantie d'une accessibilité numérique pour toutes les catégories de la population.

Dans ce contexte, nous allons essayer de répondre sur la question principale suivante ;

- Quel est l'impact de la numérisation sur le fonctionnement des institutions bancaires à Bejaia, et comment ces dernières exploitent-elles le numérique pour améliorer leurs activités ?

Ce mémoire vise à explorer cette problématique en analysant les mécanismes de numérisation mis en place par les banques de Bejaia. Plus précisément, il s'agira d'étudier l'impact de la numérisation sur la gestion des transactions bancaires, la satisfaction des clients et l'efficacité des opérations. Pour ce faire, nous interrogerons sur les aspects suivants :

- Quelles sont les nouvelles opportunités qu'elle offre en matière de simplification des processus bancaires et d'amélioration de la relation client ?
- comment la numérisation a-t-elle transformé les services bancaires à Bejaia ?

Afin de répondre à ces questions, nous formulons les hypothèses suivantes :

- 1- Les initiatives numériques mises en place ont facilité les transactions bancaires et ont contribué à la compétitivité des banques algériennes.
- 2- La numérisation a permis aux banques de Bejaia d'améliorer la qualité de leurs services et de renforcer l'accessibilité des clients à la banque.

Notre recherche est divisée en deux parties, la première sera théorique qui se base sur les mémoires, les livres, les documents... etc. et la deuxième basera sur une enquête de terrain à travers d'un questionnaire adressé au banque.

Dans ce cadre, notre travail sera structuré en deux chapitres :

Le premier chapitre de ce travail porte sur le cadre théorique des banques et de la numérisation, ainsi que sur sa réalité en Algérie. Dans une première section, nous aborderons le cadre conceptuel de la banque et de la transformation numérique, en définissant les notions essentielles telles que la banque, ses fonctions économiques et financières, ainsi que les fondements de la numérisation dans le secteur financier. Nous mettrons également en évidence les avantages et les enjeux liés à l'intégration des technologies digitales dans les services bancaires, comme la rapidité des transactions, l'automatisation des opérations et l'amélioration

de l'expérience client. La deuxième section de ce chapitre traitera de la numérisation dans le secteur bancaire en Algérie, en analysant les initiatives entreprises par les banques algériennes pour moderniser leurs services, notamment à travers le développement des applications mobiles, des guichets automatiques intelligents, et des plateformes en ligne. Nous examinerons également les obstacles rencontrés, tels que les infrastructures technologiques limitées, les enjeux de cyber sécurité et le taux de bancarisation relativement faible.

Le deuxième chapitre sera consacré à une étude de cas au niveau de la wilaya de Bejaïa. Dans une première section, nous présenterons la méthodologie de recherche adoptée, incluant les outils de collecte des données (comme les questionnaires ou les entretiens), le profil des répondants et les objectifs visés par l'enquête. La seconde section consistera en une analyse approfondie des résultats obtenus, mettant en lumière la perception des citoyens et des agents bancaires vis-à-vis de la numérisation, le degré d'adoption des services numériques dans la région, ainsi que les défis et les attentes exprimés par les usagers du système bancaire local. Cette étude permettra ainsi de tirer des conclusions concrètes sur l'état d'avancement de la transformation digitale dans les banques de Bejaïa et de proposer des pistes d'amélioration adaptées au contexte algérien.

Chapitre I : Cadre théorique sur banques et la numérisation et sa réalité en Algérie

Chapitre I : Cadre théorique des banques et la numérisation et sa réalité en Algérie

Dans un contexte économique en constante évolution, la numérisation est devenue un levier stratégique majeur pour les banques. Face aux attentes croissantes des clients en matière de rapidité, de personnalisation et d'accessibilité des services, ainsi qu'à la pression concurrentielle des nouveaux acteurs fins Tech, la transformation numérique s'impose comme une nécessité. Elle permet aux établissements bancaires d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de proposer de nouveaux produits et services innovants, et de renforcer la relation client grâce à des outils digitaux performants. En intégrant les technologies de pointe telles que l'intelligence artificielle, le block Chain et l'analyse de données, les banques modernisent leur modèle économique et assurent leur pérennité dans l'ère digitale.

Ce chapitre s'articule autour de deux sections : la première présente le cadre théorique relatif à la banque et à la numérisation, en expliquant les concepts clés. L'autre, se focalise sur la situation spécifique de la numérisation dans le secteur bancaire en Algérie.

Section 01 : cadre théorique de la banque et la numérisation

Pour cette section nous allons parler sur la notion de la banque et de la numérisation

1-Notion de la banque

1-1- Définition de la banque

Les banques sont des entreprises habilitées à recevoir des fonds du public (les dépôts), à collecter l'épargne, à fournir et à gérer les moyens de paiement (billets de banque, chèques, carte de paiement...), à accorder des prêts (opérations de crédit). Elles peuvent être également habilitées à réaliser des services d'investissement. Elles sont également appelées « établissements bancaires » ou « établissements de crédit ».³

Selon J.V Capel et O .Garnier : « *la banque est une entreprise d'un type particulier qui reçoit le dépôt d'argent de ses clients (entreprises ou particuliers), gère leurs moyens de paiement (cartes de crédit, chèques, etc.) et leur accorde des prêts* »⁴

Selon nous, la banque est un établissement de crédit habilité à recevoir les dépôts du public, à collecter l'épargne, à gérer les moyens de paiement (comme les chèques ou carte

³Kids Boujiek, Prisca Boujiek « Banque et société financières », document téléchargé de site <https://www.lafinancepoutous.com> , 18 juillet 2017, consulté le 15 mars 2025

⁴ CAPUL.J et GARNIER « Dictionnaire d'économie et des sciences sociales» Hatier, paris 1994, p20

bancaire) et à accorder des prêts aux particuliers comme aux entreprises .elle peut également proposer des services d'investissement.

1-2-. Les types de banques

On peut désigner plusieurs types de banque mais dans autre cas on a choisi de la traite selon l'activité :

2.1 La banque centrale : Elle est centre du système, c'est la Banque des Banques, elle exerce un rôle directeur dans le refinancement des banques ordinaire, effectue la compensation de leurs mouvements de fonds et surveille l'application de la réglementation bancaire.⁵

2.2 Les banques commerciales : Les banques commerciales sont aussi appelées banques de détail. C'est le type de banques qui travaille avec les particuliers, les petites et moyennes entreprises, associations, etc. Ce sont les banques dans lesquelles nous avons tous nos comptes chèques, épargne, commercial et aussi devise, ses activités principale sont la collecte des dépôts et l'octroi des crédits.

2.4 Les banques de dépôt : Ce type de banque a une relation directe avec leurs clients (particuliers, entreprises, ...etc.), sa fonction principale consiste à recevoir des dépôts d'une part et accorder des crédits aux agents économiques d'autre part.

2.5 Les Banques d'investissement : Les banques d'investissement, appelées également banques à long et moyen terme, elle s'occupe des activités liés au marché, ces banques d'investissement vendent et achètent des actions, des obligations, la levée de fonds pour des entreprises nouvellement cotées ou gérer des opérations de change.⁶

1-3-Le rôle de la banque

Les fonctions de la banque, dans toutes leurs formes, sont relativement les mêmes et se présentent comme suit :

3.1. La collecte de ressources Elle s'opère généralement grâce :

Aux dépôts dans les comptes de particuliers et des entreprises sans rémunérations

- Aux dépôts dans les comptes d'épargne avec rémunérations

⁵ JOEL .PROVEST « Dictionnaire Les mots de L'ECONOMIE »P45

⁶AIT KHELIFA SALIMA, KRIMAT AMEL « COVID -19 évolution des activités bancaire en Algérie» université Bejaia ,2020-2021, p8

-Aux dépôts à terme avec rémunérations

Et aux souscriptions des bons de caisse avec rémunérations.

Sachant que la durée de détention des ressources au niveau de la banque varie, ou à vue soit à terme. La banque les adapte, à des emplois correspondants pour les dépôts à terme, elle doit les restituer à terme (en échéance) en plus de leurs rémunérations. Quant aux dépôts à vue, la banque est tenue de les restituer après avoir assuré la garde des présentations du déposant.

3.2. La distribution des crédits **La loi n°86 /12 du 19/08/1986**, définit le crédit comme « tout acte par lequel un établissement habilité à cet effet, met, ou promet de mettre temporairement, et à titre onéreux, des fonds à la disposition d'une personne morale ou physique, contractés pour le compte de celle-ci, un engagement par signature ». Le crédit prend trois formes : crédit d'exploitation, d'investissement et par signature.

3.3. Les opérations financières La banque intervient souvent pour conclure des opérations financières, qui sont :

- L'émission d'obligations et leurs négociations
- L'émission d'actions et leurs négociations
- Les opérations de change entre les différentes devises
- Les opérations de placements
- Et la gestion et le suivi d'un portefeuille de la valeur, pour le compte de sa clientèle et /ou pour son propre compte.

3.4. Les opérations de trésorerie L'activité de la banque est basée sur la monnaie, dont les mouvements sont de différents sens. C'est pour ces raisons que, la notion de trésorerie, est fondamentale dans son activité et sa gestion. Ainsi, elle se trouve sollicitée par ces clients pour le recouvrement de valeurs au niveau national et international. Afin de prendre les opérations de trésorerie au sens large, il faut inclure les opérations effectuées par la banque, au niveau des marchés monétaires en tant qu'offreurs ou demandeurs de fonds.⁷

2-Notion de la numérisation

2-1-Définition de la numérisation

Il s'agit du processus de conversion d'un objet physique en un format numérique .Ce processus n'affecte pas le document original, ce qui est une définition courante du terme .Le terme fait référence au nature changement du monde des affaires.

⁷ AOURAGH Nabla, HALIM Sabrina, « La gestion des moyens de paiement au sein des banques algérienne», université de Bejaia 2012-2013 P 16.

La digitalisation implique l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer les processus commerciaux et créer de nouvelles façons de se connecter avec les clients.⁸

Selon Joachin Scheffel et WIDAD Mustafa el Hadi, dans leur livre « La numérisation des documents patrimoniaux : stratégies et contraintes », « la numérisation est un processus qui consiste à capturer l'image ou le texte d'un document analogique pour le convertir en une forme numérique exploitable sur ordinateur ». Donc, la numérisation est le processus de conversion de données analogique en données numériques pour une utilisation électronique ultérieure.⁹

Selon nous, La numérisation désigne le processus de transformation de documents, d'informations ou de services physiques ou analogiques en formats numériques exploitables par des systèmes informatiques. Elle permet de stocker, traiter, partager et accéder aux données de manière plus rapide et plus efficace. Dans un contexte plus large, la numérisation englobe aussi l'adoption des technologies numériques dans les processus internes d'une organisation, dans le but d'améliorer la productivité, la qualité des services, et la satisfaction des utilisateurs.

2-2-le rôle de la numérisation

La numérisation modifie la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients et leurs données internes. Son objectif est de créer de la valeur, ce dernier est atteint grâce à l'amélioration des processus métier, de l'expérience client et de rapport coût-efficacité. Cette transformation a créé de la valeur de cinq manières différentes :¹⁰

- Accélére la croissance du chiffre d'affaires
- Accélére la mise sur le marché
- Améliore la productivité des employés
- Booste l'acquisition et la rétention des clients
- Accroît la compétitivité

⁸ AIT AIDER Rafiq, Saadi AHMED Karim, « La numérisation des services bancaire en Algérie », université de TIZI –OUZO 2022-2023 P24

⁹ David BAWDEN et Lynn robinson « introduction to information science», 2012, p 86

¹⁰ A.J Kounouwen &C.E Hounkou « impact de paiement mobile sur l'inclusion financières des population non bancaire »20mai 2024, document téléchargé de site <https://revue-isg-com> ,consulte le 28avril 2025

D'une manière générale, la numérisation, pour une banque, consiste à automatiser ses services ou opérations et à numériser de bout-en-bout ses processus métiers, de manière à les rendre accessibles en ligne et en temps réel.

2-3- les avantages de la numérisation

La numérisation des documents offre de nombreux avantages aux entreprises qui souhaitent optimiser la gestion de leurs documents et gagner en efficacité. Petit tour des principaux bénéfices :

- ¹¹Facilitez l'accès à l'information pour les collaborateurs Grâce à la numérisation, vos documents sont accessibles directement en ligne, et vous pouvez les consulter, les transmettre à un collègue etc.

De plus cet accès peut être partagé à tous les collaborateurs d'un même service par exemple, à condition qu'ils en aient le droit. Ainsi plusieurs personnes peuvent travailler simultanément en même temps sur les mêmes documents. Attention toutefois, pouvoir accéder aux documents numérisés implique qu'ils soient correctement indexés et classés, comme pour des documents papier.

- Facilitez l'exploitation de vos documents La numérisation ne consiste pas seulement à créer une copie numérique d'un document, mais aussi à en extraire les métadonnées qui seront utilisées plus tard pour sa recherche, via des outils de capture tels que LAD, RAD, OCR. Ces métadonnées descriptives facilitent l'identification d'un document ou d'un groupe de documents. Par exemple un collaborateur peut rechercher le bulletin de paie d'un salarié déterminé, ou tous les bulletins de paie d'une période donnée...
- Favorisez la mobilité Avec la numérisation des documents, accéder à l'information nécessite un simple accès à internet ! Portable, téléphone, tablette... vos collaborateurs peuvent se connecter à n'importe quel moment et où qu'ils soient pour consulter un document.
- -Sécurisez vos documents en toute confidentialité Avec la numérisation de documents, l'original papier n'ont plus besoin d'être consultés. Plus besoin de chercher dans les dossiers physiques ou de demander une livraison si vous avez

¹¹ « les avantage de la numérisation» ,2 février 2022, Document téléchargé de site <https://numerize.com> , consulté le 2 mai 2025 à 22 :20

choisi la gestion externalisée de vos archives. Vous gagnez du temps, évitez les risques de perte de documents ou leur classement dans un mauvais dossier...

2 4- les limites de la numérisation

Comme la numérisation a des avantages sur plusieurs plan cela n'empêche pas qu'il y a des limites nous citons le :

- rendre les personnes en situation handicap.
- Pourtant, malgré les progrès technologiques, de nombreux obstacles persistent. L'accessibilité des sites web, des applications ou des services en ligne reste insuffisante.
- La vulnérabilité accrue aux cyber menaces telles que le piratage, le phishing et le vol d'identité.
- perte d'emploi : l'adoption de technologies digitales peut engendrer des suppressions de postes, notamment dans les secteurs susceptibles à l'automatisation.
- vulnérabilité aux cyberattaques : la numérisation peut accroître la vulnérabilité aux attaques numériques, du fait que les données soient stockées et transmises électroniquement.
- complexité des processus : les processus peuvent devenir plus complexes avec la numérisation, rendant parfois la gestion opérationnelle plus ardue.¹²

Section 02 : la numérisation dans secteur bancaire en Algérie

Pour cette section nous allons parler sur la numérisation dans secteur bancaire en Algérie

1-histoire de la banque en Algérie

Le secteur bancaire et financier algérien s'est constitué en deux principales étapes, à savoir : la mise en place d'un système bancaire national propre au pays après l'indépendance puis sa libéralisation vers le secteur privé qu'il soit ou étranger.

Dans 1962, l'Algérie s'est dotée d'une monnaie nationale à savoir le « dinar Algérie » et d'une banque centrale qui avait pour mission de créer et de maintenir dans le domaine du crédit, de la monnaie et des changes, les conditions les plus favorables au développement de l'économie nationale. L'objectif était l'établissement de la souveraineté monétaire du pays fraîchement indépendant après plus de 132 ans de colonialisme français.

En 1963 ,la caisse algérienne de développement CAD a été créée autant qu'institution de financement de l'effort de développement car les pouvoirs publics de l'époque avaient affiché leur volonté de rompre avec l'économie coloniale en adoptant un modèle de développement

¹² Buesser-Roos « les limites de la numérisation », 08 août 2022, Document téléchargé de site <https://fr.linkedin.com> ,consulté le 05 mai 2025 à 22 :30

économique fondé sur le druidisme de type socialiste tout en priorisant les industries lourdes qui étaient censées entraîner le développement des autres secteurs de l'économie .

Cette caisse sera jusqu'à 1970 utilisée comme un instrument d'exécution du budget de l'état et accessoirement, de quelques projets d'investissement.¹³

En 1964, la caisse nationale de l'épargne et de prévoyance CNEP avait été créée le système de collecte de l'épargne populaire dans le but de la redistribuer sous forme de crédit pour le financement de logements.

La nationalisation de l'appareil bancaire en Algérie entre 1966 et 1968 a doté l'état d'un instrument de développement non négligeable qui était auparavant dominé par le capital étranger. Cette nationalisation s'est imposée à l'état algérien qui, en plus de la volonté d'orienter son économie vers le pôle socialiste, s'est confrontée au refus des banques étrangères de financer l'économie de l'Algérie post indépendance.

C'est ainsi qu'est né le secteur public qui était géré par l'état via le trésor public et l'organe de planification mis en place à l'époque aussi bien pour la banque centrale que les banques primaires .Ainsi , entre 1966 et 1967 , commença la nationalisation des banques étrangères qui donna naissance à trois banques publiques commerciales , à savoir la banque d'Algérie BNA , le crédit populaire algérien CPA , la banque extérieur d'Algérie BEA .¹⁴

2- Les différents banques en Algérie

C'est via la décisions **n 17 -01 du 02 janvier 2017** et dans son article unique que la liste des banques et de la liste des établissements financiers agréés en Algérie ont été publiées :

2-1- les banques publiques

Elles sont six (06) au total et que nous allons présenter selon la date de leur création :

- **LA BNA** : première banque nationale créée en juin 1966 et devient une spa aux termes de **la loi n° 88-01 du 01 janvier 1988** relatif à l'autonomie des entreprises publiques et obtient son agrément en 1995 auprès des réformes engagées par les pouvoirs publics.

¹³ M.BENACHENHOU ,« La banque et le financement de l'économie en Algérie », 1994 ? ouvrage collectif, L'entreprise et la banque, édition OPU, P12

¹⁴ Décision N°17-01 du 02 janvier 2017 portant publication de la liste des banques et de la liste des établissements financiers agréés en Algérie, Annexe 1, p25

depuis 1982, elle s'est spécialisée dans le financement du secteur économique industriel national.

- **La BEA** : créée sous forme d'une société nationale en 1967 via l'**ordonnance n 67 - 204**, elle devient la banque des grandes entreprises industrielles nationales à partir de 1970 avec pour objectif principal, la facilitation des rapports commerciaux et financiers internationaux. En 1989, elle devient une spa tout en gardant le même objet d'activité. Ce n'est qu'en 2002 qu'elle est officiellement agréée pour l'exécution des diverses opérations bancaires reconnues et ce, via la décision n 02-04 du 23 septembre 2002.
- **La CPA** : banque créée en 1966 via l'ordonnance n° 66-366 du décembre 1966. En 1985, la banque de développement local (BDL est créée à partir de cession d'actif du CPA (agences, employés et comptes clientèles). En 1988, le CPA est devenu une spa et elle reçoit en 1997, son agrément des banques. Sa mission est orientée vers la promotion et le financement de secteur du BTPH, de celui de la santé et des médicaments, du commerce, de la distribution, de l'hôtellerie et de tourisme.
- **La banque de l'agriculture et du développement rural (EL BADR)** : cette banque a été créée à partir du démembrement de la BNA en 1982 via le décret n° 82-106 du 13 mars 1982. Sa principale activité est le financement du secteur de l'agriculture, de la pêche et des ressources halieutiques ainsi que la promotion de monde rurale.
- **La banque du développement local (BDL)** : comme sus-indiqué, cette banque a été créée par restructuration du CPA en 1982. Sa mission est le financement des PME /PMI, des activités de commerce au sens large, des professions libérales, des particuliers et des ménages.
- **La CNEP** : créée en 1964, la principale mission de la CNEP était la collecte de l'épargne populaire. Elle devient une banque en 1997. Elle a également pour mission, l'octroi du crédit pour l'acquisition de logements, la promotion du secteur de la promotion immobilière additivement aux services liés à l'habitat tels que les bureaux d'études.

2-2- Les banques privées

Elle existe plusieurs banques ce sont :

- **El baraka banque** : première banque à vocation (islamique) implantée en Algérie en 1991. Ses actionnaires sont le groupe Saoudien D'Allah El Baraka et la BADR. Ses activités sont régies par la sharia et incluent la dimension sociale et solidaire, elle

s'occupe de la gestion du fonds de la zakat et propose des modes de financement tels que la MOUDHARABA, la MOUCHARAKA el i jar el moud araba.

- **Société générale Algérie (SGA)** : c'est une banque commerciale dont le capital est détenu 100 par le groupe société générale (France), agréée en 2000 et dont les activités sont le financement des entreprises tous secteurs d'activités compris ainsi que l'octroi de crédit aux ménages additivement aux divers services bancaires.
- **Al Salam BANK –ALGERIA** : agréée en 2008, c'est une banque qui a pour objet la promotion des produits de la finance alternative que ce soit dans les investissements immobiliers ou dans celui du financement des entreprise.
- **Trust Bank Alegria** : agréée en 2002, elle est membre du groupe Nets Inversement Holding, LTD est basée à Chypre et dont le capital est détenu par des privés .elle est présente en Algérie à travers 05 autres entreprises dont l'une active dans le secteur de l'assurance.
- **Natxis Algérie** : c'est la première banque française à 100 à capital étranger qui s'est installée en Algérie et qui a été agréée en 2000.c'est la filiale du groupe BPCE adossée à nantis
- **Citibank Algérie** : après avoir ouvert un bureau de liaison, la banque a été agréée officiellement depuis 1992 et a été autorisée à ouvrir une succursale en 1998 .ses activités sont concentrées sur le financement des investissements étrangers, la gestion de trésorerie, les dépôts de la banque en ligne ¹⁵

3- La numérisation en Algérie

La numérisation est devenue un élément essentiel de notre vie quotidienne, transformant la façon dont nous communiquons, travaillant ... elle peut prendre de nombreuses formes, selon le type de données ou d'informations qui sont numérisées et selon le but de cette numérisation.

¹⁵ ABOURA AMIRA & CHAHIDI MOHAMED « le système bancaire algérien : Evolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation» p9 ,10 document téléchargé de site <https://asjp.cerist.dz>

La numérisation est en train de prendre de l'ampleur en Algérie, bien qu'elle soit encore à un stade précoce de développement.

Selon un rapport publié par l'union internationale des télécommunications (UIT) en 2024, l'Algérie a obtenu un score de 80,9% soit une augmentation de +44 par rapport à celui de l'année dernière, qui était de 77,8 %.l'Algérie se trouve parmi les 40 pays sur 170 pays objet de cette étude qui ont fait les meilleures progressions.¹⁶

Le ministre Laaziz Faid a précisé que le processus de digitalisation des établissements bancaire et financiers en Algérie a réalisé des progrès significatifs ces dernières années, à l'image du développement des moyens de paiement et la digitalisation des services bancaire, ce qui diminuera considérablement la nécessité pour les clients de se rendre physiquement dans les agences bancaire.

La banque de l'agriculture et du développement rural (BADR), la caisse nationale d'épargne et de prévoyance (CNEP -Banque) et la banque de développement local (BDL), trois autres banques publiques ont lancé les procédures nécessaires (appels d'offres) pour s'équiper de ce système appelé Global BANKING , a déclaré M. Farid dans un entretien accordé à la revue INDJAZAT.¹⁷

4- Les avantages et les limites

4-1 les avantages

Les avantages de la numérisation sont nombreux présenter comme ceci :¹⁸

- Productivité accru par la numérisation des papiers
- Réduction des couts opérationnels
- La rapidité dans l'analyse des données
- Communication facile entre la banque et le client

¹⁶ LAMANAUKAS .TOMAS « un groupe internationale mis en place par l'UIT pour protège les câble de communication sous-marins, qui sont essentiels pour le commerce internationale et la sécurité», Genève , 20novembre 2024 , document téléchargé de site <https://news.un.org> ,consulté le 18avril 2025 à 15.20

¹⁷ Bouadou, birr Mourad Raïs « Digitalisation trois banque publique vont s'équiper d'un système d'information intégré », publié le 31juillet 2024, Document téléchargé de site <https://www.asps.dz> consulté le 18avril 2025 à 18 :20

¹⁸ AIT AIDER RAFIQ –AHMED SAADI « la numérisation des services bancaire en Algérie», université de TIZI–ouzo 2022-2023 p 25

- Développement de nouvelle compétence
- Optimisation de la performance
- La confidentialité des relations clients
- Simplification des méthodes

4-2-les limites

Dans le secteur bancaire algérien, la numérisation avancée mais elle reste limitée par :¹⁹

- Adoption limitée des services bancaire numérique
- Faible disponibilité des systèmes de paiement électroniques
- Infrastructures informatiques vieillissantes
- Manque de confiance des usagers
- Manque d'infracteur
- Faible utilisation des services en ligne
- Le besoin de renforcer la confiance des clients
- Manque des sites internet
- Faible d'adaptation des clients à l'informatique

Ce chapitre a permis d'établir une base théorique sur le fonctionnement des banques et les transformations induites par la numérisation dans le secteur financier .la numérisation représente aujourd'hui un facteur clé d'innovation , offrant aux banques de nouveaux moyens pour optimiser leurs services , réduire leurs couts et répondre aux exigences d'une clientèle de plus en plus connectée .

En Algérie, même si des efforts sont faits pour moderniser le secteur bancaire, la numérisation reste encore limitée .plusieurs obstacles freinent cette évolution.

¹⁹ « Les défis de la numérisation» 2022, Document téléchargé de site <https://atrssh.dz> , consulté le 18 mai 2025 à 16 :40

Chapitre II : étude de cas au niveau de la wilaya de Bejaia

Chapitre II : étude de cas au niveau de la wilaya de Bejaia

Dans ce chapitre, nous allons procéder à une analyse des informations collectées sur le terrain afin de répondre à notre problématique de recherche .le chapitre est devisé en deux sections : la premier section présenté de l'enquête et de la méthodologie de recherche. La deuxième section est consacrée à l'analyse et l'interprétation des résultats de l'étude de terrain menée sur le rôle de numérisation dans le fonctionnement des institutions financière en Algérie : cas de wilaya de Bejaia.

Section 01 : présentation de l'enquête et de la méthodologie de recherche

Avant d'aller aux résultats obtenus, il convient de présenter les principaux éléments de la démarche méthodologique déployée pour réalisation de l'enquête de terrain.

1-la population et l'échantillon de l'enquête

Comme nous l'avons bien souligné auparavant, notre travail est essentiellement d'ordre exploratoire .l'objectif en est alors de savoir quel est le rôle de de la numérisation dans le fonctionnement des institutions financière en Algérie .la population de notre enquête constituée à la wilaya de Bejaia, publique (CNEP BNA, CPA, BADR, ISKAN, BEA) privé (société générale, SALAM, Trust) mixte (BARAKA).

Pour la définition de l'échantillon sur lequel nous d'abord recense et énuméré le nombre et la localisation géographique de l'ensemble des banques intervient dans la wilaya de Bejaia.

Nous avons ensuite retenu un échantillon de 25 banques, choisi sa aléatoirement dont 20 banque ont accepté de participer dans notre enquête .pour la collecte des données, nous fait recours technique de questionnaire.

2- élaboration et administration du questionnaire

La méthodologie de travail que nous adoptée dans le cadre de notre travail de terrain est collecte l'enquête par questionnaire .ce dernier est composé d'un ensemble de question, fermées été choisi multiples que nous adressée sur responsables des banques.

Le questionnaire s'impose de 17 questions réparties sur 3 axes :

Le premier , 4 question , vise à identification de l'interroge désigne l'ensemble des informations permettant de reconnaître clairement prend de la personne à qui l'on des questions lors d'un entretien (sa profession ,son posteetc.) .le deuxième axe ,portant sur

la numérisation au niveau de la banque ,comprend de 17 question , la numérisation au niveau de la banque fait référence à l'intégration des technologies numériques dans les services bancaires afin d'améliorer leur efficacité , leur rapidité et leur accessibilité ..Le 3 ème axe, portant sur évolution de numérisation au niveau de la banque, comprend de Question, l'évaluation de la numérisation au sein des banques algériennes met en lumière une transformation progressive mais encore incomplète du secteur bancaire national .la majorité des établissements financiers ont amorcé leur transition digitale en mettant en place des services en ligne, des applications mobiles et des guichets automatiques intelligents. Cette digitalisation vise à améliorer l'efficacité opérationnelle, à réduire les couts et à offrir une meilleure expérience client.de plus, l'adoption de ces technologies varie selon les banques, certaines étant plus avancées que d'autres dans leur transformation digitale

Section 02 : Analyse de résultat

1-Analyse de résultat

Ce chapitre pour objectif d'analyser concrètement l'état de la numérisation au niveau de quelques institutions financières de la wilaya de Bejaïa. Grâce à une méthodologie rigoureuse, nous avons pu identifier une adoption progressive des outils numériques, traduisant une volonté de modernisation du secteur.

Les résultats montrent des avancées notables, notamment dans la digitalisation des services, mais aussi des obstacles persistants tels que le manque d'infrastructures, la formation insuffisante du personnel et la réticence de certains clients face aux nouvelles technologies.

Cette étude de terrain met en évidence les progrès réalisés, tout en soulignant les défis à relever pour assurer une transition numérique plus efficace et inclusive dans la région.

Pour les questions qui concerne les niveaux de numération l'inter ont répondre comme suit

Analyser des résultats

Tableau N° 01 : le niveau de la numérisation des services et des activités proposées par les banques interrogés

	Fréquence	Pourcentage %
Tous les services	8	40%
Partiellement	12	60%
Aucun	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

Nous remarquons que :

Les résultats de l'enquête révèlent que 60 % des répondants considèrent que la numérisation des services bancaires est partielle. Cette situation traduit une transition digitale en cours, marquée par l'hybridation des modes de prestation de services, où la digitalisation coexiste encore avec des canaux traditionnels. Cette phase intermédiaire souligne la persistance de coûts d'ajustement et de rigidités structurelles qui freinent l'adoption intégrale des technologies numériques.

En revanche, 40 % des participants déclarent que l'ensemble des services est entièrement numérisé, ce qui met en lumière une stratégie de transformation digitale aboutie dans certaines institutions financières. Cette pleine digitalisation permet une optimisation des processus, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de l'accessibilité pour les usagers.

Il est à noter qu'aucun répondant n'a signalé une absence totale de numérisation, ce qui atteste d'un niveau minimal d'intégration technologique dans toutes les banques sondées. Globalement, la dynamique de digitalisation est bien enclenchée, mais des disparités subsistent, révélant des opportunités d'investissement technologique et de modernisation des infrastructures pour atteindre une efficience numérique généralisée.

Tableau N° 02 : pour les outils technologiques l'inter ont répondre (tous les banque confus)

	Effectif	Pourcentage %
Logiciel	16	20,77%

Site web	15	19,48%
Application mobile	17	22,07%
Les cartes	17	22,07%
Média (réseaux sociaux)	11	14,28%
Autre	1	1,29%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

On constate d'après le tableau ci –dessus que

L'analyse des données met en évidence une répartition différenciée de l'utilisation des outils technologiques dans le secteur bancaire. Les cartes bancaires et les applications mobiles, représentant chacune 22,07 % des occurrences, illustrent une forte pénétration des solutions de paiement dématérialisé et de la banque mobile. Ce constat témoigne d'un changement structurel dans les habitudes de consommation bancaire, orienté vers la commodité et la rapidité des transactions, caractéristiques clés de l'économie numérique.

Les logiciels bancaires internes (20,77 %) et les sites web (19,48 %) demeurent des leviers importants de la relation client, traduisant la résilience des infrastructures numériques classiques dans la chaîne de valeur bancaire. Ces outils permettent une rationalisation des opérations et une gestion plus efficiente des ressources.

Les médias sociaux, bien qu'encore marginaux (14,28 %), émergent comme des canaux complémentaires dans la stratégie de communication bancaire. Leur potentiel en tant qu'outils d'engagement client et de marketing digital peut représenter une externalité positive à moyen terme.

La catégorie « autre », ne représentant que 1,29 %, suggère une faible diversification technologique au-delà des outils standards, ce qui pourrait signaler soit une standardisation des solutions numériques dans le secteur, soit une marge d'innovation encore sous-exploitée.

En somme, les 77 occurrences recensées traduisent une pluralité d'outils numériques mobilisés par les institutions financières afin d'optimiser leur efficacité opérationnelle, renforcer leur compétitivité et répondre aux nouvelles exigences des usagers dans un contexte de transformation digitale accélérée.

Tableau N° 03 : la numérisation a-t-elle amélioré l'efficacité opérationnelle des processus internes

	Effectif	Pourcentage %
Amélioration de la qualité des parcours client	15	33,34%
Réduction des délais	17	37,78%
Gain en productivité	13	28,88%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

Les résultats du tableau révèlent que la réduction des délais, citée par 37,78 % des répondants, constitue le principal bénéfice perçu de la numérisation. Ce résultat met en évidence un accroissement de l'efficacité des processus internes, soutenu par l'automatisation des tâches et l'amélioration des flux informationnels, ce qui contribue à la réduction des coûts de transaction et à une meilleure allocation temporelle des ressources.

L'amélioration de la qualité des parcours client, évoquée par 33,34 % des participants, témoigne d'une optimisation de l'expérience utilisateur. Elle reflète une meilleure adéquation entre l'offre de services bancaires et la demande, traduisant une montée en gamme dans la prestation de services, avec des effets positifs sur la fidélisation et la satisfaction client — des facteurs clés de compétitivité dans une économie de services.

Enfin, le gain en productivité, estimé à 28,88 %, renvoie à une amélioration de la performance opérationnelle. Celle-ci se manifeste par une réduction des inefficiences, une limitation des erreurs humaines, et une capitalisation sur les économies d'échelle permises par les outils numériques. Cette dynamique soutient la rentabilité des institutions financières à travers une meilleure maîtrise des coûts d'exploitation. Dans l'ensemble, ces indicateurs traduisent une appropriation progressive des leviers technologiques par les banques, générant des externalités positives tant sur le plan organisationnel que sur la qualité du service rendu aux clients.

Pour la question posée dans l'axe 03 les réponses ont été comme suit

Tableau N° 04 : l'avenir des paiements numériques dans les futures années

	Effectif	Pourcentage %
Augmentation de la sécurité grâce à la Block Chain	8	30,77%
Paiement instantané et en temps réel	18	69,23%

Stagnation	0	0%
------------	---	----

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

Les résultats de l'enquête révèlent une nette orientation vers l'évolution des paiements numériques, avec une forte préférence pour les transactions instantanées et en temps réel (69,23 %). Cette tendance met en évidence une recherche accrue d'efficacité temporelle, répondant à une demande croissante pour des services financiers rapides, fluides et à haute valeur ajoutée, dans un environnement concurrentiel où la rapidité constitue un levier de différenciation stratégique.

Par ailleurs, 30,77 % des répondants valorisent l'apport du block Chain en matière de sécurité des paiements. Cette réponse souligne l'intérêt pour les technologies innovantes capables de renforcer la confiance, notamment en matière de traçabilité, d'authenticité des transactions et de gestion des risques. La sécurité devient ainsi un facteur clé de compétitivité dans une économie numérique où les échanges se veulent transparents et sécurisés.

Enfin, l'absence de réponses en faveur d'une stagnation technologique traduit un consensus en faveur d'un changement structurel et durable. Les anticipations sont clairement tournées vers une croissance soutenue et une innovation continue, ce qui confirme l'émergence d'un marché des paiements numériques dynamique, tiré par des solutions technologiques de plus en plus performantes.

Tableau N° 05 : l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire

	Effectif	Pourcentage %
Banque 100% digitale	11	52,38%
Banque 50% digitale	10	47,62%
Aucun avenir	0	0%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

L'analyse révèle une anticipation partagée d'une transformation structurelle du secteur bancaire, centrée sur la digitalisation. Une majorité relative (52,38 %) privilégie le modèle d'une banque 100 % digitale, reflétant une volonté de rationalisation des coûts fixes, notamment ceux liés aux agences physiques, et une optimisation des processus via l'automatisation.

À l'inverse, 47,62 % des répondants optent pour un modèle hybride, combinant services numériques et traditionnels. Cette préférence pour une transition progressive traduit la

reconnaissance d'une hétérogénéité des attentes clientèles, ainsi que des contraintes techniques et culturelles qui freinent une digitalisation complète à court terme.

L'unanimité en faveur d'un avenir numérique (0 % de rejet) souligne une conviction forte selon laquelle la transformation digitale est incontournable pour rester compétitif. Ces résultats expriment une volonté d'évolution vers un modèle bancaire plus agile, accessible et innovant, tout en laissant place à des débats sur le rythme d'adoption optimal.

Tableau N° 06 : les risques de la numérisation des opérations financières dans les banques

	Effectif	Pourcentage %
Oui	10	45,45%
Non	12	54,54%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

Les résultats une majorité relative (54,54 %) des répondants considérant que la numérisation des opérations financières ne comporte pas de risques significatifs pour les banques, suggérant une perception positive de ses bénéfices économiques, notamment en matière d'efficacité et de compétitivité.

Néanmoins, 45,45 % des participants restent préoccupés par des risques potentiels tels que le cyber sécurité, la fraude, ou encore la perte de lien humain. Cette divergence met en lumière la nécessité d'une approche équilibrée entre innovation technologique et gestion des vulnérabilités.

la numérisation doit s'accompagner de politiques de sécurisation robustes et d'une stratégie de communication claire, afin de renforcer la résilience du système bancaire et d'assurer l'adhésion des clients et partenaires à cette transition structurelle. On peut résumer Les risques liés à la numérisation comme suit :

1. Risque de cyber sécurité, La digitalisation expose les banques aux cyberattaques, pouvant entraîner des pertes financières, des fuites de données sensibles et une dégradation de la confiance des clients.
2. Risque opérationnel : La dépendance technologique accroît la vulnérabilité aux pannes, aux bugs ou aux interruptions de service, compromettant la continuité des activités bancaires.

3. Risque de fraude numérique : Les services dématérialisés facilitent certaines fraudes, telles que l'usurpation d'identité ou les transactions illicites, nécessitant des dispositifs de sécurité renforcés.
4. Risque de conformité : L'évolution rapide des technologies peut devancer les cadres juridiques, exposant les banques à des sanctions ou à des manquements réglementaires, notamment sur les données personnelles.
5. Risque social : La numérisation peut entraîner des pertes d'emploi, une réduction du contact humain, et exclure certains clients peu familiers avec les outils numériques.
6. Risque systémique : La concentration des services numériques chez quelques prestataires majeurs peut fragiliser le système : une défaillance d'un acteur critique pourrait avoir des répercussions en chaîne sur l'ensemble du secteur.

Tableau N° 07 : impact de la numérisation des opérations financières sur les services bancaires

	Effectif	Pourcentage %
Oui	15	78,94%
Non	4	21,05%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir de l'enquête

Les données issues du tableau et de la figure révèlent que la majorité des répondants, soit 15 personnes (78,94%), estiment que la numérisation des opérations financières a eu un impact sur les services bancaires au cours des dernières années.

A l'inverse, 4 personnes (21,05%) considèrent qu'elle n'a pas eu d'impact significatif. Cette forte majorité met en évidence une perception largement positive ou du moins notable de l'effet de la numérisation dans le secteur bancaire. Cela pourrait être attribué à plusieurs facteurs, tels que l'amélioration de l'accessibilité aux services bancaires, la rapidité des transactions, la réduction des files d'attente en agences, ou encore l'apparition de services bancaires innovants via des applications mobiles et plateformes en ligne.

En revanche, la part minoritaire (21,05%) qui ne perçoit pas d'impact peut refléter une méfiance envers les nouvelles technologies, un manque d'accès ou de familiarité avec les services numériques, ou encore une insatisfaction vis-à-vis de la qualité des services numérisés.

Tableau N° 08 : les types de risque

	Effectif	Pourcentage %
Piratage	9	56,25%
Autres	7	43,75%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

Types de risques identifiés en cas de réponse affirmative à la question sur la perception des risques. Sur un total de 16 répondants ayant reconnu l'existence de risques :

Les 9 répondants (soit 56,25%) ont identifié le piratage comme un type de risque majeur.

Les 7 autres répondants (soit 43,75%) ont mentionné des autres types de risques (non précisés ici, mais cela pourrait inclure la perte de données, les virus informatiques, les fuites d'informations.)

La majorité des participants qui reconnaissent un risque lié à l'utilisation du système ou service en question considèrent le piratage comme la menace principale. Cela souligne une sensibilisation accrue aux dangers liés à la sécurité informatique, et peut de cyber sécurité ou la formation des utilisateurs.

Tableau N° 09 : la place de la monnaie numérique

	Effectif	Pourcentage %
La seule substitution	2	11,11%
Partager avec la monnaie actuelle	8	44,45%
Ne remplace pas la monnaie actuelle	8	44,45%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

La seule substitution, seule 2 répondants (11,11%) pensent que la monnaie numérique pourrait remplacer totalement la monnaie actuelle. Cela montre une faible adhésion à l'idée d'une substitution complète.

Partager avec la monnaie actuelle, 8 répondants (44,45%) estiment que la monnaie numérique pourrait coexister avec la monnaie traditionnelle. C'est l'une des opinions les plus partagées, suggérant une ouverture à l'innovation tout en conservant le système actuel.

Ne remplace pas la monnaie actuelle, également 8 répondants (44,45%) pensent que la monnaie numérique ne doit pas remplacer la monnaie actuelle. Cela montre une certaine méfiance ou un attachement aux formes traditionnelles de monnaie.

La grande majorité des répondants (88.9%) ne considèrent pas la monnaie numérique comme un substitut total , mais plutôt comme un complément , ou la rejettent comme alternative de remplacement .

Cela traduit probablement un manque de confiance, une crainte du changement, ou une incompréhension du fonctionnement des monnaies numériques. L'attitude est donc partagée entre prudence et ouverture modérée.

Tableau N° 10 : l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance de la banque

	Fréquence	Pourcentage %
Impact positif majeur	9	45%
Impact positif modéré	11	55%
Impact négatif modéré	0	0%
Impact négatif majeur	0	0%
Pas d'impact significatif	0	0%
Total	20	100%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

La totalité des répondants (100) estime que la numérisation des opérations financières à un impact positif soit (sur la performance globale de leur établissement soit majeur ou modéré.

Doit les 45 (9 répondants) jugent que l'impact est positif majeur, ce qui reflète une forte amélioration perçue de la performance grâce à la numérisation.

Les 55% (11répondants) considèrent l'impact comme positif modéré, suggérant une amélioration notable mais peut-être encore partielle ou en cours. Aucun répondant n'a signalé d'impact négatif ni d'absence d'impact significatif, ce qui montre un consensus clair en faveur des effets bénéfiques de la numérisation des opérations financières. Ces résultats mettent en

évidence que la numérisation est perçue comme un levier important de performance pour les établissements interrogés, en termes d'efficacité, de rapidité et de précision des opérations financières.

Tableau N° 11 : avantages de la numérisation des opérations financières

	Effectif	Pourcentage %
Amélioration de l'efficacité	18	39,13%
Réduction des coûts	9	19,56%
Meilleure satisfaction client	14	30,43%
Augmentation des revenus	4	8,96%
Autre	1	2,17%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir du l'enquête

Amélioration de l'efficacité (39,13%) c'est l'avantage le plus cité par les répondants (18 sur 46), ce qui montre que la numérisation est perçue avant tout comme un moyen de rendre les processus financiers plus rapides, fiables et moins sujets aux erreurs humaines. Cela traduit une volonté d'optimisation des ressources et des délais.

Meilleure satisfaction client (30,43%) avec 14 réponses, cet avantage démontre que la digitalisation contribue à améliorer l'expérience client, probablement grâce à des services plus rapides, accessibles à distance, et personnalisés. Cela souligne l'impact direct de la transformation numérique sur la qualité de la relation client.

Evoquée par 9 participants, la réduction des coûts représente aussi un avantage notable. Toutefois, elle est perçue comme moins prioritaire que l'amélioration de l'efficacité ou de la satisfaction client. Elle peut englober la diminution des dépenses liées aux opérations, à la gestion ou à la maintenance.

Moins fréquemment citée (4 réponses), l'augmentation des revenus peut être perçue comme une conséquence indirecte de l'efficacité et de la satisfaction client, mais elle n'est pas encore identifiée comme un avantage principal par les répondants.

Autre (2,17%) un seul répondant a mentionné un avantage différent, ce qui montre une relative convergence des perceptions autour des bénéfices principaux.

Les résultats montrent que la numérisation est surtout perçue comme un levier d'efficacité et d'amélioration de la qualité de service, avant même d'être un moyen direct d'augmenter les revenus. Cela reflète une approche stratégique orientée vers l'optimisation et la satisfaction client.

Tableau N° 12 : le degré de satisfaction des clients de la numérisation des services

	Fréquence	Pourcentage %
Satisfaction Total	10	50%
Satisfaction partielle	10	50%
Sans satisfaction	0	0%
Total	20	100%

Source : réalisé par nous –mêmes, à partir de l'enquête

Les données montrent que 50% des clients sont totalement satisfaits de la numérisation des services, tandis que l'autre 50% expriment une satisfaction partielle. Il est important de noter qu'aucun client ne s'est déclaré insatisfait, ce qui reflète globalement une perception positive du processus de numérisation.

Cela suggère que la mise en place des services numériques répond, dans l'ensemble, aux attentes des utilisateurs, bien que certains aspects puissent encore être améliorés pour convertir

la satisfaction partielle en satisfaction totale. Ces résultats peuvent encourager les décideurs à poursuivre les efforts de transformation numérique tout en identifiant les points faibles qui freinent une pleine satisfaction.

D'après l'analyse des résultats de notre enquête, on a pris quelques opinions personnelles :

- Il a demandé plus de volonté et de travail, afin de généraliser cette opération (banque CPA)
- Il a dit que la numérisation permet de gagner un temps considérable, et les clients peuvent effectuer leurs opérations bancaires en ligne, ce qui accélère le traitement des opérations et réduit la charge de travail des employés (banque extérieure d'Algérie)
- Il a déclaré le responsable de la banque, la numérisation est le seul moyen pour la bancarisation de la population et pour améliorer l'inclusion financière et éradiquer l'informel (direction CNEP)

2- Suggestion et recommandation

L'étude des informations recueillies grâce au questionnaire a révélé l'effet important de la numérisation sur les résultats des agences bancaires de la wilaya de Bejaia. L'utilisation des technologies numériques a permis d'améliorer la qualité de service et d'optimiser l'efficacité opérationnelle des banques, comme en témoignent les résultats. Néanmoins, il reste encore certains obstacles, tels que la sécurité des transactions, l'accessibilité des services pour les populations vulnérables et la formation du personnel aux nouveaux outils.

2-a- Suggestion

Les banques de Bejaia présentent plusieurs lacunes qui freinent leur développement et limitent la qualité des services offerts aux clients. Tout d'abord, le faible niveau de numérisation et le recours persistant à des systèmes traditionnels ralentissent considérablement les opérations bancaires et nuisent à l'efficacité globale comme Les banques CPA, BADR. À cela s'ajoute une bureaucratie pesante, caractérisée par des procédures longues et complexes, notamment pour des opérations courantes telles que l'ouverture de comptes ou la demande de crédits. Par ailleurs, le manque de formation et de qualification professionnelle de certains employés affecte la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des clients. On observe également une

faible coordination entre les agences d'une même banque, ce qui complique le suivi des dossiers et la fluidité des services à l'échelle nationale. La communication avec la clientèle reste un autre point faible, certaines banques ne répondant pas de manière satisfaisante aux besoins et réclamations des usagers. Enfin, le manque d'innovation et de diversité dans les produits financiers proposés rend difficile la satisfaction des attentes variées de la clientèle, surtout en comparaison avec les standards des banques internationales.

2-b-Recommandations

La numérisation représente aujourd'hui un levier majeur de modernisation pour les institutions financières en Algérie. Dans un environnement économique en pleine transformation, marqué par une digitalisation croissante à l'échelle mondiale, les banques et établissements financiers de Bejaia doivent impérativement intégrer les technologies numériques pour améliorer leur efficacité, leur transparence et leur compétitivité. Voici quelques recommandations concrètes pour renforcer le rôle de la numérisation dans le fonctionnement des institutions financières en 2Bejaia :

- Accélérer le développement de plateformes digitales nationales : Il est essentiel de mettre en place des solutions numériques accessibles, telles que des applications mobiles et des services bancaires en ligne, qui répondent aux besoins des citoyens algériens, y compris dans les zones éloignées. La disponibilité de services 24h/24, la simplicité d'utilisation et la sécurité doivent être garanties.
- Renforcer l'infrastructure technologique : Les institutions financières doivent investir dans des infrastructures informatiques modernes et résilientes, capables de supporter les opérations en ligne de manière stable et sécurisée. Cela inclut le cyber sécurité, essentielle pour protéger les données des clients.
- Améliorer la gestion et l'exploitation des données : La collecte, l'analyse et l'interprétation des données financières permettent aux banques d'identifier les comportements des clients, de personnaliser leurs offres et de prendre des décisions stratégiques plus pertinentes.
- Promouvoir une culture digitale interne : Les institutions doivent sensibiliser et former régulièrement leurs employés à l'utilisation des outils numériques. Une main-d'œuvre bien

formée est un atout majeur pour accompagner les clients dans la transition vers des services financiers numériques.

- Collaborer avec les fi tecks locales : Les partenariats entre les banques traditionnelles et les startups technologiques algériennes peuvent accélérer l'innovation, notamment dans le domaine des paiements mobiles, de la micro finance ou du block Chain.
- Adopter des méthodes de gestion de projet numériques : La planification rigoureuse des projets de numérisation permet de réduire les coûts, maîtriser les délais et minimiser les risques liés à la transformation digitale.
- Soutenir l'inclusion financière grâce au digital : En exploitant les technologies numériques, les institutions peuvent toucher une population plus large, y compris les personnes non bancarisées, en simplifiant l'accès aux services financiers de base.
- Exploiter les technologies émergentes : L'intelligence artificielle, le big data et l'automatisation offrent des opportunités pour améliorer l'efficacité opérationnelle, renforcer la détection des fraudes et offrir des services personnalisés en temps réel.

Ce chapitre a mis en lumière les enjeux liés à la transformation numérique du secteur bancaire, en soulignant à la fois les opportunités offertes par la numérisation et les défis qu'elle implique. Si cette évolution permet aux banques d'innover, de gagner en efficacité et de mieux répondre aux attentes des clients, elle nécessite également des conditions propices pour être pleinement exploitée. En Bejaia, malgré une volonté affichée de modernisation, la transition numérique du secteur bancaire reste incomplète, freinée par des contraintes techniques, culturelles et structurelles. Il apparaît donc essentiel d'accompagner cette mutation par des investissements ciblés, une amélioration des infrastructures et une sensibilisation accrue des usagers pour favoriser une adoption plus large des services numériques.

Conclusion générale

Conclusion générale

À l'issue de ce travail de recherche, nous avons pu mettre en évidence l'importance croissante de la numérisation dans le fonctionnement des institutions financières, en nous focalisant sur un cadre d'étude localisé : la wilaya de Bejaïa. L'étude a révélé que la transformation numérique constitue aujourd'hui un levier stratégique incontournable pour moderniser les services financiers, accroître leur efficacité, améliorer l'expérience client et renforcer la compétitivité des établissements financiers face à un environnement en constante évolution.

Lors de la réalisation du travail expérimental, nous avons rencontré un ensemble de difficultés qui ont, dans une certaine mesure, influencé le déroulement de la recherche. L'un des principaux défis était que le sujet de l'étude était relativement nouveau, ce qui a entraîné une rareté des sources et une difficulté à obtenir des informations précises et fiables servant les objectifs du travail. De plus, la distance entre les différentes banques a constitué un obstacle logistique, notamment lorsqu'il fallait se déplacer fréquemment pour collecter des données ou réaliser des entretiens. Par ailleurs, nous avons constaté une difficulté à obtenir suffisamment d'informations au sein même des établissements bancaires, soit en raison de la réticence de certains employés à partager les détails demandés, soit à cause de l'absence d'une base de données claire et actualisée sur laquelle s'appuyer. Malgré ces contraintes, nous avons réussi à les surmonter autant que possible en nous appuyant sur des sources alternatives et en fournissant des efforts de terrain supplémentaires.

La numérisation est devenue l'un des piliers fondamentaux de la modernisation et du développement du secteur bancaire en Algérie. Les initiatives numériques adoptées ont grandement contribué à la simplification des procédures bancaires et à l'accélération des diverses opérations financières, facilitant ainsi une transition fluide vers un système bancaire plus efficace et plus transparent. Ces initiatives ne se sont pas limitées à la facilitation des transformations bancaires, mais ont également permis de créer un réseau de communication et d'intégration solide entre les différentes institutions financières du pays, renforçant ainsi la cohésion et la coordination entre elles. Donc notre hypothèse est confirmée

Dans ce contexte, les banques de la wilaya de Bejaïa constituent un exemple concret des effets positifs de la numérisation. Les technologies modernes leur ont permis d'améliorer la qualité de leurs services bancaires, tant en termes de rapidité, de précision, que de diversité

des offres proposées. La numérisation a également contribué à élargir l'accès à ces services, touchant un plus grand nombre de clients, y compris ceux vivant dans les zones éloignées. Cela a conduit à un renforcement de l'inclusion financière et à une amélioration notable de la satisfaction des clients. Ainsi, il apparaît clairement que la numérisation est devenue un facteur clé de transformation qualitative du système bancaire, tant au niveau local que national. La deuxième hypothèse est confirmée.

En conclusion, la numérisation représente bien plus qu'une simple évolution technologique, elle constitue une véritable révolution dans la manière dont les institutions financières opèrent, interagissent avec leurs clients et se projettent dans l'avenir. Pour l'Algérie, et en particulier pour des wilayas dynamiques comme Bejaïa, la digitalisation du secteur financier n'est pas une option, mais une nécessité pour assurer une croissance inclusive, durable et résiliente. L'avenir du secteur financier algérien dépendra de sa capacité à embrasser pleinement cette transformation, tout en surmontant les obstacles structurels qui freinent encore son développement.

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages

- DAVID BAWDEN ET LYN ROBINSON « Introduction to information science » ,2012
- M. BENACHENHOU (1994), « La banque et le financement de l'économie en Algérie», ouvrage collectif l'entreprise et la banque, édition OPU

Mémoire

- Ait Aider Rafiq, Saadi Ahmed Karim« La numérisation des services bancaire en Algérie», université de TIZI-OUZO 2022-2023
- Aouragh Nabila, SALMANABILA, HALIM SALIMA « la gestion des moyens des paiements au sein des banque algérienne »
- Ait Khelif Salima , Krimat Amel « covid-19 évolution des activités bancaire en Algérie », université de Bejaia ,2020-2021

Dictionnaire

- JOEL .PROVEST « Dictionnaire les mots de l'économie »
- CAPUL.JET GARNIER « Dictionnaire d'économie et des sciences sociales» Hatier, paris 1994

Documents

- OTHMAN EL FADIL « Définition de la numérisation informatique», Document téléchargé de site <https://fr.scribd.com>
- Bouda Ahmed, Laiche Mohamed « La numérisation des services bancaire en Algérie : opportunité et défis »24 juin 2024, document téléchargé de site <https://ummto.dz>
- Kids Boujiek, Prisca Boujiek « Banque et société financières »université de Bejaia, document téléchargé de site <https://www.lafinancepoutous.com> ,18 juillet 2017
- A.JKounouwen Aj.& Hounkou C.E « Impact de paiement mobile sur l'inclusion financières des population non bancarisé », document téléchargé de site <https://revenue-isg.com> ,20 mai 2024 .
- « Les avantage de la numérisation» ,2fevrier 2022, document téléchargé de site <https://numerize.com>

- Buesser-Ross « Les limites de la numérisation » ,08 aout 2022, document téléchargé de site <https://fr.linkedin.com>
- Bouadou ,Bir Mourad Raïs « Digitalisation trois banque publique vont s'équiper d'un système d'information intégré», publie le 31 juillet 2024, document téléchargé de site <https://www.asps.dz>
- Tomas .Lamanauskas, « un groupe internationale mis en place par l'UIT pour protège les câble de communication sous-marins, qui sont essentiels pour le commerce internationale et la sécurité », Genève, 20 novembre 2024, document télécharge de site <https://news.un.org>

Rapport, Revenues et publications

- AMIRA ABOURA & CHAHIDI MOHAMED « Le système bancaire algérien : évolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation »

Décrets et lois

- Décis n°17-01 du 02 janvier 2017 portant publication de la liste des banques et de la liste des établissements financier agréés en Algérie, annexe 1, j.n°02 du 11 janvier 2017
- La loi n°86/12 de la 19/08/1986 définition le crédit

Site web

- <https://fr.scribd.com>
- <https://www.ummto.dz>
- <https://lafinancepoutous.com>
- <https://revue-isg.com>
- <https://numerize.com>
- <https://fr.linkechin.com>
- <https://asjp.cerist.dz>
- <https://news.un.org>
- <https://.www.asps.dz>
- <https://atrssh.dz>

Annexes

Université Abderrahmane Mira de Bejaia



Thème

« Le rôle de la numérisation dans le fonctionnement des institutions financières en Algérie : cas de la wilaya de Bejaia. »

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Économiques, option : Économie Monétaire et Financière (EMF), le présent questionnaire a été élaboré comme un instrument permettant d'apporter des réponses à la problématique de notre recherche, qui porte sur :

« Le rôle de la numérisation dans le fonctionnement des institutions financières en Algérie : cas de la wilaya de Bejaia. »

À cet effet, et afin de mener à bien notre enquête, nous vous prions de bien vouloir nous aider en répondant à ce questionnaire. Cette enquête n'a aucune vocation commerciale ; elle s'inscrit strictement dans le cadre d'une recherche universitaire. Les informations recueillies seront utilisées à des fins académiques et resteront entièrement confidentielles.

Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration et votre aide, qui contribueront à la réussite de notre étude.

Axe 1 : identification de l'interroge

1. Quel est le poste occupez-vous :

☐ Directeur

☐ Administrateur

.....Autre.

2. Statut juridique

☐ Public

☐ Privé

☐ Mixte

3. L'expérience professionnelle

☐ 1_5 ans

☐ 5_10 ans

☐ 10_15 ans

☐ 15_20 ans

☐ Plus

4. La nature de votre banque

☐ Banque commercial

☐ Banque d'investissement

☐ Banque d'épargne

☐ Banque coopérative

.....Autre.

Axe 2 : La Numérisation au niveau de la banque

5. Quel sont les services de la numérisation des services et des activités proposées par votre banque ?

- ☐ Tous les services
- ☐ Partiellement
- ☐ Aucun

6. Quel sont les utiles technologiques mis en place au sein de votre banque ?

- ☐ Logiciel
- ☐ Site web
- ☐ Application mobiles
- ☐ Les cartes
- ☐ Média (réseaux sociaux)

.....Autres.

7. De quelle manière de la numérisation a-t-elle amélioré l'efficacité opérationnelle des processus internes ?

- ☐ Amélioration de la qualité des parcours client
- ☐ Réduction des délais
- ☐ Gain de productivité

Axe 3 : évolution de la numérisation au niveau de la banque

8. A quoi pourrait ressembler l'avenir des paiements numériques dans les prochaines années ?

- ☐ Augmentation de la sécurité grâce Block Chain
- ☐ Paiement instantané et en temps réel
- ☐ Stagnation

9. Selon-vous quel est l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire ?

☐

Banque 100% digitale

☐ Banque 50% digitale

☐ Aucun avenir

10. La numérisation des opérations financières pourrait-elle présente des risques pour les banques ?

☐ Oui

☐ Non

11. Selon vous la numérisation des opérations financières a-t-elle eu un impact sur les services bancaires ces dernières années ?

☐ Oui

☐ Non

12. Si votre réponse est oui quels type de risque ?

☐ Piratage

☐ Autres

13. Que pensez-vous sur la monnaie numérique

☐ La seule substitution

☐ Partager avec la monnaie actuelle

☐ Ne remplace pas la monnaie actuelle

14. Selon vous quel est l'impact de la numérisation des opérations financières sur les performances globales de votre établissement ?

☐ Impact positif majeur

☐ Impact positif modéré

☐ Impact négatif modéré

☐ Impact négatif majeur

☐ Pas d'impact significatif

15. Quels sont les principaux avantages de la numérisation des opérations financières pour votre établissement ?

☐ Amélioration de l'efficacité

☐ Réduction des coûts

☐ Améliorer satisfaction client

☐ Augmentation des revenus

.....Autre

16. Le degré de satisfaction des clients de la numérisation des services ?

☐ Satisfaction totale

☐ Satisfaction partielle

☐ Aucune satisfaction

17. Opinion personnel

.....
.....
.....
.....

Nous vous remercions pour votre collaboration et votre aide nous serons très reconnaissants.

Table des matières

Table des matières

Remerciements

Dédicace

Liste des abréviations

La liste des tableaux

Introduction générale.....	1
Chapitre I : Cadre théorique des banques et la numérisation et sa réalité en Algérie	5
Section 01 : cadre théorique de la banque et la numérisation.....	5
1-Notion de la banque	5
1-1- Définition de la banque	5
1-2-. Les types de banques	6
1-3-Le rôle de la banque.....	6
2-Notion de la numérisation	7
2-1- Définition de la numérisation.....	7
2-2- le rôle de la numérisation	8
2-3- les avantages de la numérisation.....	9
2 4- les limites de la numérisation.....	10
Section 02 : la numérisation dans secteur bancaire en Algérie	10
1-histoire de la banque en Algérie	10
2..... Les différents banques en Algérie	11
2-1- les banques publiques	11
2-2- Les banques privées	12
3..... La numérisation en Algérie	13
4..... Les avantages et les limites	14
4-1 les avantage	14

4-2-les limite	15
Chapitre II : étude de cas au niveau de la wilaya de Bejaia	17
Section 01 : présentation de l'enquête et de la méthodologie de recherche	17
1-la population et l'échantillon de l'enquête	17
2- élaboration et administration du questionnaire	17
Section 02 : Analyse de résultat	18
1-Analyse de résultat	18
2- Suggestion et recommandation	29
Suggestion	29
Conclusion générale	33
Bibliographie.....	36
Annexes	39

Résumé

L'objectif de ce travail est d'analyser le rôle de la numérisation dans le fonctionnement des institutions financières dans la wilaya de Bejaïa. À travers une enquête de terrain menée auprès de 20 banques locales, nous avons étudié comment la numérisation transforme les services bancaires à Bejaïa. Les résultats montrent que la digitalisation a permis d'améliorer l'efficacité, la rapidité et la qualité des services, tout en facilitant l'accès des clients. La majorité des banques ont partiellement numérisé leurs opérations, utilisant des applications mobiles, sites web et cartes bancaires. Cette modernisation a conduit à une réduction des délais, une meilleure satisfaction client et un gain en productivité. Toutefois, des défis subsistent tels que la cyber sécurité, le manque de formation et l'infrastructure technique limitée. La numérisation joue un rôle majeur dans la performance et la compétitivité. Enfin, les banques expriment une volonté claire de poursuivre cette transformation afin de répondre aux attentes d'un marché en pleine évolution.

ملخص

يهدف هذا العمل إلى تحليل دور الرقمنة في أداء المؤسسات المالية في ولاية بجاية. ومن خلال دراسة ميدانية شملت 20 بنكاً محلياً، قمنا بدراسة كيف تؤثر الأدوات الرقمية على الخدمات المصرفية. وقد أظهرت النتائج أن الرقمنة ساهمت في تحسين الكفاءة والسرعة وجودة الخدمات، بالإضافة إلى تسهيل وصول الزبائن إليها. معظم البنوك قامت برقمنة جزئية لعملياتها، مع استخدام التطبيقات الهاتفية، المواقع الإلكترونية والبطاقات البنكية. وقد أدت هذه التحديثات إلى تقليص المهل الزمنية، رفع رضا الزبائن، وزيادة الإنتاجية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات مثل الأمن السيبراني، نقص التكوين، وضعف البنية التحتية التكنولوجية. وتلعب الرقمنة دوراً كبيراً في تحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية. وفي الختام، أبدت البنوك رغبة واضحة في مواصلة التحول الرقمي من أجل تلبية متطلبات السوق المتغير باستمرار.

Abstract

The aim of this work is to analyze the role of digitization in the functioning of financial institutions in the wilaya of Bejaïa. Through a field survey conducted with 20 local banks, we examined how the integration of digital tools influences banking services. The results show that digitization has improved efficiency, speed, and service quality, while also facilitating customer access. Most banks have partially digitized their operations by using mobile applications, websites, and bankcards. These improvements have led to shorter processing times, increased customer satisfaction, and higher productivity. However, challenges remain, such as cyber security, lack of staff training, and limited technical infrastructure. Digitization plays a major role in improving performance and enhancing competitiveness. Finally, banks expressed a clear intention to continue this digital transformation to meet the demands of an ever-evolving market.