

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economique, Commerciales, et des Sciences de Gestion

Département des Sciences Financière et comptabilité

Mémoire

En vue de l'obtention du diplôme de

MASTER EN SCIENCES FINANCIERE ET COMPTABILITE

Option : finance d'entreprise

Thème

L'impact de la numérisation des services financier sur l'activité bancaire : Cas d'une banque BDL Bejaïa

Préparé par :

-Zouaoui Sahra

-Maafa Sarah

Date de soutenance :

Jury :

Président : **Mr Felfoul Saadi**

Examineur : **Mme Belhoucine Halima**

Rapporteur : **Mme Meklat Khoukha**

Dirigé par:

Mme Meklat Khoukha

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 travail.

Nous exprimons nos vifs remerciement et notre profonde gratitude à **Mme MEKLAT KHOUKHA**, de nous avoir encadré, orienté, aidé et conseillé.

Nous tenons à remercier **nos parents**, ainsi que nous famille pour leurs soutiens aussi bien moraux que financier et pour leurs sacrifices.

Nous tenons également à remercier **Mr OUANOUGHY NASSIM** et tous les membres de la banque BNA de Bejaïa.

Finalement, nous remercions nos amis et tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Je dédie ce travail :

À mes parents, Hanfi Zouaoui et Nadia, source d'amour, de courage et de sagesse. Leur présence dans ma vie est un cadeau inestimable. Que Dieu les protège et les garde toujours près de moi ;

À mes frères : Ghilas, Belkacem, Faras et Mahmoud, mes alliés de toujours, mes repères dans les tempêtes et les joies ;

À mes sœurs, Chafiaa et Wissam, dont l'amour fraternel m'accompagne avec tendresse et bienveillance ;

À mes belles-sœurs : Salwa, Wiza et Lilia, pour leur gentillesse et leur place précieuse dans ma vie ;

À mon oncle Hamza et son épouse Fahima, pour leur soutien sincère et leur affection constante ;

À ma cousine Massilia, dont la présence a été une lumière dans les moments difficiles comme dans les plus beaux ;

À Sarah, ma binôme, pour sa complicité, sa patience et la force de notre travail d'équipe ;

À Ahlam, mon amie intime, confidente fidèle et sœur de cœur, pour sa présence indéfectible, son écoute et son amour ;

À tous ceux qui ont été là, à leur manière, je dis merci. Ce travail vous appartient un peu à tous.

Z.Sahra

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

À mon frère Nabil, pour sa sagesse et sa présence rassurante, ainsi qu'à son épouse Oualida, pour sa douceur et son soutien constant. À leurs enfants, dont l'innocence et la joie illuminent nos vies ;

À mes sœurs : Soraia, Kahina, Assia et Siham, pour leur tendresse, leur complicité et leur amour fraternel indéfectible. Et à leurs enfants, qui occupent une place toute particulière dans mon cœur ;

À ma binôme et ma jumelle de cœur Sahra, pour sa fidélité, son sérieux et la belle énergie qu'elle a apportée à chaque étape de notre travail commun ;

À Ahlam, mon amie proche, ma confidente et ma jumelle de cœur, pour être toujours là, m'écouter et m'aimer

Merci à chacun d'entre vous. Ce travail est un peu le vôtre aussi.

M. Sarah

Sommaire

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction Générale.....	1
Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire	4
Section 01 : Généralités sur les services financiers de la dématérialisation ou digital	5
Section 02 : les transformations de l'activité bancaire induite par la numérisation et son influence.....	8
Chapitre II: L'impact de la numérisation sur l'activité de la banque Etude de cas de la banque	14
Section 01 : Le processus de numérisation chez BDL Bejaia.	15
Section 02 : Impact de la numérisation sur l'activité de la banque :	23
Conclusion générale	65
Bibliographies	69
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

Liste des abréviations

BDL : Bancaire développement locale

SIB : Système d'information bancaire

GED : Gestion électronique des documents

BD : Base documentaire

GRC : Gestion de la relation client

RGPD : Règlement générale de production des données

CA : Chiffre d'affaire

PNB : Produite net bancaire

TPE : Terminal de paiement électronique

CIB : Carte bancaire national

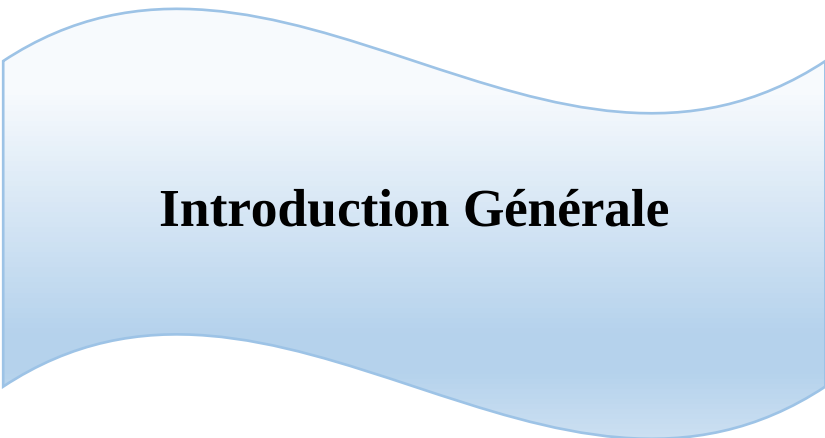
Liste des tableaux

Tableau N° 01 : Tableau des Axes de Transformation de banque.....	09
Tableau N°02: Technologies et Impact sur la Relation Client.....	11
Tableau N°03 : La rentabilité de chiffre d’affaire en 12/2023.....	26
Tableau N°04 : Les objectifs stratégiques réalisé en 2023 par la BDL de Bejaïa.....	28

Liste des figures

Figure N°01 : Interaction et complémentarité entre le Système d'Information Bancaire, la Base Documentaire et la Gestion Électronique des Documents.....	23
Figure N°02 : la répartition des clients de la BDL Bejaïa par tranche d'âge.....	34
Figure N°03 : la répartition des clients de la BDL Bejaïa par tranche de genre	35
Figure N°04 : la répartition des clients de la BDL Bejaïa selon la profession	35
Figure N°05 : la fréquence d'utilisation des services de la BDL Bejaïa	36
Figure N°06 : présentation des fréquences d'utilisation des services numériques de la BDL.....	36
Figure N°07 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL par tranche d'âge.....	37
Figure N°08 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL par tranche de genre.....	38
Figure N°09 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL selon la profession.....	38
Figure N°10 : Les services numériques utilisés par les clients.....	39
Figure N°11 : Les approches d'aides utiliser pour la réalisation des services numériques.....	40
Figure N°12: L'utilisation d'internet pour le paiement des factures	40
Figure N°13 : L'analyses de la satisfaction clientèle des services numériques.....	41
Figure N°14 : La division des avantages des services numériques de la BDL Bejaia	42
Figure N°15 : les défis rencontres selon chaque clients	42
Figure N°16 : Degrés de confiance de la sécurité selon les services numériques.....	43
Figure N°17 : Analyse de sécurité selon chaque client.....	44

Figure N°18 : L’impact de la numérisation sur la relation client BDL	44
Figure N°19 : Préférence de la clientèle entre les interactions numériques/traditionnelles ...	45
Figure N°20 : Les innovations futures souhaitables	46
Figure N°21 : Les recommandations de la clientèle des services numérique aux autres ...	46
Figure N°22 : la répartition des services numériques utilisé par tranche d’âge	47
Figure N°23 : La satisfaction des services numérique de la BDL par rapport en profession .	48
Figure N°24 : Les avantages des services numérique de la BDL par tanche de profession .	49
Figure N°25 : La répartition de confiance et la sécurité par la tranche d’âge.....	50
Figure N°26 : L’utilisation des interactions numériques et traditionnelles par rapport à l’âge.....	51
Figure N°27 : Les paiements des factures sur internet par rapport à la profession.....	51
Figure N°28: La répartition des tâches modifiées ou automatisées grâce aux outils numérique.....	56
Figure N°29 : Les nouvelles technologies utilisées par les personnelles	57
Figure N°30 : Présentation des stratégies nationales inspirées par la BDL.....	58
Figure N°31 : Analyse des défis lies a la gestion des données sensible	59
Figure N°32 : La division les obstacles rencontrés lors de mise œuvre des projets numériques.....	60
Figure N°33 : La satisfaction des clients sur les services digitaux	61



Introduction Générale

La numérisation des services financiers a commencé dans les années 1990 avec l'apparition des premiers services bancaires en ligne dans les pays développés. Mais c'est à partir des années 2000 que ce processus s'est vraiment accéléré, notamment grâce à l'Internet haut débit et à l'essor des téléphones portables. Le développement des Smartphones et des applications mobiles dans les années 2010 a permis à un plus grand nombre de personnes d'accéder facilement aux services financiers, même sans compte bancaire traditionnel. Des solutions comme M-Pesa au Kenya M-Pesa est un service de paiement par téléphone mobile lancé au Kenya en 2007. Il a été créé par l'entreprise Safaricom, pour aider les gens à envoyer, recevoir et garder de l'argent facilement, même s'ils n'ont pas de compte bancaire. Ont montré l'impact de ces technologies dans les pays en développement. Enfin, la crise du COVID-19 en 2020 a encore renforcé cette tendance, en poussant les banques et les clients à utiliser davantage les services numériques. Aujourd'hui, la finance numérique est présente dans presque tous les pays et continue de se développer rapidement. ¹

En Algérie, la nouvelle loi des finances 2025 encourage le paiement électronique, en le rendant obligatoire pour le règlement de plusieurs services. Sous l'impulsion des hautes autorités, la numérisation des services bancaires connaît une accélération stratégique, positionnée comme priorité présidentielle dans le cadre d'une transformation économique plus large. Cette mutation se manifeste par des progrès tangibles : croissance de 16% des paiements par carte et de 12% des transactions mobiles en 2024², déploiement de nouveaux services (paiement sans contact, crédit à débit différé), et modernisation des infrastructures via des Data Centres dédiés. Portée par des réformes structurelles – notamment la loi monétaire et bancaire de 2023 intégrant la monnaie numérique et l'e-paiement –, cette dynamique vise à combattre l'économie informelle (30% du PIB), élargir l'inclusion financière (taux de bancarisation <50%), et sécuriser les transactions. Toutefois, elle se heurte à des défis persistants : prédominance du cash (80% des transactions), retard en mobile banking comparé à des pays comme le Sénégal, et résistances socioculturelles nécessitant une éducation financière accrue. L'Algérie navigue ainsi entre opportunités technologiques et impératifs de changement systémique.

¹ MEHIDI, Salim. « Digitalisation des services bancaires en Algérie : opportunités et contraintes », *Revue Algérienne d'Économie et de Finance*, vol. 12, n° 3, 2022, pp. 45-67. ISSN : 2716-9105.

² Aps: Finances/paiement: l'Algérie a accompli des "progrès, consulté le 30/05/2025. In, www.aps.dz

À l'égard du reste des banques algérienne, la Banque de Développement Local (BDL) de Bejaïa, s'est lancée dans ce schéma de numérisation et de digitalisation de ses services financiers afin de moderniser ses produits bancaires et financiers et de fidéliser ses clients.

Notre démarche consistera en l'élaboration d'une étude de cas au sien de la banque de développement local BDL de Bejaïa, En observant les nombreux changements que la BDL de Bejaïa est en train de mettre en place pour devenir plus numérique, une question essentielle se pose et sera le fil rouge de notre recherche :

« Quels est l'impact de la numérisation des services financiers sur l'activité de la banque BDL de Bejaïa ? »

Pour une analyse plus précis de notre problématique, il est nécessaire de considère les questions secondaires suivantes :

- Quel et le processus de la numérisation des services financiers chez la BDL Bejaïa ?
- Quel est l'évolution de nombre de clients utilisateur des services numériques de la BDL Bejaia ?
- Quel est l'évolution des mouvements de fonds sur support numérique ?
- Quel est le degré d'utilisation des services financiers de la BDL Bejaia et leur perception par les clients de la BDL Bejaia ?
- Quels est l'impact de la numérisation sur le travail du personnel des différents services de la BDL Bejaia ? sur leurs interactions avec les clients et les autres institutions ?

Afin de répondre aux questions principales et secondaires, notre réflexion s'appuiera sur les hypothèses suivantes :

H1 : la numérisation des services financiers chez la BDL de Bejaïa et un processus long et complexe qui lui a permis d'augmenter son portefeuille clients et d'améliorer son activité d'intermédiation à travers l'augmentation ; des mouvements de fonds via supports numériques, du chiffre d'affaires et de son produit net bancaire.

H2 : la numérisation des services bancaires a permet aux employés de la BDL Bejaïa de gagner en efficacité, en rapidité et en flexibilité notamment lors de leurs interactions avec les autres organismes (CNAS, FISC, etc.) et avec les clients.

Méthodologies des recherches :

Pour parvenir à cet objectif nous avons adopté une méthodologie composée de deux (2)

Volets :

- L'étude théorique, entamé sur la base d'une revue bibliographique utilisant des Ouvrages, des articles, mémoires et thèses, et sites internet.
- L'étude empirique réalisée travers un stage pratique qui nous permet d'étudier le processus de numérisation des services numérisée de la Banque de développements locale de Bejaïa « BDL », durant lequel nous avons effectué une enquête de terrain par questionnaire auprès des clients de la BDL et un entretien auprès du personnel de la BDL.

Plan de travail :

Afin de répondre aux questions posées et en fonction des données disponibles, nous

Avons partagé notre travail en deux chapitres (02)

Le premier présent les deux concepts base de notre recherche : les services financiers bancaires et la numérisation, Il présente en premier lieu un bref rappel sur les services financiers, (section 1), ensuite un aperçu général sur les transformations des services financiers induit par la numérisation est son influence sur l'activité bancaire, (section 2).

Le deuxième chapitre nous avons concentré nos travaux sur le pouceuse de la banque « BDL Bejaïa » en suites le cas pratique des transformations numériques des services financiers bancaire cas « agence133 BDL Bejaïa ».

**Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le
Secteur bancaire**

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

Le secteur bancaire a connu une transformation majeure l'essor avec des technologies numériques. Grâce à cette évolution, les banques peuvent mieux répondre aux attentes des clients. Ce chapitre vise à analyser les fondements et les implications de la numérisation et la digitalisation des services financiers, qui peuvent garantir l'accessibilité des services financiers en garantissant leur fourniture à des prix abordables. La transformation numérique peut contribuer et améliorer l'activité des banques et par conséquent l'inclusion financière.

À travers ce chapitre, nous allons expliquer les points essentiels du sujet, en présentant les aspects importants et les principales idées à retenir. ³

Section 01 : Généralités sur les services financiers de la dématérialisation ou digital

1. Définition de la numérisation dans le secteur bancaire :

C'est une mutation profonde et durable du secteur bancaire, résultant de l'intégration progressive des technologies numériques dans toutes ses facettes : opérations, offres, processus et interactions avec les clients. Cette évolution, portée par l'innovation technologique mondiale, redéfinit les normes financières face aux nouvelles attentes des consommateurs, à la concurrence des fin Tech et aux progrès rapides des technologies de l'information. Autrefois centrés sur les agences physiques (transactions, épargne, investissements, conseil), sont désormais largement accessibles à distance via des interfaces digitales sécurisées et disponibles en continu. Cette transformation s'appuie sur des outils avancés comme les applications mobiles, les plateformes en ligne, le Cloud, le block Chain, l'IA, le Big data et les objets connectés. Ces innovations dématérialisent et automatisent les opérations, les personnalisent, les rendent plus transparentes et rapides.

- **Services bancaires en ligne et fin Tech : on distingue;**

- Banques en ligne** : gestion des comptes et opérations bancaires à distance via Internet.

- Néo banques** : établissements 100 % numériques offrant des services simplifiés et innovants.

- Applications mobiles** : consultation des soldes, paiements, gestion budgétaire.

³ Zerarka, S. (2021). La transformation digitale du secteur bancaire algérien : Enjeux et perspectives. Thèse de doctorat, Université de Tizi-Ouzou. Consulté sur : <http://theses.univ-tiziouzou.dz/document.php?id=2021ZerarkaS>

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

L'innovation technologique a offert des services de paiement numérique plus rapides et plus accessibles. Une meilleure inclusion financière grâce aux banques en ligne et aux fin Tech qui démocratisent l'accès aux services financiers.

2. Les services financiers après la numérisation :

2.1. Une révolution digitale :

_Accessibilité 24h/24 : grâce aux applications mobiles et aux sites web bancaires, les clients peuvent désormais accéder à leurs comptes, faire des virements ou gérer leur épargne à tout moment, où qu'ils soient. Toutefois, Certaines personnes (personnes âgées, zones rurales) ont du mal à utiliser les services en ligne créant le phénomène de l'exclusion numérique. Amplifié par la perte du contact humain (moins de relation directe avec les conseillers).

2.2. Automatisation et rapidité :

_Fonctionnement : La majorité des opérations sont maintenant automatisées : virements instantanés, alertes automatiques, crédits octroyés en ligne sans rendez-vous. Les technologies comme l'intelligence artificielle permettent aussi d'analyser les données des clients pour proposer des offres sur mesure.

_Fiabilité des systèmes : en cas de panne informatique, les services peuvent être bloqués.

_Vie privée : les données personnelles sont très sensibles et doivent être protégées.

3_la dématérialisation des services financiers : est le processus de conversion d'informations ou de documents physiques en format numérique, qui s'accompagne de nouveaux canaux de communication et de distribution remplaçant ou transférant les réseaux physiques d'agences. ¹ Ce processus peut aider à réduire les coûts de stockage, d'archivage et de traitement des documents, tout en facilitant leur partage et leur accès à distance

3.1. Dématérialisation des documents : Les documents (contrats, relevés, pièces justificatives) sont désormais numériques. On peut les envoyer et les signer en ligne, sans impression papier. Les cybers attaques peuvent cibler les bases de données. : Il faut garantir que les signatures électroniques soient bien légales et fiables.

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

3.2.Nouveaux acteurs : fin Tech et néo banques avec la numérisation, de nouveaux acteurs sont apparus : les fin Tech (startups financières innovantes) et les néo banques (banques 100 % en ligne). Elles proposent des services rapides, souvent moins chers, et ciblent une clientèle plus jeune ou technophile. Ces nouveaux acteurs ne sont pas toujours soumis aux mêmes règles que les banques traditionnelles. Certains clients hésitent à confier leur argent à des entreprises 100 % en ligne.

4. les services financiers dématérialisés: regroupent l'ensemble des opérations bancaires et financières réalisées sans support papier et sans déplacement en agence. Des outils permettent de suivre ses dépenses et de mieux gérer son budget.

_Ouverture de compte en ligne : plus besoin d'aller en agence.

_Consultation du solde et des opérations : via site web ou application.

_Virements bancaires : entre comptes ou vers d'autres personnes.

_Gestion de carte bancaire : opposition, plafond, activation.

_Paielement sans contact : avec téléphone ou montre connectée.

_Paielement en ligne : avec carte ou portefeuilles électroniques.

_Envoi d'argent : entre particuliers.

_Demande de crédit : 100 % en ligne, avec signature électronique.

_Assurance en ligne : souscription, gestion, déclaration de sinistre.

_Épargne numérique : livret en ligne, placement automatique.

_Investissements : bourse, crypto monnaies via des applis.

_Suivi du budget : outils pour gérer ses dépenses.

5. les avantages et les défis de la numérisation :

5.1. Les avantage:

- Amélioration de l'accessibilité
- Réduction des coûts pour les banques
- Gain d'efficacité
- Personnalisation de la relation client
- Sécurité renforcée
- Diversification et innovation stratégique
- Inclusion financière accrue

4.2. Les défis :

- Cyber sécurité :
- Protection des données personnelles
- Exclusion numérique.
- Transformation organisationnelle
- Perte du contact humain

Section 02 : les transformations de l'activité bancaire induite par la numérisation et son influence.⁴

1. Introduction à la numérisation dans le secteur bancaire :

La numérisation du secteur bancaire intègre les technologies numériques dans les opérations et services. Elle répond aux attentes des consommateurs pour des services simples, tout en étant essentielle face à la concurrence des fin Tech et à la recherche d'efficacité dans un environnement financier digitalisé.

2. Technologies utilisées dans la relation client :

- Les principaux axes de transformation :

⁴ MERIAM, MOUSSAHIL et LEKBIRA, EL FADI. Les services bancaires A L'ère Du Digital : Analyse Théorique, Impact Et Perspectives. African Scientific Journal, 2024, vol. 3, no 24

BEKKAY, Mustapha. *Banques et marchés financiers dans les pays en développement*. Casablanca : Éditions La Croisée des Chemins, 2014, 2e éd., 312 p. ISBN : 978-9954-1-5054-

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

Tableau n° 01 : Tableau des Axes de Transformation de banque.⁵

Axe de Transformation	Objectifs	Leviers d'Action	Impacts Attendus	Indicateurs de Réussite
1. Digitale	- Moderniser les systèmes- - Accélérer l'innovation- - Automatiser les tâches	- Adoption du cloud, IA, Big Data- Outils collaboratifs (Teams, Slack...)- - Dématérialisation des processus	- Gain de productivité- Réduction des coûts - Meilleure réactivité	- % de processus digitalisés- - Temps de traitement moyen- - Satisfaction utilisateurs internes
2. Organisationnelle	- Rendre l'organisation plus agile- - Casser les silos- - Améliorer la gouvernance	- Nouvelle structure matricielle ou agile- Mise en place de squads pluridisciplinaires- - Coaching managérial	- Rapidité de prise de décision- Meilleure collaboration- - Amélioration des délais projets	- Temps de mise en œuvre des projets- - Taux de collaboration inter-services- - Feedback des équipes
3. Culturelle	- Favoriser l'adhésion au changement- - Encourager l'innovation- - Renforcer la responsabilité	- Programmes de formation- Communication interne forte- - Leadership participatif	- Employés plus engagés- Meilleure adaptation aux changements- Culture d'entreprise forte	- Taux d'engagement collaborateurs- % de participation aux formations- - Indice de climat social

⁵ Tableau inspiré des travaux de David Fayon & Michaël Tartar (Transformation Digitale 2.0, Pearson) et du Digital Maturity Model du TM Forum.

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

Axe de Transformat ion	Objectifs	Leviers d'Action	Impacts Attendus	Indicateurs de Réussite
4. Environnementale / RSE	- Réduire l'empreinte environnementale - Contribuer au développement durable - Répondre aux attentes sociétales	- Bilan carbone et plan de réduction - Économie circulaire - Politique RSE intégrée	- Réputation améliorée - Conformité réglementaire - Économie de ressources	- TCO2 évitées/an- % de fournisseurs durables- Note extra-financière
5. Offre et Expérience Client	- Fidéliser les clients - Répondre aux nouveaux usages - Se différencier	- Personnalisation via la data - Design centré utilisateur - Plateformes omnicanal	- Meilleure satisfaction client - Augmentation des ventes - Moins d'abandon panier/client	- NPS (Net Promoter Score)- Taux de conversion- Temps de réponse aux demandes clients
6. Financière et Opérationnel	- Optimiser les coûts - Gagner en efficacité - Améliorer la rentabilité	- Automatisation (RPA)- Réingénierie des processus - Contrôle de gestion renforcé	- Moins d'erreurs humaines - Meilleure allocation des ressources - Gain de marge	- Taux de productivité- Coût de traitement unitaire- Résultats financiers (EBITDA, marge, etc.

Source : Tableau inspiré des travaux de David Fayon & Michaël Tartar (Transformation Digitale 2.0, Pearson) et du Digital Maturity Model du TM Forum.

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

▪ Les technologies en jeu :

1. Cloud Computing & Infrastructure (20%) : Stocker les données à distance pour plus de flexibilité et moins de coûts.

2. Intelligence Artificielle & Data (25%) : Automatiser, analyser et mieux décider grâce aux données.

3. ERP / CRM / Plateformes Collaboratives (12%) : Mieux gérer l'entreprise et le travail en équipe

4. Automatisation & RPA (10%) : Enlever les tâches répétitives avec des robots logiciels.

5. Iot (Internet des Objets) (8%) : Capteurs intelligents pour mieux gérer les ressources.

6. UX/UI & Interfaces Utilisateur (8%) : Améliorer l'interface et l'expérience utilisateur.

7. Block Chain & Cyber sécurité (7%) : Sécuriser les données et les transactions

▪ L'impact des technologies sur les relations clients-banque :

Tableau n°02: Technologies et Impact sur la Relation Client.⁶

Catégorie	Technologies Utilisées	Impact sur les Relations Clients
Personnalisation et Expérience Client	- IA - Big Data - Chat bots - Applications Mobiles - Analyse Prédictive	- Offres personnalisées selon les habitudes des clients. - Recommandations de produits basées sur les comportements. - Conseils automatisés via IA. - Expérience utilisateur plus fluide et sur mesure.
Automatisation des Services et RPA	- Automatisation des processus - AI pour la prise de décision	- Traitement des demandes plus rapide et sans erreur (crédit, ouverture de comptes, etc.). - Réduction des délais de réponse. - Service client

⁶ McKinsey & Company, *Transformation numérique dans les services bancaires*, McKinsey.com, www.mckinsey.com, 2023.
David Fayon & Michaël Tartar, *Transformation Digitale 2.0*, Pearson, 2019.

Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire

Catégorie	Technologies Utilisées	Impact sur les Relations Clients
		24/7 via chat bots.
Accès 24/7 et Services à Distance	- Banque mobile - Applications bancaires en ligne - Synchronisation multiplateforme	- Accessibilité continue aux services bancaires, permettant une gestion des finances 24/7. - Transparence et flexibilité grâce aux plateformes mobiles. - Clients peuvent gérer leur compte à tout moment.
Sécurité et Confiance	- Block Chain - Cryptographie avancée - Double authentification - Biométrie (empreintes digitales, reconnaissance faciale)	- Protéger les données sensibles des clients contre les cybers attaques. - Renforcement de la confiance des clients grâce à la sécurisation des transactions. - Détection de fraude en temps réel avec IA.
Inclusion Financière et Accessibilité	- Iot (Internet des objets) - Solutions de paiement sans numéraire - Microcrédit via mobile	- Accès aux services bancaires pour les non-bancarisés, notamment via des smartphones. - Transactions sans numéraire grâce aux portefeuilles mobiles. - Offre de microcrédits et services financiers accessibles sur mobile.
Relations Omni canal et Suivi Client	- Automatisation des interactions clients - Plateformes collaboratives	- Suivi des interactions clients sur plusieurs canaux (web, mobile, en agence). - Expérience cohérente et fluide grâce à l'intégration de données client en temps réel. - Amélioration de la réactivité et de la personnalisation du service.

Source: McKinsey & Company, *Transformation numérique dans les services bancaires*, McKinsey.com, www.mckinsey.com, 2023. David Fayon & Michaël Tartar, *Transformation Digitale 2.0*, Pearson, 2019.

Les services bancaires sont donc un levier essentiel de la croissance économique et de la stabilité financière, facilitant les échanges et soutenant le développement des individus et des entreprises.

**Chapitre II: L'impact de la numérisation sur l'activité
de la banque Etude de cas de la banque**

En 2025, l'Algérie modernise son secteur financier en généralisant les paiements électroniques via quatre actions clés : un système de paiement instantané, des lois pour les Fin Tech, des formations pour tous, et une coordination nationale pour un déploiement rapide.

Ce travail développe la transformation numérique de la banque BDL. La première partie explique comment la banque a commencé à utiliser le numérique, avec quels outils et quelles étapes. La deuxième partie montre les résultats de cette numérisation sur le travail de la banque, comme le service aux clients, l'organisation interne et les performances.⁷

Section 01 : Le processus de numérisation chez BDL Bejaia.

Cette partie parle de la façon dont la Banque de Développement Local (BDL) utilise le numérique pour améliorer son travail. Elle montre comment la banque change ses outils et ses services pour être plus rapide, plus sûre et plus proche de ses clients.

On explique aussi les étapes suivies pour faire cette transformation, comme installer de nouveaux systèmes, former les employés et aider les clients à utiliser les services en ligne.

1.1.Présentation de la banque BDL (direction générale d'Alger).

La Banque de Développement Local (BDL) a considérablement modernisé ses systèmes d'information. Grâce à un investissement dans un système informatique de pointe, elle centralise, sécurise et facilite l'accès aux données. Cela a permis d'accélérer et de fiabiliser la gestion des dossiers clients, des documents internes et des opérations bancaires.

La création d'une base de données documentaire constitue une avancée essentielle. Elle centralise tous les documents importants de la banque dans un espace numérique unique, accessible à tout moment par le personnel autorisé. Cela permet d'éviter la perte d'informations, de réduire l'utilisation du papier et d'améliorer la traçabilité et la transparence des activités, Ces changements ont un impact positif sur la qualité du service client.

⁷ Banque de Développement Local. *Rapport annuel 2022*. Consulté le 5 juin 2025 sur : <https://www.bdl.dz/fr/rapports-annuels>

1.2.Principaux avantages de la modernisation d'un système bancaire de BDL

1.2.1. Amélioration de l'efficacité : L'automatisation des processus réduit les délais de traitement et améliore la réactivité des services. Cela signifie des transactions plus rapides et une prestation de services plus efficace pour les clients.

1.2.2. Qualité du service : Un accès rapide et aisé aux informations permet aux employés de mieux satisfaire les besoins des clients, ce qui se traduit par une expérience client améliorée.

1.2.3. Sécurité des données : Un système moderne garantit une meilleure protection des données sensibles, avec des mesures de sécurité adéquates contre les cybers menaces. C'est crucial pour maintenir la confiance et la conformité.

1.2.4. Facilitation de la digitalisation : Cette transition numérique permet à la banque de s'adapter aux nouvelles technologies et d'offrir des services digitaux innovants, comme les applications mobiles ou les services en ligne. Cela positionne la banque pour rester compétitive dans un paysage numérique en évolution rapide.

1.2.5. Analyse de données : Une base de données bien intégrée permet des analyses avancées. Cela contribue à une meilleure prise de décision et au développement de nouvelles offres adaptées aux besoins des clients et aux tendances du marché.

1.3.processus de numérisation à la BDL, agence de Bejaïa.

La banque veut moderniser ses services pour être plus rapide, plus efficace et plus proche des clients.

Pour cela, elle a commencé par voir ce qui devait être amélioré, puis elle a installé de nouveaux outils informatiques. (SIB), (GED), (BD), Les employés ont été formés, et les clients ont été informés sur les nouveaux services en ligne. Grâce à ces changements, la banque travaille mieux, plus vite, et les clients sont mieux servis.

Les étapes clés de ce processus :

1.3.1.1 .Évaluation des besoins et audit technologique : Les banques commencent par examiner les outils informatiques qu'elles utilisent déjà. Elles essaient aussi de mieux comprendre ce que les clients attendent des services numériques, notamment pour accéder à leur banque via Internet ou leur téléphone.

1.3.1.2. Développement de l'infrastructure technologique : Il est nécessaire de disposer d'un système informatique solide. Cela implique de moderniser les équipements, d'installer des systèmes de sécurité puissants et de mettre en place une structure flexible capable de faire fonctionner les nouveaux services numériques.

1.3.1.3. Création de plateformes bancaires numériques : Les banques créent ou achètent des outils numériques, comme des applications mobiles ou des sites web. Grâce à ces outils, les clients peuvent gérer leurs comptes, faire des virements, payer des factures et plus encore.

1.3.1.4. Intégration de la fin Tech : En Algérie, les banques commencent à travailler avec des entreprises spécialisées dans la technologie financière, appelées fin Tech. Cela leur permet d'ajouter des innovations comme les paiements instantanés ou des solutions pour mieux gérer les finances personnelles.

1.3.1.5. Formation du personnel : Le personnel bancaire doit apprendre à utiliser ces nouveaux outils numériques. Cela leur permet de mieux accompagner les clients et de faciliter la transition vers les services digitaux.

1.3.1.6. Sensibilisation et éducation des clients : Il est essentiel d'expliquer aux clients comment fonctionnent les nouveaux services numériques. Des campagnes d'information peuvent les aider à comprendre les avantages et à utiliser ces outils de manière simple et sécurisée.

1.3.1.7. Mise en place de la sécurité et de la conformité : Avec la montée des services en ligne, il devient crucial de protéger les données des clients et de lutter contre les fraudes. Les banques doivent mettre en place des systèmes de sécurité rigoureux et suivre les lois sur la confidentialité.

Notre étude montre que la Banque de Développement Local (BDL) a mis en place plusieurs outils pour devenir plus numérique. Ces outils aident la banque à mieux répondre aux besoins de ses clients, surtout pour tout ce qui est fait en ligne ou sur téléphone. La BDL est donc en pleine transformation digitale, en utilisant des systèmes modernes et efficaces. Ces systèmes sont différents mais fonctionnent ensemble : ils créent une structure cohérente qui permet à la banque de travailler de manière fluide et connectée.

Nous allons maintenant vous présenter les principaux systèmes que la BDL a mis en place pour cette transformation numérique. Nous vous expliquerons, pas à pas, comment ils fonctionnent ensemble et comment ils améliorent la qualité des services pour les clients.

Système d'information bancaire :

Un Système d'Information Bancaire (SIB) est comme la base technologique de toute une banque. C'est un ensemble bien organisé de logiciels, d'ordinateurs, de bases de données, de règles de travail et de personnel formé. Son rôle principal est de collecter, traiter, stocker, sécuriser et distribuer toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de la banque.

Ce système est crucial pour que la banque puisse offrir des services efficaces, sécurisés, fiables et rapides, tout en respectant les règles. Il gère plusieurs aspects fondamentaux :

1.4.1. Gestion des opérations bancaires : Le SIB permet d'automatiser et de suivre toutes les transactions quotidiennes des clients : ouvrir des comptes, déposer ou retirer de l'argent, faire des virements (en Algérie ou à l'étranger), payer des factures, et même obtenir ou rembourser des prêts. Cela rend les services plus fluides, que ce soit au guichet ou à distance.

1.4.2. Gestion de la relation client (GRC) : Grâce au SIB, la banque centralise toutes les informations sur chaque client (historique, préférences, demandes, réclamations). Cela aide à mieux comprendre ce que les clients veulent, à leur proposer des services sur mesure et à améliorer leur expérience avec la banque.

1.4.3. Gestion des risques : Le SIB contient des outils qui aident à repérer, évaluer et gérer les différents dangers pour la banque, comme le risque qu'un prêt ne soit pas remboursé, les problèmes opérationnels, les variations du marché ou les risques liés aux réglementations. Il aide aussi à détecter rapidement les activités étranges ou les tentatives de fraude.

1.4.4. Reporting et conformité : Le système génère automatiquement tous les rapports financiers et comptables demandés par les autorités (comme la Banque d'Algérie). Cela assure la transparence et aide la banque à respecter toutes les lois et les normes d'audit.

1.4.5. Analyse des données : Grâce à des modules d'analyse, le SIB examine les données internes de la banque pour identifier des tendances, savoir quels produits sont les plus rentables, comprendre le comportement des clients, et aider la direction à prendre des décisions stratégiques.

1.4.6. Sécurité des informations : La protection des données bancaires est une priorité absolue. Le SIB utilise des mécanismes de sécurité avancés (chiffrement, pare-feu, vérification d'identité forte, sauvegardes) pour empêcher les piratages, les fuites d'informations ou les cybers attaques.

1.4.7. Intégration avec les systèmes externes : Le SIB est connecté à d'autres banques, aux plateformes de paiement électronique, aux systèmes de compensation et même aux services publics. Cela permet à la banque d'offrir des services variés comme les virements entre différentes banques, le paiement de factures en ligne ou l'accès aux distributeurs automatiques d'autres réseaux.

Un Système d'Information Bancaire (SIB) est crucial pour qu'une banque fonctionne bien. Il l'aide à gagner du temps, à sécuriser ses opérations et à rendre les services plus faciles et rapides pour les clients.

Ce système permet à la banque de gérer toutes ses activités principales : les paiements, les retraits, les virements, les prêts, etc. Il protège aussi les informations des clients contre la fraude ou le piratage grâce à des outils de sécurité.

Le SIB aide également la banque à respecter les règles, en préparant des rapports clairs pour les autorités et en maintenant une bonne organisation interne.

De plus, il améliore la relation avec les clients en rendant les services accessibles à tout moment, que ce soit via Internet ou l'application mobile.

Ce système est composé de plusieurs éléments essentiels :

- Des logiciels pour faire fonctionner les services bancaires.
- Du matériel informatique (ordinateurs, serveurs, etc.).
- Des bases de données pour stocker toutes les informations.
- Du personnel formé pour le faire fonctionner et le surveiller.

1.5. Gestion électronique des données :

Gérer les données électroniques à la BDL, c'est bien s'occuper de toutes les informations numériques de la banque. Cela signifie la manière dont la BDL recueille, garde, organise, analyse et protège des informations importantes comme celles des

clients, des comptes, des transactions, ou encore les données que les autorités demandent.

Cette gestion aide aussi à sécuriser les informations pour éviter de les perdre, de faire des erreurs ou que des personnes non autorisées y accèdent. Au final, cela permet à la banque de respecter les règles, de mieux fonctionner au quotidien et d'offrir un bon service à ses clients.

1.5.1. Principaux aspects de la gestion des données électroniques :

1.5.1.1. Collecte des données : La banque recueille des données de diverses sources, comme les transactions des clients (retraits, virements, paiements) ou les échanges via les applications en ligne. Le but est de collecter toutes les informations nécessaires.

1.5.1.2. Stockage et organisation : Une fois collectées, les données sont gardées dans des systèmes informatiques sécurisés. Elles sont bien rangées pour être facilement retrouvées et conservées aussi longtemps que nécessaire.

1.5.1.3. Sécurité des données : La banque utilise des protections (mots de passe, logiciels de sécurité, contrôle d'accès) pour éviter les piratages, les erreurs ou les vols d'informations. L'objectif est de maintenir les données confidentielles et sûres.

1.5.1.4. Conformité : La BDL doit suivre les règles de protection des données personnelles (comme le RGPD en Europe). Cela signifie gérer les données de manière responsable et légale.

1.5.1.5. Analytique des données : La banque utilise des outils pour étudier les informations. Cela permet de mieux comprendre les clients, d'améliorer les services, de prendre de bonnes décisions et de détecter rapidement les fraudes.

1.5.1.6. Accessibilité et partage des données : Les employés autorisés peuvent accéder aux données facilement, mais toujours en toute sécurité. Seules les personnes qui en ont besoin y ont accès, pour protéger la vie privée des clients.

1.5.1.7. Gestion du cycle de vie des données : Chaque donnée a une "vie" : elle est créée, utilisée, mise à jour, puis archivée ou supprimée. Bien gérer ces étapes assure que les données sont toujours à jour, fiables et conformes à la loi.

La gestion des données électroniques dans une banque est très importante. Elle permet de :

- Protéger les informations des clients (comptes, opérations), ce qui renforce leur confiance.
- Rendre la banque plus performante : les services sont plus rapides, il y a moins d'erreurs, et les employés gagnent du temps.
- Assurer que la banque respecte les lois sur la protection des données, évitant ainsi les problèmes.
- Mieux comprendre les besoins des clients pour proposer des offres personnalisées, ce qui aide à les fidéliser et à en attirer de nouveaux.

1.6. La base documentaire :

La base documentaire de la Banque de Développement Local (BDL) est un outil très important qui centralise toutes les informations essentielles au bon fonctionnement de la banque. Elle est mise à jour avec des documents officiels (notes de service, circulaires, directives de la direction générale) pour aider les employés à travailler de manière organisée, efficace et conforme aux règles.

1.6.1. Utilité de la Base Documentaire

1.6.1.1 Centralisation des informations. Elle regroupe tous les documents importants en un seul endroit, évitant la dispersion et facilitant l'accès rapide aux notes, circulaires ou instructions.

1.6.1.2. Mise à Jour Continue: Elle est régulièrement alimentée par de nouvelles directives, assurant que tous les documents reflètent les règles et politiques les plus récentes et évitant l'utilisation d'informations obsolètes.

1.6.1.3. Référentiel et Guidage: Elle sert de référence pour les employés, les aidants à comprendre les procédures et les règles à appliquer, ce qui harmonise les méthodes de travail au sein de la banque.

1.6.1.4. Facilitation de la Communication: En mettant à disposition toutes les informations officielles, elle assure que toutes les équipes reçoivent les mêmes messages, réduisant les malentendus et améliorant la clarté des directives.

1.6.2. Rôle de la Base Documentaire :

1.6.2.1 .Soutien à la Prise de Décision : Elle fournit aux dirigeants et employés des informations claires et fiables, permettant des décisions basées sur des faits précis et des consignes officielles.

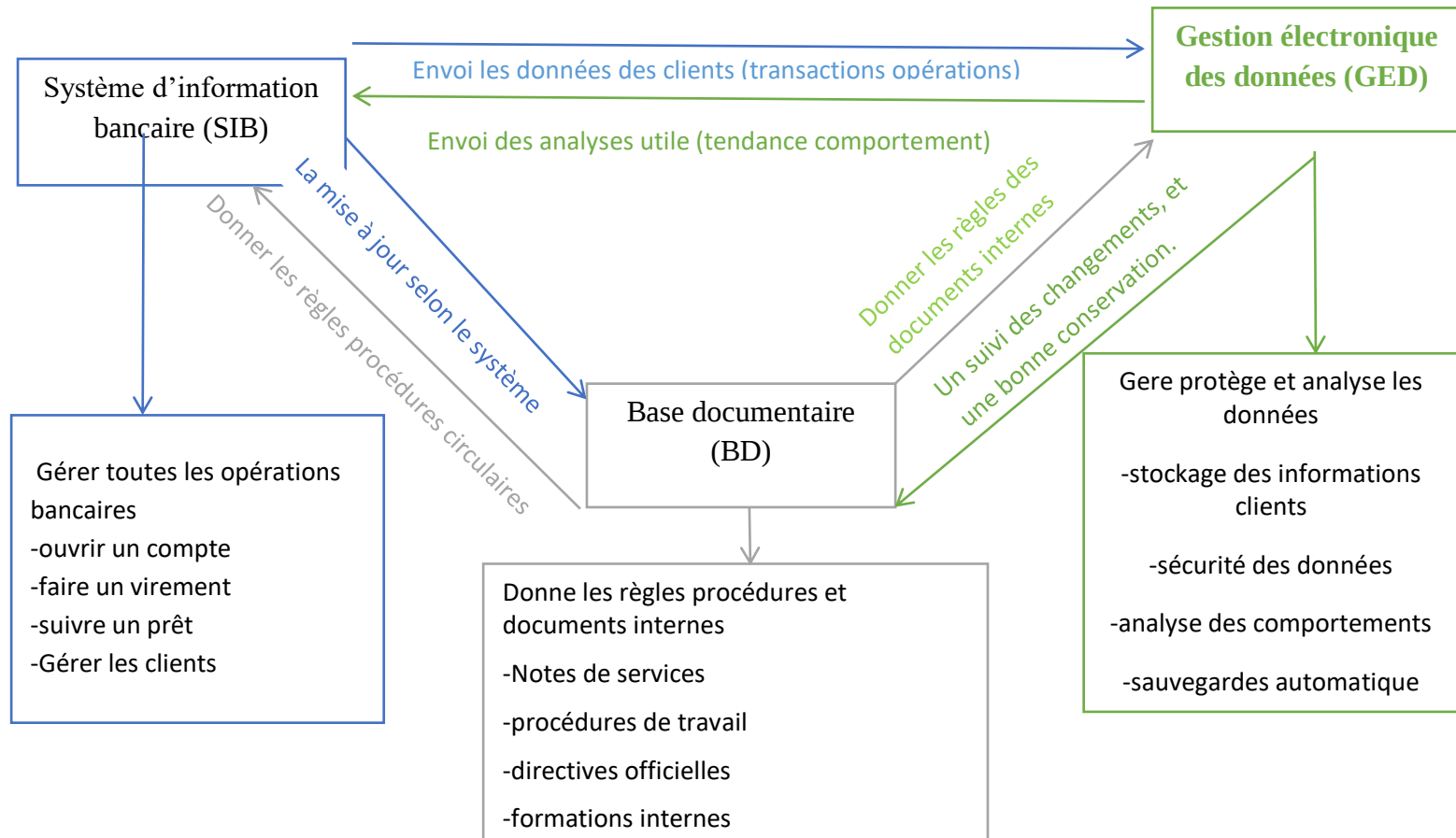
1.6.2.2. Formation et Sensibilisation.: C'est une ressource précieuse pour l'intégration des nouveaux employés et pour tenir les équipes existantes informées des changements, garantissant ainsi un niveau de connaissance commun.

1.6.2.3 Suivi et Évaluation des Politiques: Elle contient les éléments nécessaires pour suivre la mise en œuvre des décisions et évaluer leur efficacité, aidant à identifier les succès et les points à améliorer.

1.6.2.4 .Renforcement de la Conformité: En centralisant les directives internes et externes, elle aide la banque à respecter ses propres règles et les lois en vigueur, protégeant ainsi la banque des risques juridiques.

1.6.2.5. Promotion de la Transparence.: Une base documentaire bien organisée favorise la clarté des décisions et actions de la banque, renforçant la confiance avec les employés, clients et partenaires.

Figure N°01 : « Interaction et complémentarité entre le Système d'Information Bancaire, la Base Documentaire et la Gestion Électronique des Documents »



Source : document interne au BDL Bejaïa.

La base documentaire de la BDL est un outil indispensable. Elle rassemble les informations vitales pour organiser le travail, assurer une communication claire, garantir la conformité aux règles et faciliter la prise de bonnes décisions. Grâce à elle, la banque peut atteindre ses objectifs tout en garantissant cohérence et transparence dans toutes ses activités.

Section 02 : Impact de la numérisation sur l'activité de la banque :

Dans cette section, nous allons nous concentrer sur l'impact spécifique de la numérisation sur l'activité de la Banque de Développement Local (BDL). Nous montrons comment cette transformation numérique a des répercussions concrètes sur l'évolution de sa clientèle, la

gestion de ses opérations, et finalement, sur ses performances financières, incluant le chiffre d'affaires et les résultats.

2.1. Impact de la numérisation sur l'activité de la BDL Bejaia.

2.1.1.Évolution clientèle

- La numérisation attire de plus en plus une clientèle jeune et connectée. Ces clients préfèrent utiliser internet ou des applications mobiles pour gérer leur argent, plutôt que d'aller en agence.
- Les services bancaires en ligne sont disponibles à tout moment (24h/24, 7j/7) : consultation de comptes, paiements, demandes de crédits, etc. Cette disponibilité permet aux clients d'être plus autonomes, ce qui augmente leur satisfaction. L'accès simple et rapide aux services renforce aussi leur fidélité à la banque.
- La numérisation rend les transactions plus faciles, rapides et sécurisées grâce à l'automatisation. Les clients peuvent faire des opérations immédiates comme des virements, paiements par mobile ou transferts à l'étranger.
- Plus les transactions sont rapides, plus les clients les utilisent souvent. Cela permet aux banques d'avoir plus de mouvement d'argent et de mieux gérer leur trésorerie.
- Comme les clients se déplacent moins en agence, cela allège la charge de travail des employés. Moins de visites en agence signifie aussi moins de frais pour la banque (personnel, locaux, gestion).
- Ces économies permettent à la banque d'être plus rentable. Elle peut alors se concentrer sur des services plus personnalisés et de meilleure qualité, comme le conseil ou la gestion de patrimoine. Les tâches simples et répétitives sont désormais prises en charge par les outils numériques.

2.1.2. Les mouvements :

La numérisation a profondément changé la BDL de Bejaïa, rendant l'octroi de crédits et les opérations courantes bien plus rapides et efficaces.

● **Crédits Accordés**

Avant la numérisation, le nombre de crédits accordés par mois était très faible. Le processus était lourd. Aujourd'hui, c'est l'inverse : on parle de crédits accordés après quelques jours. Un dossier de crédit peut même être traité et accordé toutes les dix minutes. Cette accélération est inédite, ce qui aide la BDL de Bejaïa à soutenir l'économie locale.

● **Traitement des dossiers :**

L'amélioration est flagrante pour le temps de traitement d'un dossier de crédit. Avant, il fallait quinze à vingt jours pour un seul dossier. Dans ce sens, les employés de la BDL de Bejaïa devaient envoyer physiquement chaque dossier client à la direction générale à Alger, ce qui causait des délais interminables et l'insatisfaction des clients.

Désormais, avec la numérisation, ce problème a été résolu. Un dossier peut être envoyé et traité en dix minutes maximum. Grâce à la transmission directe des documents par email, via des applications dédiées, des plateformes documentaires, ou la Gestion Électronique des Données (GED). Cette rapidité fulgurante signifie que les clients n'attendent presque plus, passant de semaines à quelques minutes, augmentant considérablement leur satisfaction.

● **Les opérations sur compte :**

La numérisation des services bancaires a aussi un impact majeur sur le nombre d'opérations sur compte (versements, retraits, virements). Aujourd'hui, on voit un nombre d'opérations quotidiennes très élevé. La facilité et la rapidité des opérations en ligne ont multiplié leur fréquence. Cette augmentation du volume des transactions prouve que les clients utilisent massivement le numérique et que la banque gère tout efficacement, 24h/24 et 7j/7, sans les contraintes d'agence.

La numérisation a transformé la BDL de Bejaïa. Elle est devenue plus rapide, plus efficace et plus réactive. Les clients sont plus satisfaits, et les employés trouvent leur travail plus simple et plus productif.

2.1.3. Chiffre d'Affaires (CA) et Résultat Bancaire :

La numérisation aide les banques à réduire leurs coûts en automatisant les tâches manuelles (traitement de dossiers, gestion des opérations, relation client). Cela diminue le besoin en personnel pour les tâches répétitives et réduit les erreurs, augmentant ainsi leurs bénéfices.

Elle permet aussi de diversifier les revenus grâce à de nouveaux services numériques (applications mobiles, plateformes en ligne, paiements électroniques) et les frais de transactions en ligne (virements instantanés, paiements à distance). En s'adaptant aux habitudes des consommateurs, les banques augmentent leur chiffre d'affaires et renforcent leur position sur le marché.

L'automatisation bancaire accélère le traitement des transactions (virements, prêts, etc.), ce qui améliore l'expérience client et permet aux banques de gérer plus d'opérations. Cette augmentation du volume de transactions génère plus de frais et commissions, boostant ainsi le chiffre d'affaires de la banque. En bref, l'automatisation n'est pas seulement une question d'efficacité, c'est un moteur de croissance.

La numérisation est une transformation majeure pour les banques algériennes, modernisant le secteur et impactant la clientèle et la performance financière. Grâce aux solutions numériques (applications mobiles, services en ligne), les banques répondent aux attentes de rapidité et d'accessibilité des clients.

La Banque de Développement Local (BDL) est un bon exemple : en digitalisant ses services, elle a modernisé ses canaux, attiré une nouvelle clientèle (jeunes, professionnels) et amélioré la satisfaction client, renforçant son image d'acteur innovant.

Financièrement, cette numérisation a permis à la BDL d'optimiser ses coûts, d'accroître son efficacité et de générer de nouvelles sources de revenus. En somme, le numérique est un moteur essentiel de croissance, de rentabilité et de fidélisation pour la banque

Tableau N°03 : la rentabilité de chiffre d'affaire en 12/2023

Rentabilité	réalisé 12/22	réalisé 12/23	Objectifs	Toux real objectif
chiffre d'affaires après retraitement (en milliers DA)	3 717 089	4 069 819	3 490 000	116,6%
chiffre d'affaires comptable (en milliers DA)	3 080 195	3 565 369		
produit net bancaire après retraitement (en milliers DA)	3 099 529	3 406 101		

produits net bancaire comptable (en milliers DA)	2 462 634	2 901 652		
produits net bancaire analytique (en milliers DA)	2 244 711	2 945 251		

Source : Conception personnelle à partir des données de bilan de la banque BDL Bejaia

La banque a vu ses revenus augmentés entre 2022 et 2023 grâce au numérique. Ses ventes, après quelques ajustements, sont passées de 3,7 milliards de DA à plus de 4 milliards de DA. C'est beaucoup mieux que l'objectif de 3,49 milliards de DA que la banque avait fixé, ce qui représente une réussite de 116,6%. Cette hausse de 9,5% au-dessus des attentes est principalement due à l'utilisation du numérique.

En mettant en place des services en ligne, en ouvrant des agences numériques et en rendant ses démarches plus automatiques, la banque a pu toucher plus de clients, traiter les demandes plus rapidement et rendre ses services plus faciles d'accès. Cela a entraîné une forte augmentation des revenus de la banque, surtout pour ses produits bancaires habituels.

Les revenus nets comptables de la banque ont aussi bien augmenté, de 15,7%. Cela confirme que le passage au numérique a aidé les activités traditionnelles de la banque. En rendant les processus internes plus efficaces, le numérique a permis de réduire les coûts et d'améliorer les marges de la banque.

Le Produit Net Bancaire (PNB), qui représente les bénéfices de la banque, montrent encore plus clairement l'impact du numérique. Le PNB ajusté a augmenté de 9,9%, le PNB comptable de 17,8%, et le PNB analytique (qui montre l'effet direct du numérique) a connu la plus forte hausse avec +31,2%. Ce dernier chiffre souligne l'influence directe du numérique sur les activités courantes de la banque et ses services digitaux comme les paiements en ligne ou la banque mobile. Ces améliorations signifient que la banque gagne plus d'argent par client et par transaction, grâce à la simplification des services et à une meilleure gestion des dépenses.

En résumé, la numérisation a joué un rôle clé dans les bons résultats financiers de la banque en 2023. Elle a permis d'augmenter ses activités, d'améliorer l'efficacité de ses opérations et

de dépasser largement ses objectifs. Les résultats financiers de la banque prouvent que ses investissements dans le numérique sont rentables et contribuent directement à sa croissance.

Tableau N°04 : les objectifs stratégiques réalisés en 2023 par la BDL de Bejaia

Autres objectifs	Stock 12/23	Réalisé 12/23	Objectifs	Taux réel objectifs
Nouvelle entrée en relation (client validé)	105 794	5 317	0	
Nombre de comptes courants ouverts	19 511	441	1 590	27,7%
Nombre de comptes prof.lib. ouverts	1 089	16	175	9,1%
Nombre de comptes chèques ouverts	27 793	1 651	1 710	96,5%
Nombre de comptes d'épargne sans intérêts	2 243	400	460	87,0%
Nombre de comptes d'épargne ouvertes	25 895	1 503	2 220	67,7%
Nombre de contrats assurance « el Amane »	1 904	224	1 000	22,4%
Nombre d'abonnement e- Banting	5 274	289	2 220	13,0%
Nombre d'abonnement « virement intelligent »	178	14	280	5,0%
Nombre de cartes monétique « CIB » placées	11 439	1 483	2 220	66,8%
Nombre de cartes monétique « corpo rate » placées	3 037	550	1 250	44,0%
Nombre de cartes « VISA » placées	1 905	509	520	97,9%
Nombre de cartes « MasterCard » placées	698	41	520	7,9%
Nombre de contrats TPE souscrits	0	90	240	37,5%
Nombre de TPE installés	519	98	0	0,0%
Nombre de transactions /TPE	0	22 432	21 500	104,3%
Nombre de contrats Web Marchand souscrits	0	0	32	0,0%
Nombre de transactions /e- paiement	0	0	8 000	0%

Source : Conception personnelle à partir des données de bilan de la banque BDL Bejaia

La numérisation transforme profondément le secteur bancaire, permettant aux clients d'effectuer presque toutes leurs opérations à distance : ouverture de compte, virements, souscription de cartes ou de contrats. Cette modernisation optimise le travail interne de la banque et fait gagner du temps aux clients, tout en améliorant le suivi des performances. Les résultats de décembre 2023, analysés ci-dessous du taux de réalisation le plus élevé au plus bas, illustrent l'impact de cette évolution.

● **Nombre de transactions par TPE**

Le TPE (Terminal de Paiement Électronique) permet aux clients d'accepter les paiements par carte bancaire. En décembre, l'objectif était de 21 500 transactions. La banque a dépassé cet objectif avec 22 432 transactions, soit 104,3 % de réalisation. Ce que cela montre : Les clients préfèrent de plus en plus payer par carte, et utilisent les TPE régulièrement. C'est un très bon exemple d'un service numérique très bien intégré dans les habitudes, ce qui augmente l'activité commerciale de la banque.

● **Cartes VISA**

Les cartes VISA permettent de faire des paiements en ligne ou à l'étranger. Sur un objectif de 520 cartes, 509 ont été distribuées, soit 97,9 % réalisé. Ce que cela montre : Les clients font confiance aux moyens de paiement modernes et veulent des cartes faciles à utiliser en ligne. La numérisation facilite ici l'usage et la demande de ces cartes.

● **Comptes chèques**

Ce sont des comptes qui permettent d'émettre des chèques et de faire des opérations bancaires classiques. L'objectif était de 1 710 ouvertures, et 1 651 comptes ont été ouverts, soit 96,5 % réalisé. Malgré son caractère traditionnel, ce produit demeure attractif pour une partie de la clientèle, notamment les clients plus âgés et les retraités, qui peuvent rencontrer des difficultés avec les services numériques et préfèrent donc les méthodes plus classiques. Leur bon résultat montre que la transition numérique n'empêche pas les produits classiques de fonctionner.

● **Comptes d'épargne sans intérêts**

Ces comptes respectent les principes de la finance islamique. L'objectif était de 460 comptes, avec 400 ouverts, soit 87,0 % réalisé. Les clients recherchent des produits d'épargne simples et compatibles avec leurs valeurs.

● **Comptes d'épargne classiques**

Ce sont les comptes d'épargne qui permettent de gagner des intérêts. L'objectif était de 2 220 comptes, avec 1 503 réalisés, soit 67,7 % réalisé. Le produit est utile mais peut-être pas encore assez mis en valeur dans les canaux numériques. Un bon parcours en ligne pourrait augmenter ce résultat.

● **Cartes CIB (carte bancaire nationale)**

L'objectif était de distribuer 2 220 cartes, avec 1 483 cartes CIB placées, soit 66,8 % réalisé. Les cartes locales sont bien acceptées, mais pour améliorer le chiffre, il faut renforcer leur promotion via des campagnes digitales.

● **Cartes Corpo rate (pour les entreprises)**

Sur 1 250 cartes attendues, 550 ont été placées, soit 44% réalisé. Les entreprises n'ont peut-être pas encore adopté complètement les outils numériques bancaires.

● **Contrats TPE**

L'objectif était de 240 nouveaux contrats TPE. Seulement 90 ont été signés, soit 37,5 % réalisé. Même si les TPE sont bien utilisés, il reste des efforts à faire pour installer plus de TPE, notamment en facilitant la souscription en ligne.

● **Comptes courants**

Sur un objectif de 1 590 comptes, seulement 441 ont été ouverts, soit 27,7 % réalisé. Ce chiffre est faible. Cela peut être dû à une démarche d'ouverture encore compliquée ou peu visible en ligne, ce qui limite l'accès au service. L'ouverture de comptes devrait être plus facile via Internet.

● **Assurance « El Amane »**

Il s'agit de contrats d'assurance proposés par la banque. Sur 1000 contrats attendus, seulement 224 ont été réalisés, soit 22,4 %. Ce que cela montre : Les assurances sont souvent mal comprises. Une meilleure explication via des supports numériques (vidéos, simulateurs) peut améliorer ce résultat.

● Abonnements e-Banking

L'e-Banking permet de gérer son compte depuis une application ou un ordinateur. Sur 2 220 objectifs, seulement 289 abonnements ont été faits, soit **13,0 % réalisé**. Alors que ce service est au cœur de la digitalisation, son adoption reste limitée. Cela indique un manque de promotion ou de compréhension du service par les clients.

● Cartes MasterCard

Sur 520 cartes prévues, 41 ont été distribuées, soit 7,9 % des objectifs réalisés. Ce chiffre montre que les clients préfèrent les cartes VISA ou ne comprennent pas bien l'intérêt d'avoir une MasterCard. La banque devra mieux présenter ses avantages via ses canaux digitaux.

● Virement intelligent

Ce service permet de faire des virements automatiques. L'objectif était de 280 abonnements, seulement 14 ont été faits, soit 5 % réalisé. Ce service est très peu connu. Il faudra mieux l'expliquer et le rendre plus visible dans les applications mobiles.

● Web Marchand

Aucun contrat signé sur un objectif de 32. Ce service permet aux clients de vendre sur Internet. Du côté des clients, on peut dire que le service Web Marchand n'a pas encore démarré.

● Transactions e-paiement

Ce sont les paiements en ligne réalisés via des sites web. L'objectif était 8 000 transactions. Aucune n'a été faite. Il y a un très gros retard sur les paiements numériques. Il faut rapidement mettre en place une vraie plateforme digitale pour les paiements sur Internet.

La numérisation aide beaucoup la banque pour des services simples comme les paiements par carte (TPE) et les cartes VISA. Quand un service digital est facile à utiliser, les clients l'adoptent vite. Par contre, certains services digitaux comme l'e ban King ou les paiements en ligne ne marchent pas encore bien. La banque doit améliorer ça pour mieux grandir. Pour réussir, la banque doit rendre ses services numériques plus simples d'accès, former ses clients et ses équipes, et mieux faire connaître ses produits digitaux. La transformation digitale est une chance, mais il faut une stratégie claire et un bon accompagnement.

2.2. Présentation de la Méthodologie de l'enquête

2.2.1. Approche générale

Pour répondre aux objectifs de notre mémoire intitulé « Perception de la numérisation des services financiers chez la clientèle de la BDL », nous avons choisi une approche quantitative, c'est-à-dire que nous avons utilisé des chiffres et des données mesurables. Nous avons utilisé un questionnaire pour poser des questions à un groupe de clients. Ce type de méthode est utile pour :

- savoir à quelle fréquence les clients utilisent les services numériques,
- mesurer leur satisfaction et leur confiance,
- repérer les difficultés qu'ils rencontrent,
- et connaître leurs attentes pour les futures technologies de la BDL.

Grâce à ce questionnaire, nous avons pu rassembler des avis concrets d'un échantillon représentatif de clients. Cela nous aide à proposer des solutions claires pour améliorer les services numériques de la BDL.

2.2.2. Conception et structure du questionnaire

Le questionnaire est notre principal outil pour collecter des données. Il a été rédigé avec soin, avec des questions claires et simples. Il contient 6 grandes parties, plus une section finale pour les commentaires. Voici les parties du questionnaire :

- **Section1: Données personnelles :** On y pose des questions sur l'âge, le genre, le métier, etc. Cela permet de mieux comprendre qui est les personnes qui répondent, et de comparer les résultats selon les profils.
- **Section 2:Utilisation des services numériques :** On demande ici comment les clients utilisent les services numériques : à quelle fréquence, par quel canal (application, site web...), et comment ils ont appris à les utiliser.
- **Section 3: Satisfaction et expérience :** Cette partie évalue si les clients sont satisfaits, ce qu'ils aiment (comme le gain de temps), et ce qui les gêne (bugs, interface compliquée, peur pour la sécurité...).

- **Section 4: Sécurité et confiance** : On y parle de la confiance dans les services numériques, et des éventuels problèmes de sécurité qu'ils ont connus (fraude, piratage...).
- **Section 5: Relation avec la banque** : Ici, on cherche à savoir si la numérisation a changé la relation entre le client et la banque, et si les clients préfèrent le contact humain ou numérique.
- **Section 6 : Attentes futures** : On demande l'avis des clients sur les innovations à venir, comme l'intelligence artificielle, le block Chain, ou des outils plus personnalisés, et sur suggestions pour améliorer les services.

En tout, le questionnaire contient 18 questions : des questions simples, des choix multiples, et une question ouverte.

2.2.3. Public visé et diffusion du questionnaire

Le questionnaire s'adresse à tous les clients de la BDL, quel que soit leur âge, lieu de résidence ou profession. L'idée est d'avoir des profils variés pour refléter l'ensemble des clients. Il a été diffusée de façons en version papier, dans certaines agences, avec l'aide des conseillers clients ; la collecte des réponses a duré 4 semaines, entre mars et avril 2025. Au total, nous avons reçu 100 questionnaires remplis.

2.2.4. Analyse des données

Une fois les réponses recueillies, nous avons utilisé des outils l'Excel pour analyser les résultats. Nous avons fait :

- des statistiques simples (pourcentages, graphiques, tableaux...),
- des analyses croisées pour voir s'il y a des différences selon l'âge, la profession, etc.,
- des profils types d'utilisateurs numériques (jeunes, actifs, retraités...).

Enfin, les commentaires libres ont été lus et regroupés par thèmes. Cela nous a permis de mieux comprendre les idées, les critiques ou les suggestions des clients. Grâce à cette méthode simple mais efficace, nous avons pu mieux comprendre comment les clients de la BDL utilisent les services numériques, ce qu'ils en pensent, et ce qu'ils aimeraient voir dans le futur. Les résultats vont permettre à la banque de prendre de meilleures décisions pour améliorer ses services numériques et offrir une meilleure expérience à ses clients.

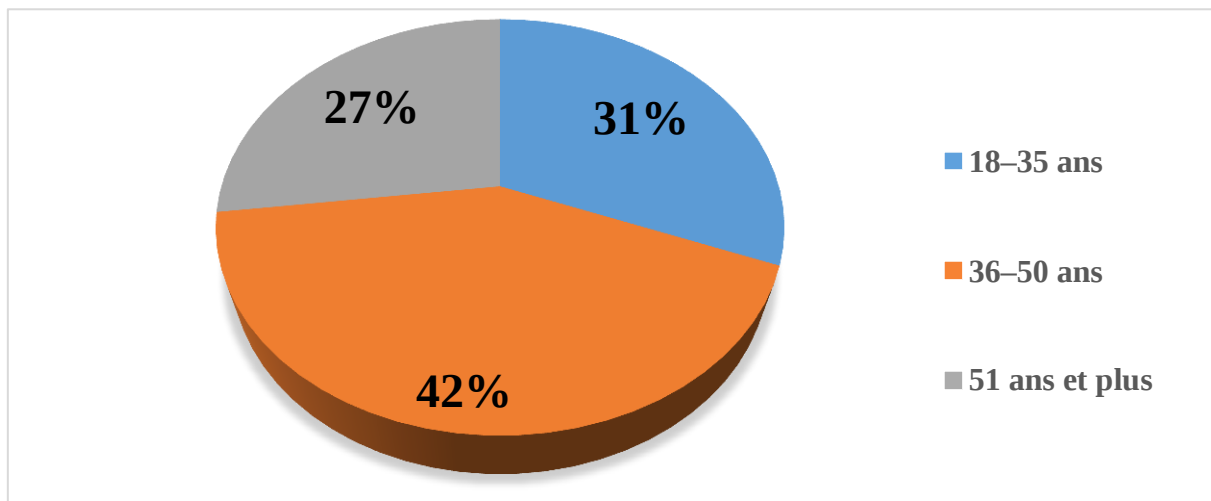
2.3. L'utilisation et la perception des services bancaires numériques de la BDL de Bejaia.

À travers notre enquête, nous avons obtenu les résultats pertinents sur le degré d'utilisation et la perception des services bancaires numériques.

2.3.1. Présentation de l'échantillon

Dans le cadre de cette étude, un questionnaire a été diffusé afin de recueillir des données sur la perception de la numérisation des services numérique chez la clientèle de la BDL Bejaïa. Au total, 100 personnes ont répondu au questionnaire.

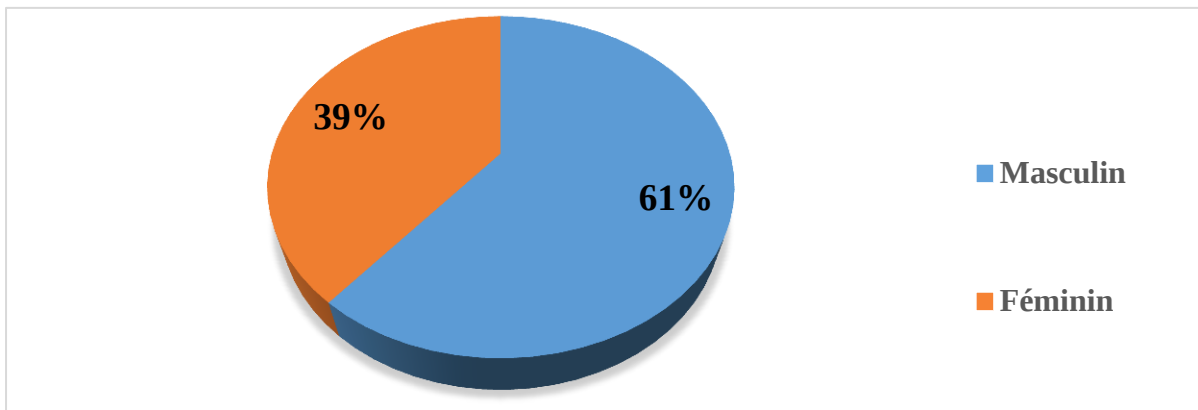
Figure N°02 : la répartition des clients de la BDL Bejaia par tranche d'âge.



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°05 de l'annexe n°04

Nous observons effectivement que la majorité des clients se situent dans la tranche d'âge de 36-50 ans, soit 42% de la majorité suivis de près par la part des jeunes adultes de 18-35 ans représente 31%. La part des clients plus âgées de 51 ans et plus représente 27%.

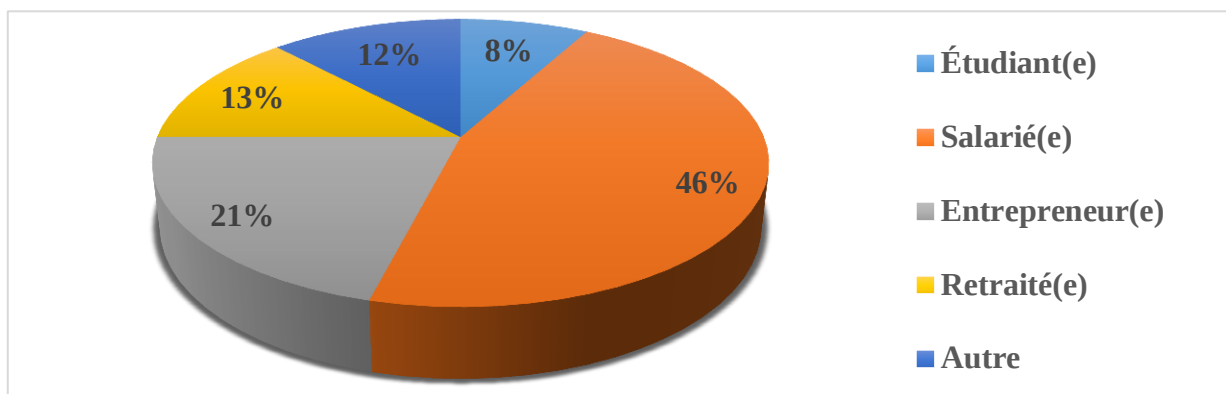
Figure N°03 : La répartition des clients de la BDL par tranche de genre



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°06 de l'annexe 04.

Dans la répartition des clients, avec 61% sont des hommes contre 39% de femmes. Il semble indiquer une légère prédominance masculine dans la clientèle de la BDL de Bejaia.

Figure N°04 : La répartition des clients de la BDL selon la profession



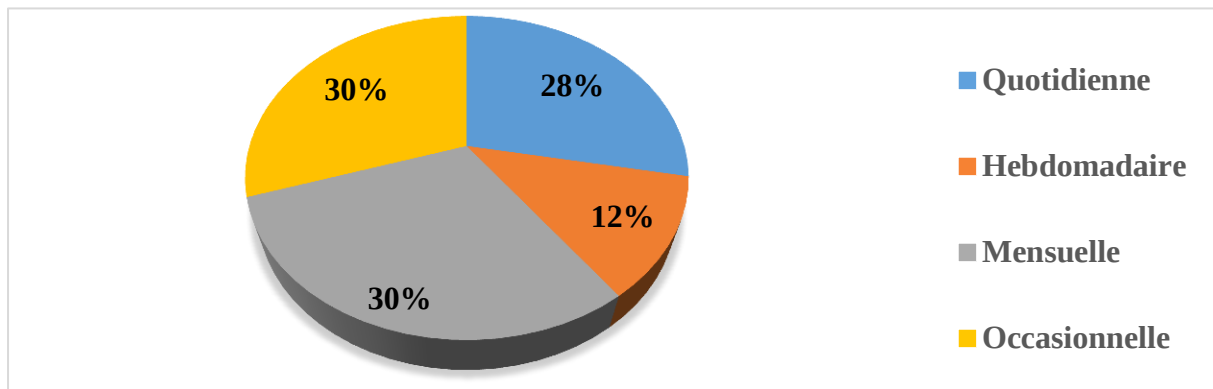
Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°07 de l'annexe 04.

Cette figure présente la répartition des professions des clients de la BDL Bejaia. La catégorie des salariés est la plus représentée avec un pourcentage de 46%. Cela suggère qu'une part importante des clients de la BDL sont des salariés. Suivi de la catégorie entrepreneur avec un pourcentage de 21%. Les retraités et autres représentent respectivement 13% et 12% des clients de la BDL. La catégorie des étudiants est la moins représentée avec seulement 8% de la totalité des clients.

2.3.2. L'utilisation des services bancaires numériques chez la BDL Bejaia

Cette étude s'intéresse à l'utilisation des services bancaires numériques à la BDL de Bejaïa. Elle cherche à connaître à quelle fréquence les clients utilisent ces services et comment cette utilisation varie selon l'âge, le genre et la profession. Elle examine aussi les moyens mis en place pour aider les clients à les utiliser, comme l'accès à internet pour payer les factures. Cela permet de mieux comprendre qui utilise ces services et comment.

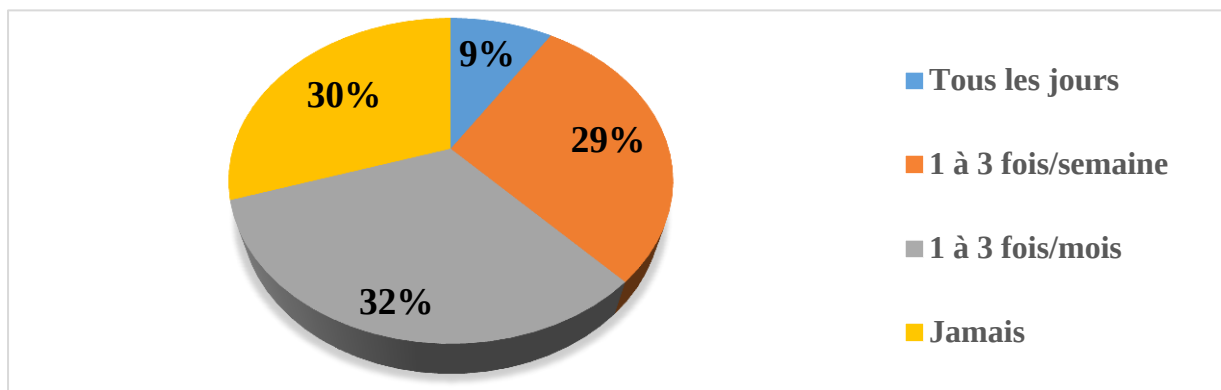
Figure N°05: La fréquence d'utilisation des services de la BDL par les clients



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°08 annexe n°04.

Nous observons la prédominance de l'usage mensuelle ou de manière occasionnelle, soit 60 % des clients. Toutefois, 28 % des clients utilisent quotidiennement les services bancaires numériques, tandis que la fréquence hebdomadaire est beaucoup moins répandue chez 12 % des clients.

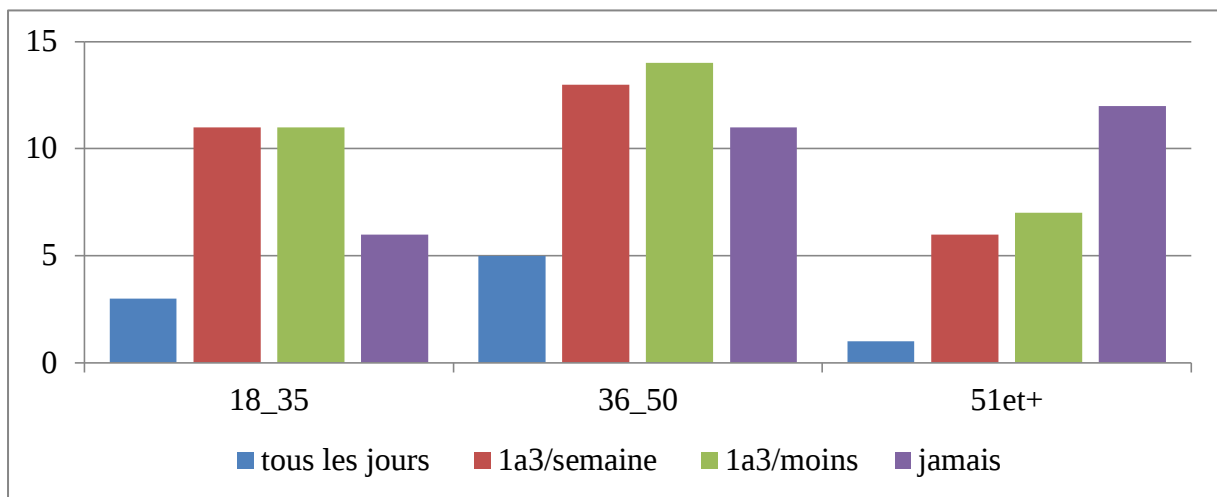
Figure N°06 : Présentation des fréquences d'utilisation des services numériques de la BDL



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°09 annexe n° 05.

Nous remarquons que l'utilisation de 1 à 3 fois /mois représente 32% des clients qui utilisent les services numériques de la BDL. La catégorie qui n'utilise jamais les services numériques de la BDL représente 30% de la totalité des clients. Suivi de 30% des clients qui utilisent les services numériques 1a 3 fois/semaine. La catégorie de tous les jours est la moins représente 9% des clients.

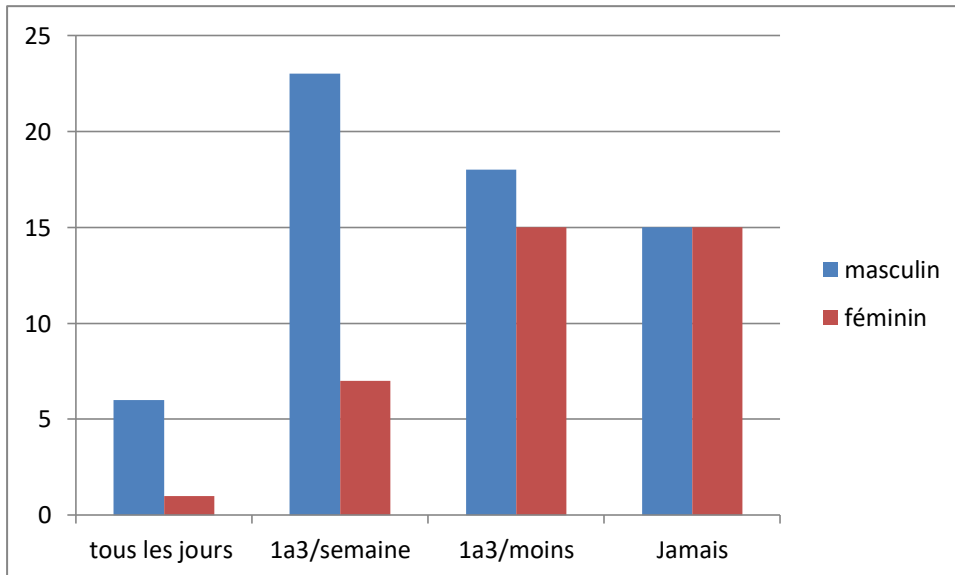
Figure N°07 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL par tranche d'âge



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°22 annexe n°08.

Les clients âgés entre 36 à 50 ans sont les plus assidus, avec 13% qui utilisent les services numériques entre 1 à 3 fois par semaine et 14% 1 à 3 fois par mois. Les clients âgés entre 18-35 ans montrent une utilisation moins fréquente, où 75% des clients utilisent les services numériques au moins une fois par mois. Inversement, les clients âgés de plus de 51 ans sont les moins impliqués, où la moitié d'entre eux déclarent n'ayant jamais utilisée les services numériques de la BDL. En somme, la tendance générale est la suivante, plus les clients sont jeunes, leur consommations des services bancaires numériques de la BDL augmente, et inversement.

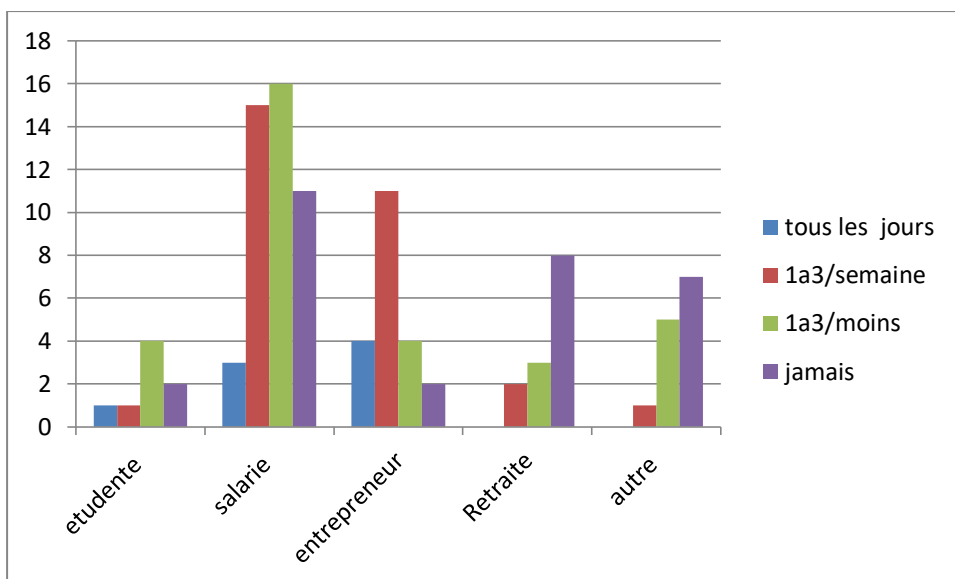
Figure N°08 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL par tranche de genre



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°23 annexe n°08.

Les hommes utilisent plus fréquemment les services bancaires numériques de la BDL que les femmes.

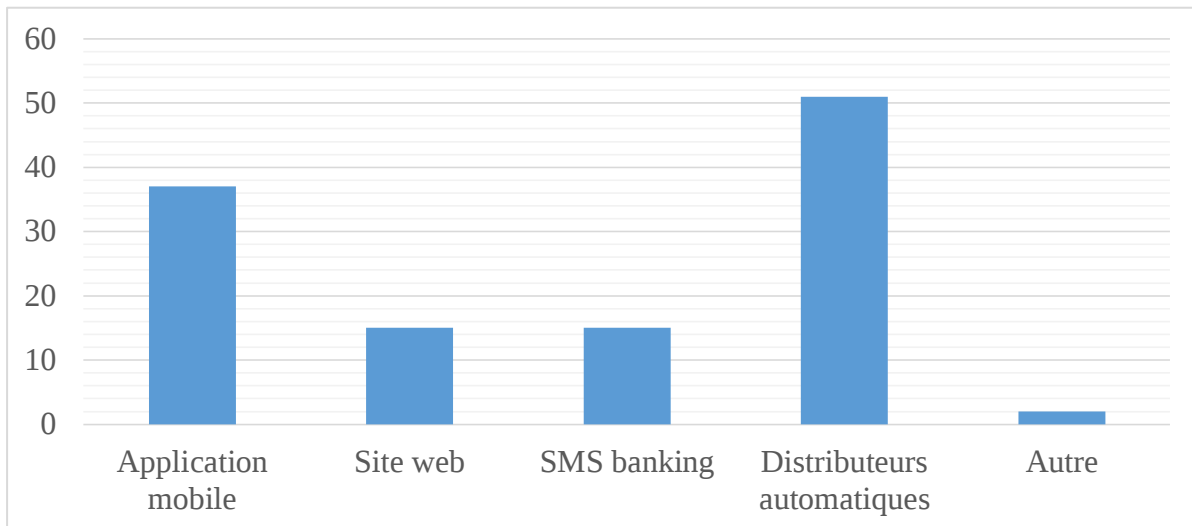
Figure N°09 : La répartition d'utilisation des services numériques de la BDL selon la profession



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°24 annexe n°08.

Le degré d'utilisation selon la profession, montre une forte utilisation des services numériques par les salariés, suivi des entrepreneurs et des retraités. Par contre, les étudiants utilisent moins souvent les services bancaires numériques. En clair, ce sont surtout les personnes qui travaillent (salariés et entrepreneurs) qui font appel aux services bancaires numériques de la BDL.

Figure N°10 : les services numériques utilisés par les clients



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°10 annexe n°05.

La figure représente les fréquences d'utilisation des différents services bancaires numériques de la BDL de Bejaia. Nous remarquons que 42,5% des clients préfèrent les distributeurs automatiques, à cause de :

- Ils sont présents dans de nombreuses agences et lieux publics.
- Il y a des clients qui préfèrent un contact "physique" avec un appareil bancaire.

Alors que, 30,83% des clients réfèrent application mobile pour :

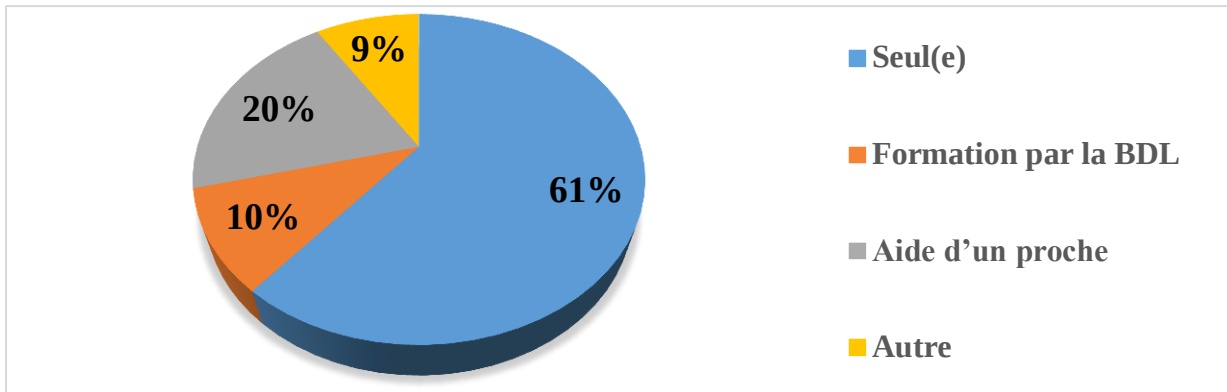
- La Consultation des soldes, virements, paiement de factures, etc.
- Permet de gérer ses comptes n'importe où et n'importe quand.

Le site web et SMS banking est utilisé par 12,5% des clients pour les raisons suivantes:

- Le site web est moins pratique pour les consultations rapides.
- SMS banking : Accessibilité sans Internet, utile dans les zones rurales ou pour les personnes sans smartphone.

Par ailleurs, seulement 1,67% des clients utilisent des autres services numériques.

Figure N°11 : Les approches d'aides utiliser pour la réalisation des services numériques

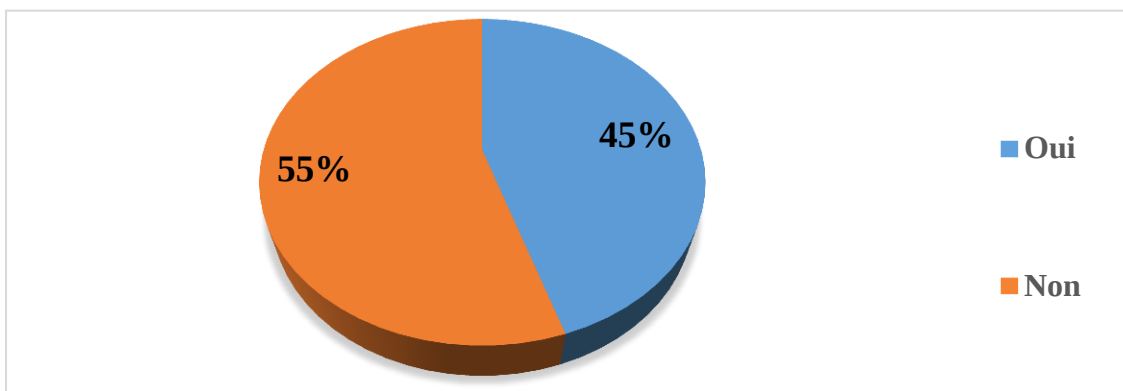


Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°11annex n°05.

Ce graphique montre comment les utilisateurs ont appris à utiliser les services numériques.

- La majorité des clients (61%) arrivent à utiliser les services numériques sans aide.
- 20 % des clients ont été aidés par un proche ce qui peut indiquer des difficultés avec le numérique.
- 10 % ont reçu une formation par la BDL ce qui suggère qu'il serait utile d'en proposer davantage.
- 9 % des clients ont appris à utiliser les services numériques avec d'autres méthodes.

Figure N°12 : l'utilisation d'internet pour le paiement des factures



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°12annex n°05.

En effet 55% des répondants n'a jamais effectué de paiement de facture en ligne, Cela peut être attribué à plusieurs facteurs :

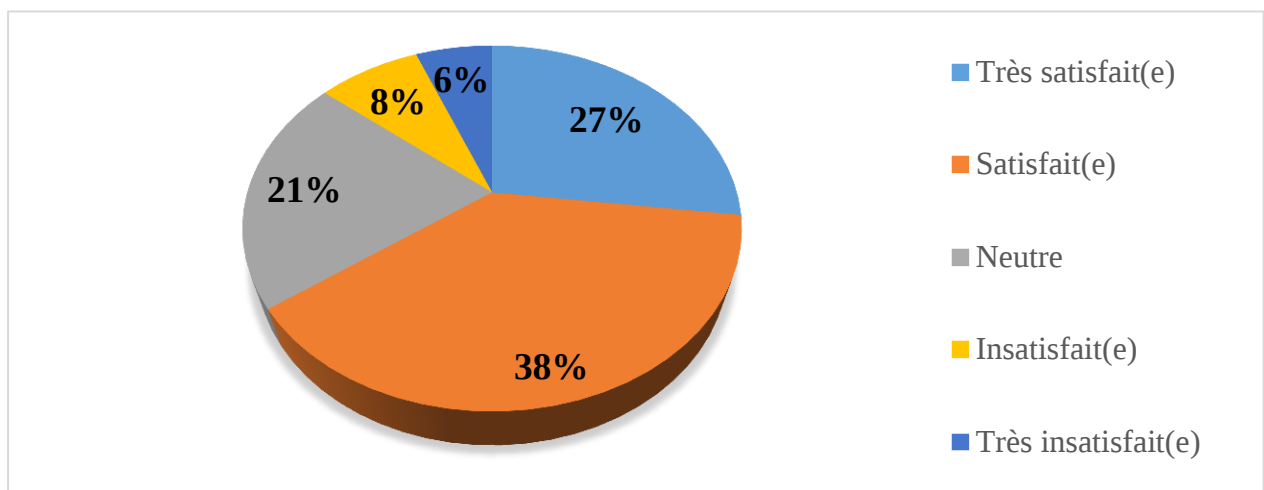
- Le manque de confiance envers les plateformes numériques.
- Une méconnaissance des outils ou des compétences numériques insuffisantes.

Seulement 45% des clients payée une facture sur internet.

2.3.3. Satisfaction et expérience utilisateur

Cette partie de l'étude s'intéresse à la satisfaction des clients concernant les services numériques de la BDL de Bejaïa. Elle vise à comprendre si les clients sont satisfaits, quels avantages ils trouvent dans ces services, et quels problèmes ou difficultés ils rencontrent selon leur profil. Cela permet d'avoir une idée claire sur ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré.

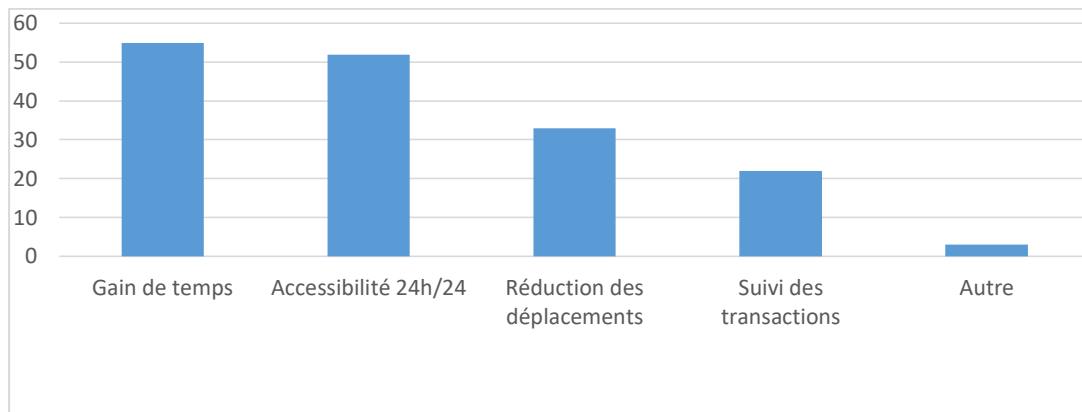
Figure N°13 : L'analyses de la satisfaction clientèles des services numériques



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°13 annexe n°06.

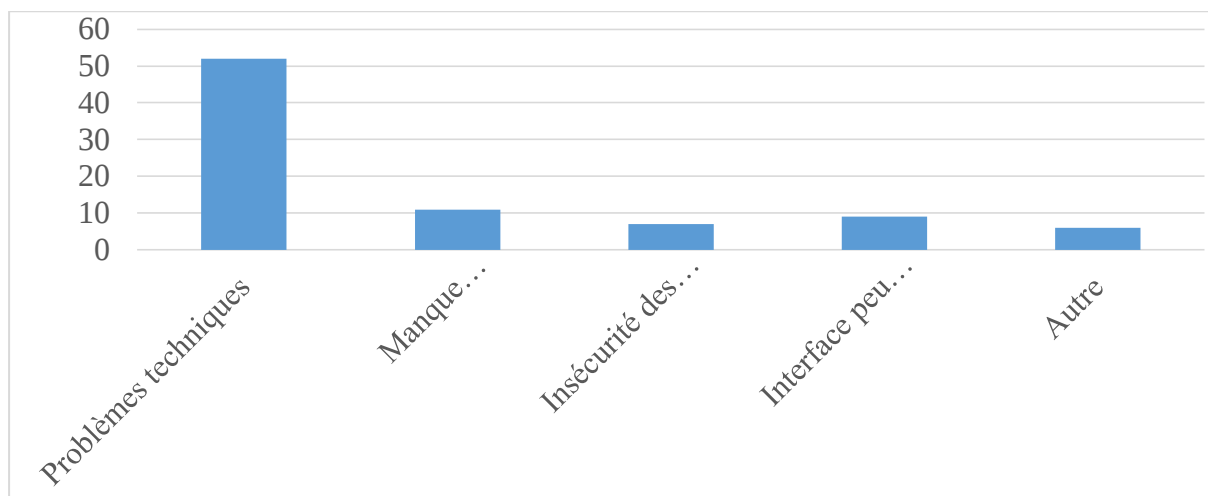
Ce graphique montre l'opinion des clients sur les services numériques proposés par la Banque de Développement Local (BDL). Nous remarquons que 38% des clients sont satisfait(e) par les services numérique de la BDL et 27% sont très satisfait(e), ce qui démontre un niveau de satisfaction global élevé.

21 % de répondants sont restés neutres, ce qui indique qu'une partie significative des personnes interrogées n'a pas exprimé d'opinion. Cela suggère qu'il existe un potentiel pour les influencer positivement et les transformer en promoteurs, ou à minima en utilisateurs satisfaits. Seuls 8% insatisfait(e) et 6% très insatisfait(e) ce qui reste une minorité.

Figure N°14 : la division des avantages des services numérique de la BDL Bejaia

Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°14annxe n°06.

La pyramide complète représente les fréquences des avantages trouvés aux services numériques par notre échantillon de clients. Nous remarquons qu'un tiers des clients apprécié le gain du temps avec les services numériques. Tandis que, 31,51% des clients utilisent les services numériques à cause de l'accessibilité 24h/24. 20% des clients préfèrent les services numériques pour la réduction des déplacements. Alors que, 13,33% trouvent l'avantage de suivi des transactions.

Figure N°15: les défis rencontrer selon chaque client

Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n° 15annxe n°06.

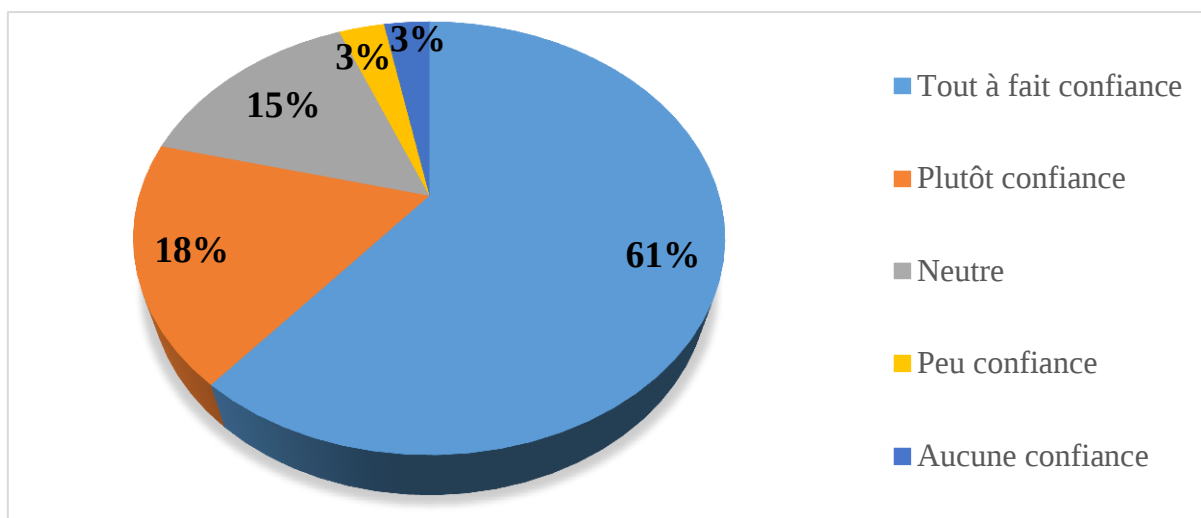
Le cylindre suivant représente les défis rencontré par les clients face aux services numériques sur un échantillon. Nous remarquons que le défi le plus rencontré chez 61,17%

des clients est les problèmes techniques, suivi du manque d'accompagnement chez 12,94 % des clients. Tandis que l'interface peu intuitive et l'insécurité des données représentent respectivement 10,59% et 8,23% des défis constatés pour les clients.

2.3.4. Le degré de sécurité des transactions numériques et confiance des clients de la BDL.

Cette partie de l'étude examine la sécurité des services numériques de la BDL de Béjaïa et la confiance des clients. Elle cherche à savoir dans quelle mesure les clients font confiance à la sécurité des services offerts, et comment cette confiance varie selon chaque type de service et chaque profil de client. Cela permet de mieux comprendre le lien entre sécurité et usage des services numériques.

Figure N°16 : Degré de confiance de la sécurité selon les services numériques



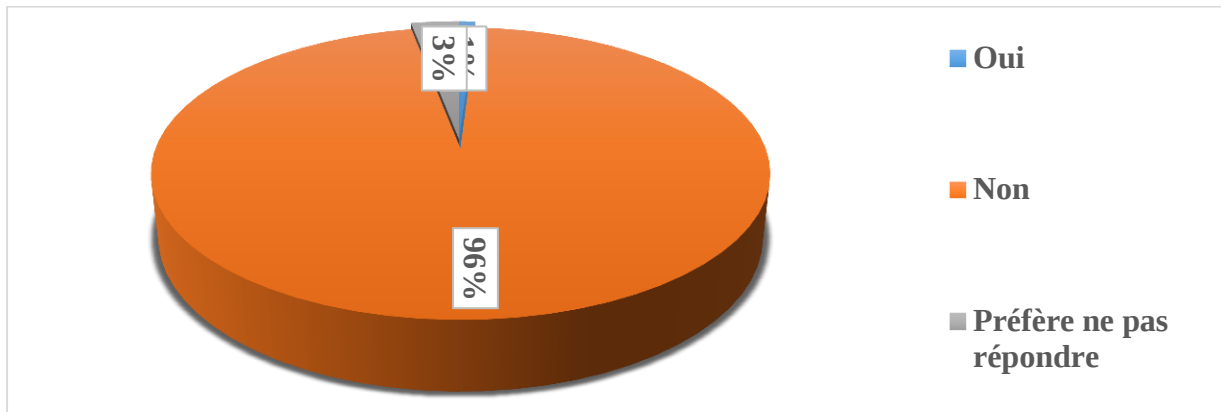
Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°16annxe n°06.

Une grande majorité des clients, soit 61% font confiance totale au service numérique de la BDL. Environ 18% des clients indiquent avoir plutôt confiance en la sécurité des services numériques de la BDL. Au total, 79 % des participants expriment une confiance positive, ce qui dénote une forte crédibilité et fiabilité perçue des services numériques de la BDL. 15 % des clients sont neutres, ce qui peut traduire :

- une absence d'expérience directe des clients avec les services numériques,
- ou un manque d'information sur les mesures de sécurité mises en place.

Les niveaux de méfiance sont très faibles, où 3 % expriment peu de confiance, tandis que les autres 3 % n'ont aucune confiance.

Figure N°17 : l'analyse de sécurité selon chaque client



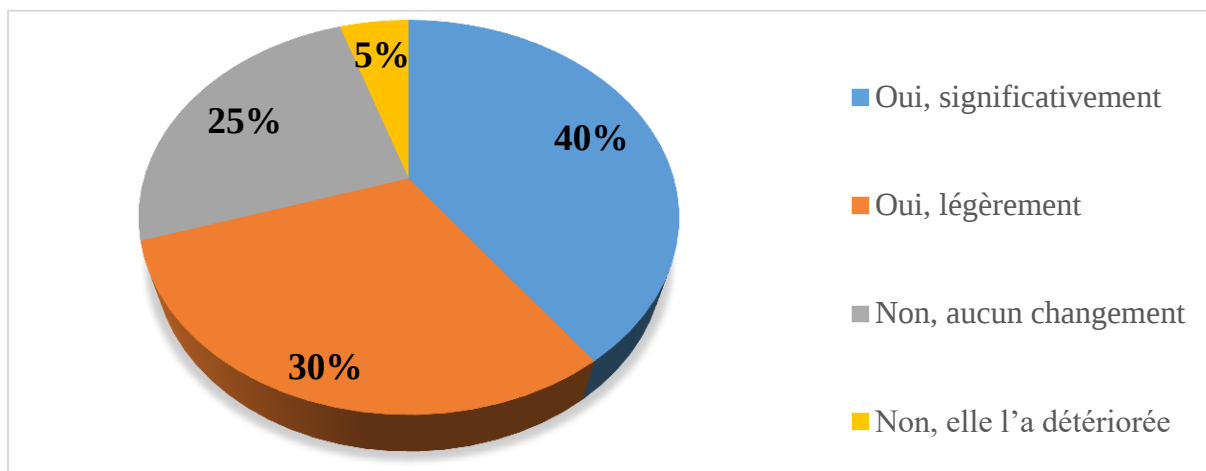
Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°17annxe n°07.

Nous remarquons que la banque BDL a un fort niveau de sécurité, la plupart des clients « 96% » n'ont eu aucun problème de sécurité. 3% des clients préfère de ne pas répondre. Tandis que 1% seulement des clients ont déclaré avoir rencontré un problème de sécurité.

2.3.5. Impact de la numérisation des services bancaires de la BDL sur la relation client

Cette partie de l'étude cherche à savoir comment les services numériques ont changé la relation entre la BDL et ses clients. Elle essaye de comprendre si les clients préfèrent utiliser les services en ligne ou aller directement à la banque. Cela permet de voir si le numérique a amélioré ou non la relation avec les clients.

Figure N°18 : L'impact de la numérisation sur la relation clients BDL

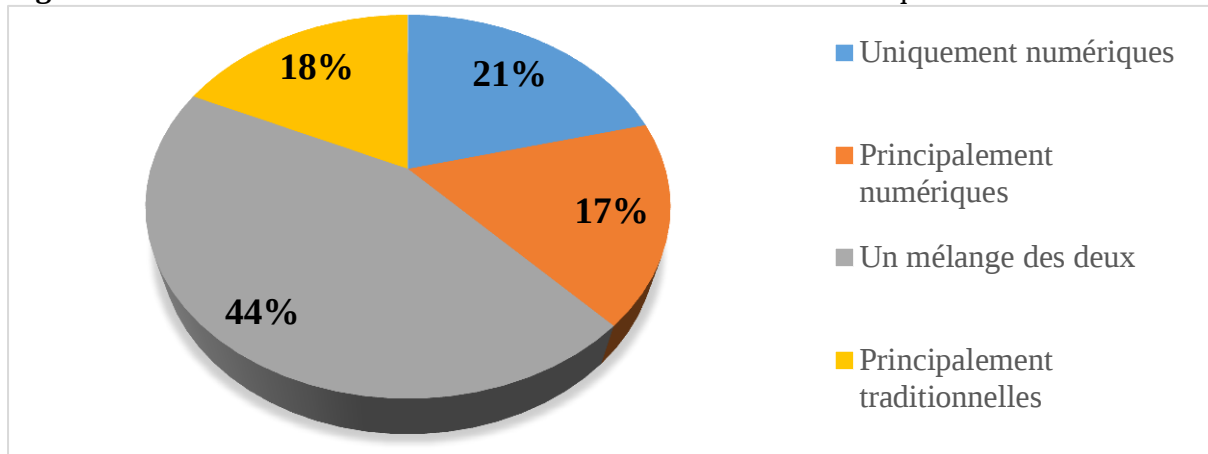


Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°18 annexe n°07.

40% des clients ont indiqué que la numérisation a amélioré significativement leur relation avec la BDL. Au moment où 30%, confirment que la numérisation a légèrement amélioré leur relation avec la BDL. Les clients n'ayant constatés aucun changement après la mise en place

de la numérisation sont de 25%. Enfin, 5% ont constaté que la numérisation a détérioré la relation client-banque.

Figure N°19 : Préférence de la clientèle entre les interactions numériques/traditionnels



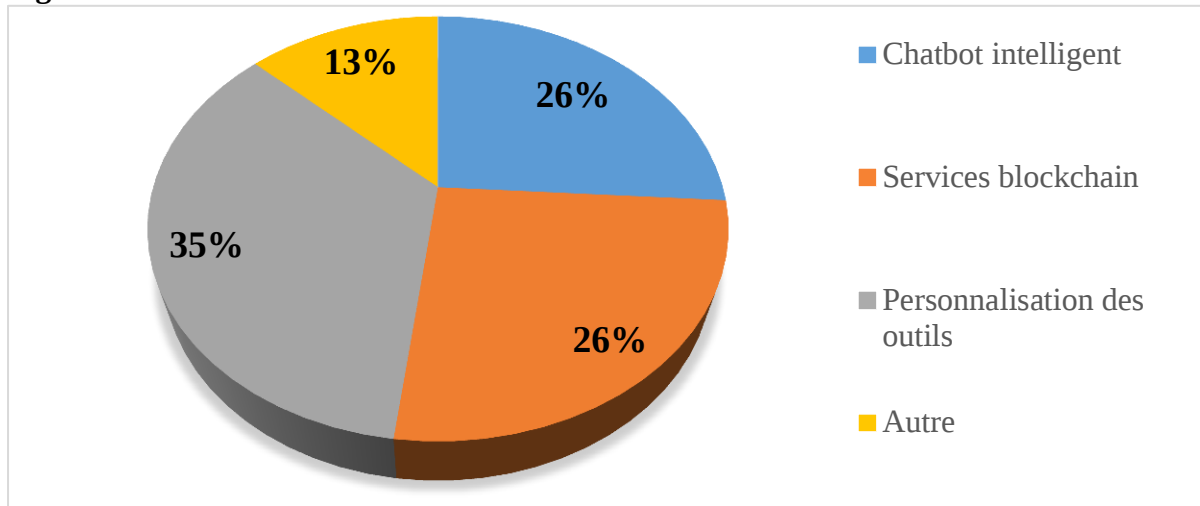
Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°19annexe n°07.

La majorité des clients, soit 44%, préfère un mélange des deux interactions numériques et traditionnelles. Contre environ 21% des clients préfèrent uniquement les interactions numériques seulement. Toutefois, les interactions principalement traditionnelles sont enregistrées chez 18% des clients. Alors que, les interactions principalement numériques ont été relevées par 17% des clients

2.3.6. Perspectives d'avenir de la numérisation des services bancaires de la BDL

Cette partie de l'étude parle de l'avenir des services numériques à la BDL. Elle cherche à savoir quelles nouvelles idées ou améliorations les clients aimeraient voir, et s'ils sont prêts à recommander ces services à d'autres. Cela aide à mieux comprendre ce que les clients attendent pour l'avenir.

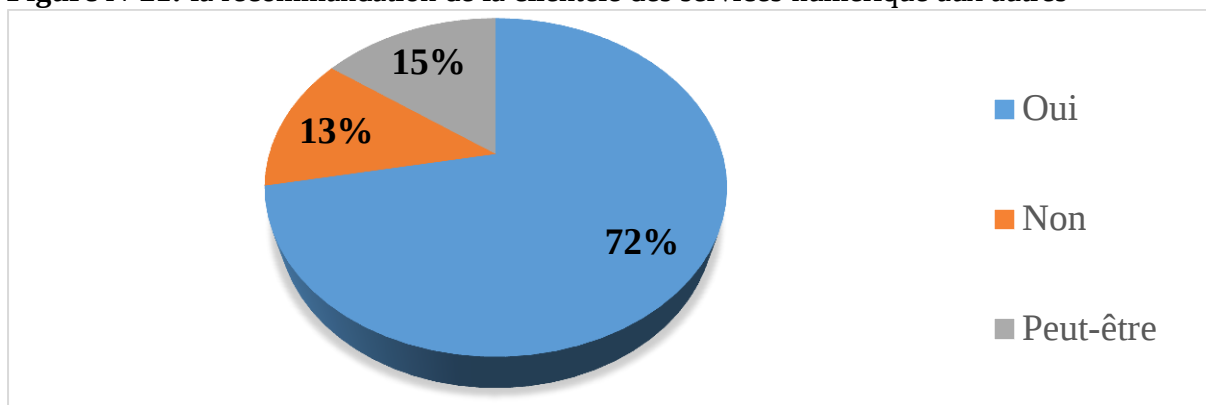
Figure N°20 : les innovations futures souhaitables



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°20annexe n°07.

Plus du tiers des clients, soit 35%, souhaite voir comme innovation la personnalisation des outils. Alors que un quart (26%) espère introduire l'intelligence artificielle et les bigdata learning dans les services numériques (Chat bot intelligent et services block Chain).

Figure N°21: la recommandation de la clientèle des services numérique aux autres



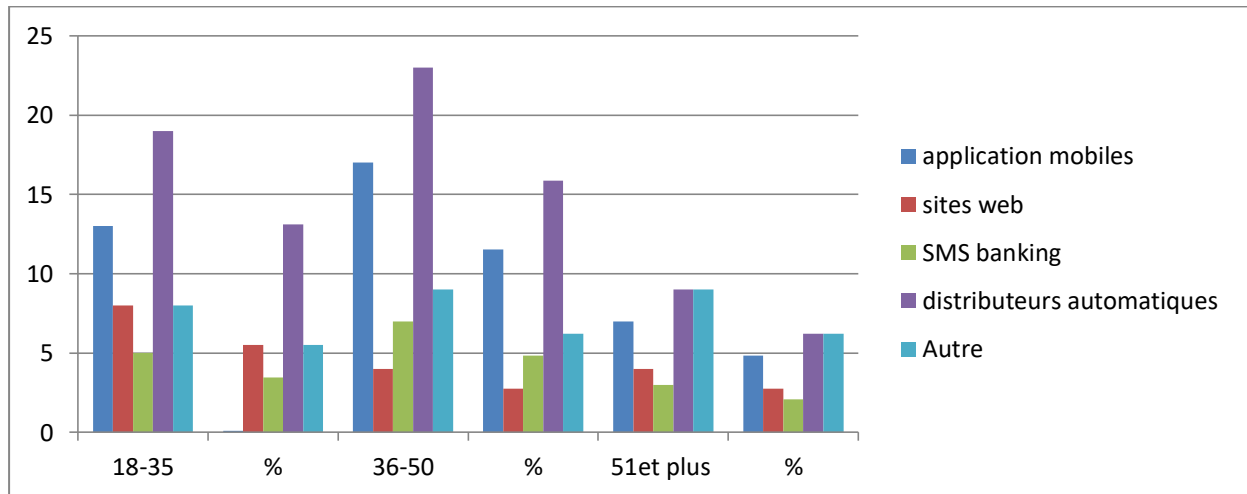
Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°21annexe n°08.

La majorité des clients (72 %) ont confirmé avoir recommandé les services numériques de la BDL à un proche. Ceci témoigne d'une forte satisfaction et d'une confiance marquée envers les services numériques bancaires, perçus positivement pour leur qualité, leur accessibilité et leurs performances. Une petite proportion (15%) des clients est réticente. Contre 13 % des clients qui refusent de recommander ses services; ce qui peut s'expliquer par des difficultés d'utilisation, un manque d'accompagnement, des problèmes techniques ou des attentes non comblées

Questionnaire croisée :

Dans cette étude, un questionnaire croisé a été utilisé pour obtenir des résultats plus précis. Il a permis de croiser des informations comme l'âge, le genre ou la profession avec l'usage des services numériques, afin de mieux comprendre les habitudes et préférences des clients de la BDL de Bejaïa.

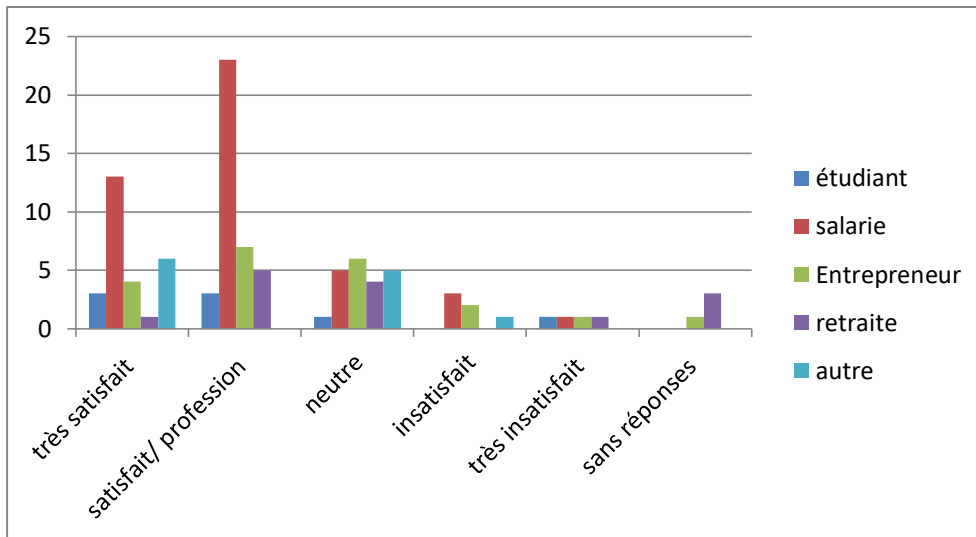
Figure N°22 :la répartition des service numérique utilisé par tranche d'âge .



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°25annexe n°09.

Commentaire : Ce tableau montre clairement que l'âge des personnes influence l'utilisation des services numériques. Les 36-50 ans sont les plus actifs, suivis de près par les 18-35 ans. Les personnes de plus de 51 ans les utilisent moins. Pour tout le monde, les distributeurs automatiques sont les plus prisés, ainsi que les applications mobiles chez les jeunes et les 36-50 ans. Par contre, les sites web et le SMS banking sont moins populaires pour tous les âges. D'autres services sont utilisés de manière assez égale par tous. En bref, ce sont surtout les personnes entre 36 et 50 ans qui se servent le plus des outils numériques, tandis que les plus âgées y ont moins souvent recours.

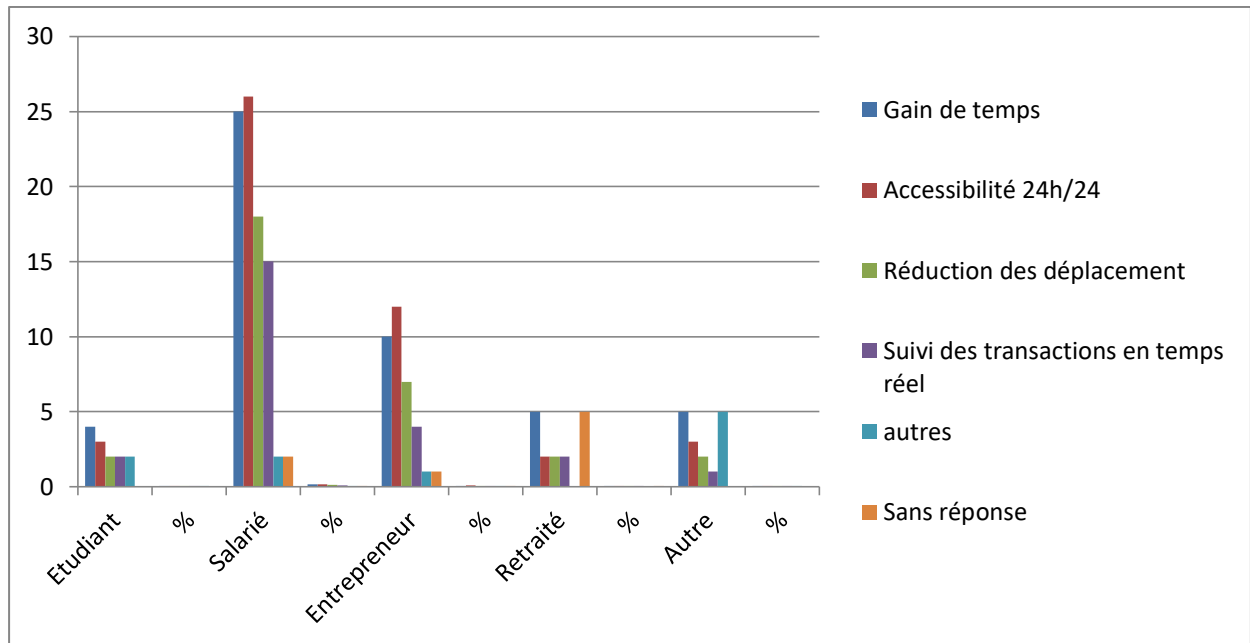
Figure N°23 : La satisfaction des services numérique de la BDL par rapport en profession



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°26annexe n°09.

Commentaire : Ce tableau montre que la majorité des gens sont satisfaits, en gros 65 % d'entre eux. Les salariés sont les plus contents. Les entrepreneurs sont aussi majoritairement satisfaits, même si certains ne donnent pas un avis tranché. Chez les étudiants, les avis sont variés, certains sont satisfaits et d'autres non. Les retraités ont aussi des avis différents, et quelques-uns ne répondent pas. Les autres répondants sont surtout très satisfaits, mais quelques-uns sont neutres ou pas satisfaits. Au final, peu de gens sont insatisfaits (seulement 10 %). Donc, les personnes qui travaillent (salariés et entrepreneurs) sont généralement satisfaites, tandis que les autres groupes ont des opinions plus partagées ou incertaines.

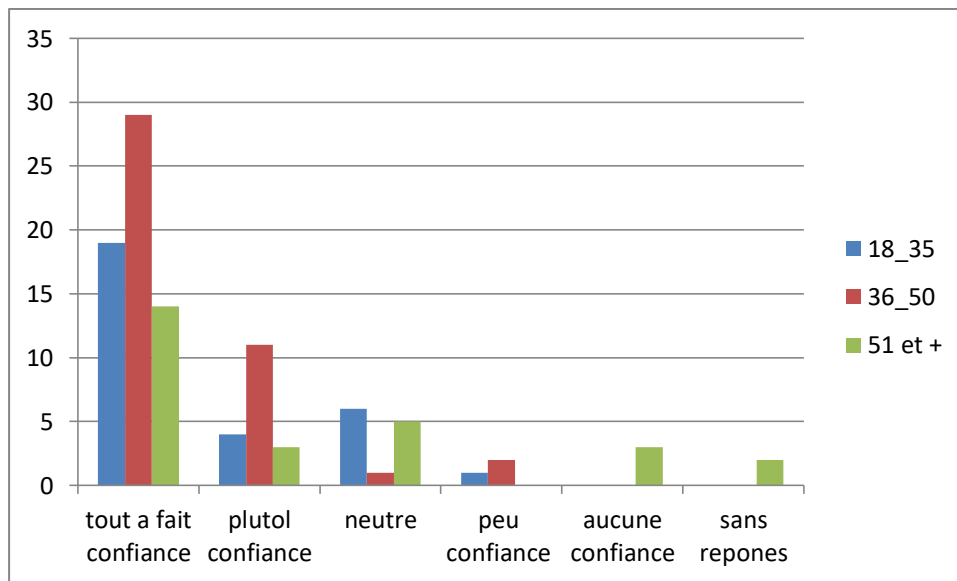
Figure N°24 : Les avantages des services numériques de la BDL par tranche profession.



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°27annexe n°09.

Commentaire : Ce tableau montre que les services numériques sont utiles pour différentes raisons, selon le travail des gens. Les salariés les utilisent le plus. Pour eux, le plus grand avantage est de gagner du temps et de pouvoir les utiliser à toute heure. Les entrepreneurs et les étudiants sont d'accord avec cela. Par contre, les retraités et d'autres personnes ont donné moins d'avis, certains n'ayant même pas répondu. En général, les avantages les plus importants pour tout le monde sont de gagner du temps, d'avoir un accès sans arrêt, et de moins se déplacer. En clair, ces services sont surtout très pratiques pour les personnes qui travaillent.

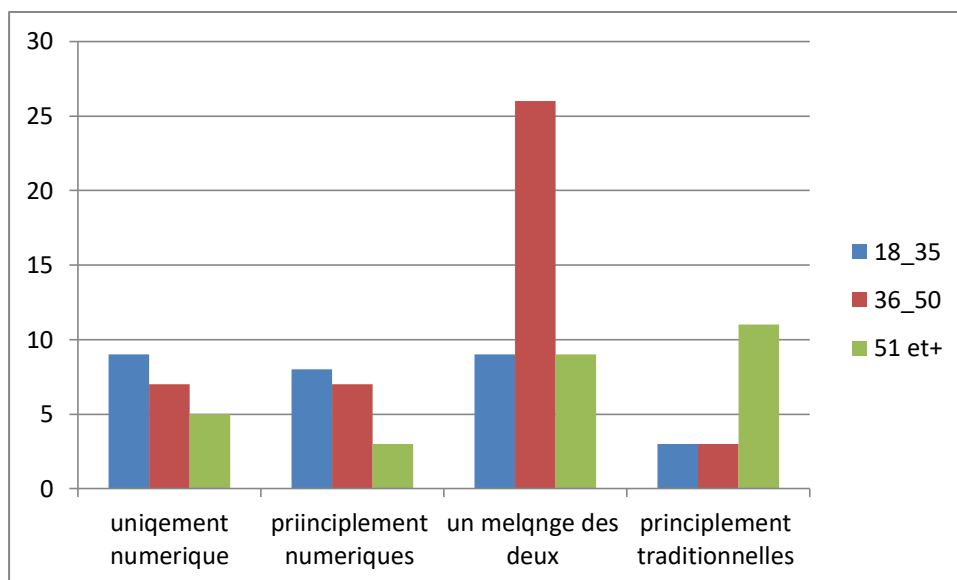
Figure N°25 : la répartition de confiance et la sécurité par la tranche d'âge.



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°28annexe n°10.

Commentaire : Ce tableau montre que la confiance change selon l'âge. La majorité des gens (62 sur 100) font entièrement confiance, surtout ceux de 36 à 50 ans. Les plus jeunes (18-35 ans) et les plus âgés (51 ans et plus) ont aussi confiance, mais un peu moins. Certains (18 personnes) ont plutôt confiance. Douze personnes sont neutres, sans avis clair, et ce sont souvent les jeunes et les seniors. Très peu de gens (seulement 6) ne font pas des tout confiances, donc la méfiance est très rare. Deux personnes n'ont pas répondu. En résumé, la confiance est forte chez la plupart des gens, en particulier les 36-50 ans, et peu de gens se méfient.

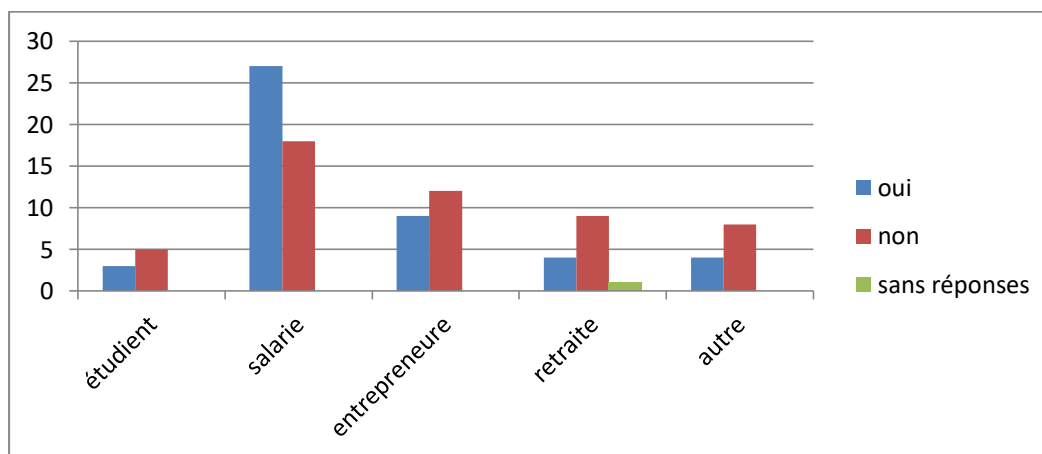
Figure N°26 : l'utilisation des interactions numériques et traditionnelles par rapport à l'âge



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°29 annexe n°10.

Commentaire : Ce tableau montre que l'âge influence la façon dont les gens interagissent avec le numérique et le traditionnel. Les 36-50 ans sont ceux qui utilisent le plus un mélange des deux. Les jeunes (18-35 ans) préfèrent le numérique, parfois même seulement ça. Les plus de 51 ans se tournent surtout vers les méthodes traditionnelles, même si certains utilisent un peu le numérique. En résumé, les adultes d'âge moyen combinent les deux, les jeunes privilégient le numérique, et les plus âgés préfèrent le classique.

Figure N°27 : les paiements des factures sur internet par rapport à la profession



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°30 annexe n°10.

Commentaire : Ce tableau indique que près de la moitié des personnes utilisent le paiement numérique, mais que ceux qui ne l'utilisent pas sont légèrement plus nombreux. Les salariés sont le groupe qui l'adopte le plus, avec 27 personnes sur 45. Les entrepreneurs sont plus partagés, avec 9 utilisateurs contre 12 non-utilisateurs. Les étudiants l'utilisent peu (3 sur 8). Enfin, les retraités et les autres catégories préfèrent majoritairement ne pas l'utiliser. Une personne n'a pas répondu. En résumé, les salariés se distinguent par une utilisation plus fréquente du paiement numérique que les autres groupes.

Résumé des commentaires des clients BDL :

Les clients de la BDL ont donné leur avis sur les services, et voici ce qu'ils aimeraient :

- **Sécurité en ligne :** Ils veulent être sûrs que leurs opérations sur internet sont bien protégées et que leurs informations sont en sécurité.
- **Problèmes de connexion :** Certains trouvent que le système est lent ou qu'il y a des coupures. Ils souhaitent une meilleure connexion.
- **Améliorer l'application :** Ils demandent une application mobile plus facile à utiliser, plus rapide et avec plus d'options.
- **Aide et conseils :** Beaucoup ne savent pas bien utiliser les services numériques. Ils voudraient des explications claires ou des formations.
- **Cartes bancaires :** Ils souhaitent pouvoir utiliser leurs cartes (comme Visa) sur plus de sites, surtout pour les achats à l'étranger.
- **Notifications :** Ils aimeraient recevoir un message (par SMS ou sur l'application) à chaque fois qu'il y a un mouvement sur leur compte.
- **Accueil en agence :** Certains pensent qu'il faudrait plus de personnel pour aider les clients dans les agences, surtout ceux qui ont du mal à comprendre.
- **Points positifs :** Globalement, les clients sont contents, mais ils espèrent encore plus d'améliorations.

2.4. Comment on a fait notre recherche

On a voulu savoir comment la numérisation a changé le travail à la Banque de Développement Local (BDL).

On voulait voir quels services utilisent déjà le numérique, et lesquels non.

Pour ça, on est allé parler directement avec les employés de la banque : chefs de service, responsables, cadres... Ce sont eux qui vivent ces changements tous les jours

Ce qu'on cherchait à savoir

- Quels services sont déjà numériques ?
- Lesquels ne le sont pas encore ?
- Qu'est-ce que les responsables pensent de ces changements ?
- Qu'est-ce que ça a changé dans leur travail ?
- Qu'est-ce qui bloque la numérisation ?
- Quelles idées pour améliorer tout ça

Comment on a procédé

1. Le type d'étude

On a fait une étude qualitative :

On n'a pas distribué de formulaires, on a discuté avec les gens.

2. Les questions

On a utilisé un guide d'entretien pour poser des questions sur :

- Leur travail,
- Les outils numériques qu'ils utilisent,
- Ce qui a changé,
- Les problèmes rencontrés,
- Les formations reçues,

- Et leurs idées pour aller plus loin.

3. Les personnes interrogées

On a parlé à :

- Des chefs de département,
- Des responsables de service,
- Et d'autres cadres.

Ils connaissent bien les changements, donc leur avis est précieux.

Ce qu'on va faire avec les réponses

On va trier les réponses pour :

- Voir les points qui reviennent souvent,
- Distinguer les services numériques et non numériques,
- Repérer ce qui marche bien et ce qui bloque,
- Et proposer des idées simples pour améliorer les choses.

Pourquoi cette recherche est utile

Cette étude va permettre :

- De mieux comprendre la situation à la BDL,
- D'aider la banque à mieux former et équiper ses employés,
- Et de rendre la banque plus moderne, plus rapide et plus efficace

2. Guide d'entretien :

2.1. Les rôles et les responsabilités des personnalités de BDL de Bejaïa :

Dans notre questionnaire, les employés de la BDL ont décrit leurs rôles. Certains travaillent en informatique pour faire fonctionner les systèmes et aider les collègues. D'autres sont dans le commercial, ils gèrent les clients et les crédits. Certains s'occupent du contrôle pour vérifier que tout est bien fait. D'autres font des tâches administratives comme classer les

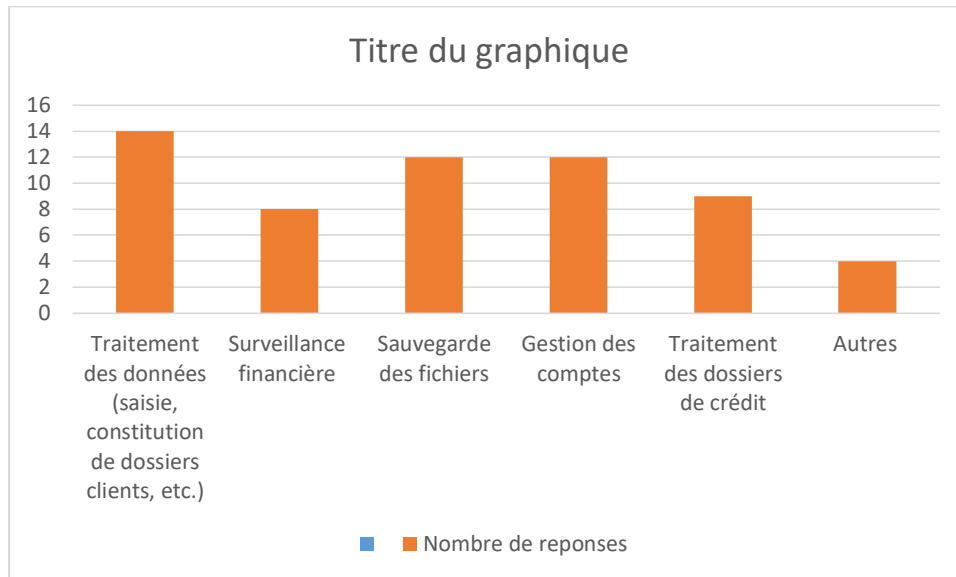
dossiers ou gérer les échanges de chèques. Enfin, il y a des responsables qui dirigent des équipes et prennent des décisions dans des domaines comme le crédit ou la caisse.

2.2. Les projets de numérisation observée dans les services de la BDL de Bejaïa :

- Certains agents ont parlé de GED (gestion électronique des documents), ce qui permet de gérer les papiers de façon numérique, sans impression.
- Plusieurs ont mentionné un système d'information, c'est-à-dire l'ensemble des logiciels et outils utilisés pour faire fonctionner le service au quotidien.
- E-Ben King, la banque à distance, a été citée : c'est une application ou plateforme pour que les clients puissent gérer leur compte sans venir à l'agence.
- Des efforts sont faits pour transférer et archiver les données de manière numérique, ce qui évite les pertes et facilite le travail.
- Quelques-uns ont signalé des projets liés au cyber sécurité : accès sécurisé pour les employés, pare-feu, antivirus...
- Un répondant a indiqué que tous les outils de travail sont aujourd'hui liés à la numérisation (ex : logiciels, base de données...).
- Malgré tout, plusieurs personnes n'ont pas répondu à la question, ou ont dit qu'aucun projet n'était en place dans leur service.

2.3. Les tâches automatisées par la numérisation :

Figure N°28: La répartition des tâches modifiées ou automatisées grâce aux outils numérique



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°31 annexe n°12.

Commentaire : ce graphe montre que le numérique a changé plusieurs tâches dans la banque. La tâche la plus touchée, c'est le traitement des données (comme la saisie ou les dossiers clients), avec 14 réponses. Ensuite, la sauvegarde des fichiers et la gestion des comptes ont aussi beaucoup changé grâce aux outils numériques (12 réponses chacune). Le traitement des crédits et la surveillance financière ont aussi été améliorés, mais un peu moins. Quelques personnes ont parlé d'autres domaines comme les paiements en ligne, la banque assurance, le financement islamique ou la comptabilité, le numérique aide beaucoup dans le travail, surtout pour gagner du temps et mieux organiser les tâches.

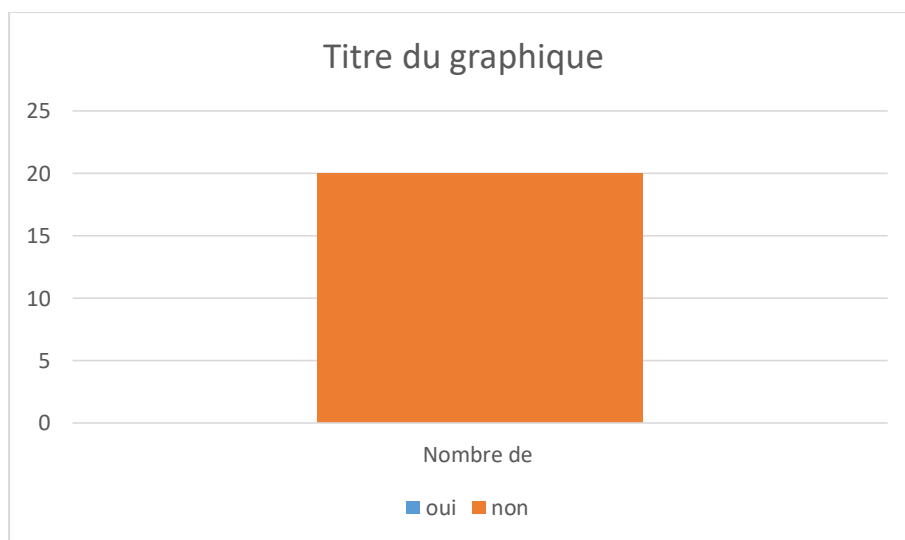
2.4. L'impact de la numérisation sur la collaboration avec les autres services (CNAS, le fisc)

- Plusieurs personnes ont dit que la numérisation a aidé pour le télépaiement des impôts, ce qui facilite les échanges avec le fisc.
- Certains ont noté que cela améliore la réactivité et rend la collaboration plus rapide et efficace.
- Une réponse parle de fluidité dans le travail, donc moins de blocages ou de lenteurs.

- Un autre dit que cela évite les déplacements, donc on peut travailler à distance avec les autres services.
- Il y a aussi un avis sur une collaboration continue, surtout pour les systèmes de paiement.
- Une personne a mentionné l'utilisation d'un logiciel (SAB) qui aide à mieux gérer les données avec les autres services.
- Quelqu'un a aussi parlé d'une applicative douane qui rend son travail plus rapide.
- Beaucoup n'ont pas répondu à la question, donc il est possible que la collaboration numérique ne soit pas encore bien installée partout.

2.5. Les nouvelles technologies utilisent :

Figure N°29 : Les nouvelles technologies utilisées par les personelles



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°32annexe n°12

Commentaire : Personne à la BDL n'utilise encore des nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, le block Chain ou le Cloud. Toutes les personnes ont répondu « non ». Ça veut dire que ces choses ne sont pas encore utilisées dans la banque. Peut-être que la banque n'a pas encore commencé à les utiliser.

2.6. Les transformations effectuées par les outils au les interfaces clients :

À la BDL, plusieurs personnes ont expliqué que les terminaux de paiement électronique (TPE) ont rendu leur travail plus facile.

Ils ont dit que les TPE facilitent les paiements, rendent les opérations plus rapides et permettent de réduire l'utilisation de l'argent liquide.

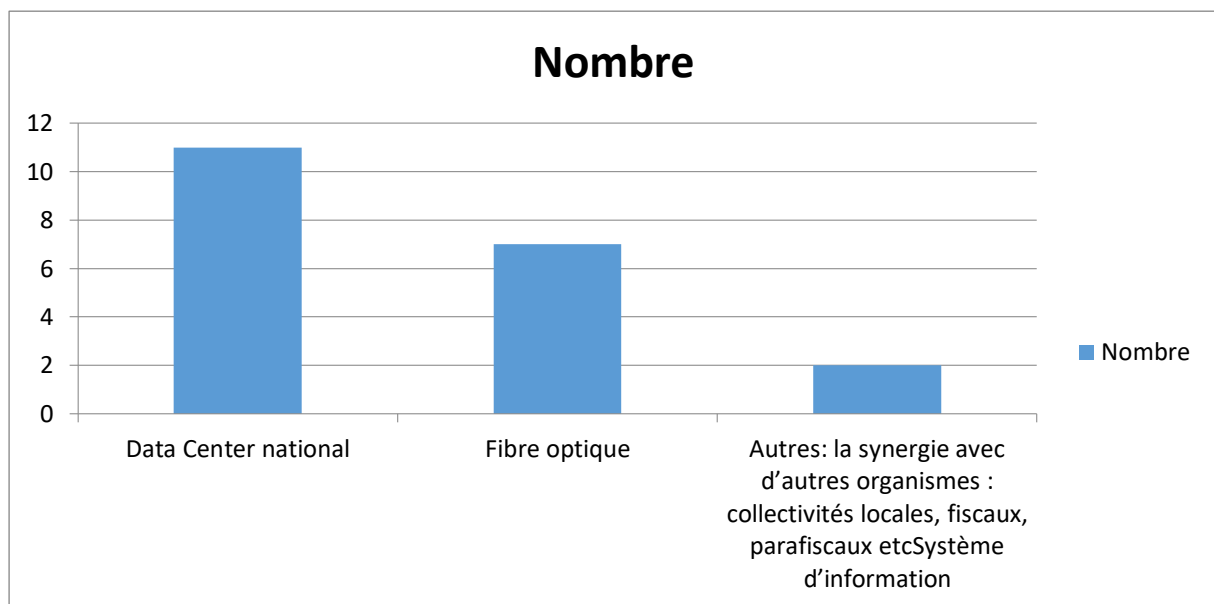
Cela aide aussi à éviter les déplacements, car les clients peuvent faire des paiements sans venir directement à la banque.

Quelques personnes ont précisé que ces outils sont surtout utilisés par les commerçants, pas forcément dans tous les services de la banque.

Enfin, la banque met ces terminaux gratuitement à disposition des commerçants pour encourager leur utilisation et aider plus de gens à payer facilement.

2.7. Les stratégies nationales inspirées par la BDL pour l'accélération de sa transformation :

Figure N°30 : Présentation des stratégies nationales inspirées par la BDL



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°33annexe n°12.

Commentaire : D'après les réponses, la majorité des personnes pensent que le Data Center national est très important pour aider à la transformation numérique. La fibre optique est aussi souvent citée, car elle permet une bonne connexion internet, ce qui facilite le travail. Quelques personnes ont aussi parlé de la collaboration avec d'autres organismes comme les collectivités locales, les services fiscaux ou parafiscaux, ainsi que du système d'information. Cela montre que pour réussir la transformation numérique, il faut à la fois de bons outils techniques et une bonne coopération avec les autres acteurs.

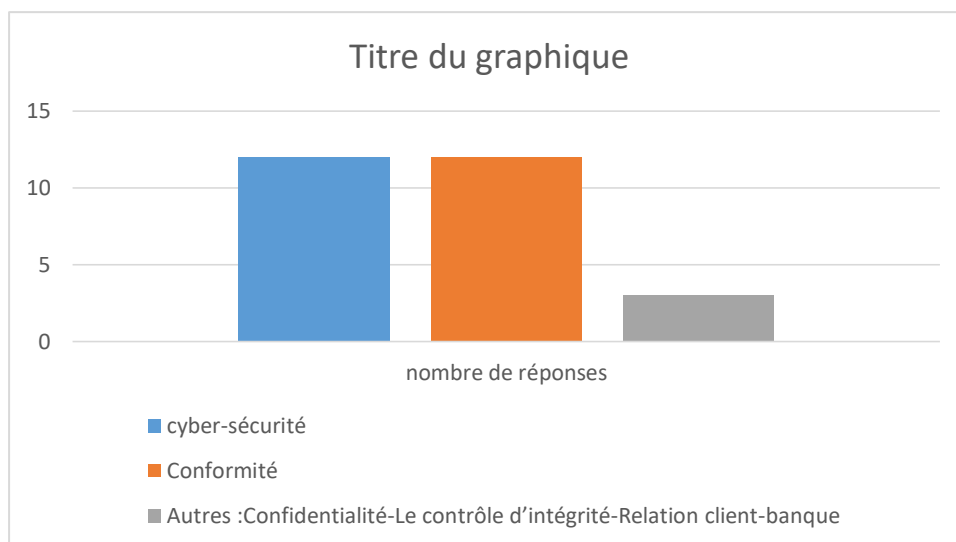
Interaction clients et sécurité :

2.8.les relation avec les autres institutions ou le public a évolué grâce au numérique :

- La plupart des réponses disent que la relation avec le public et les institutions financières a évolué positivement.
- Le numérique a permis plus d'accessibilité et a rendu les échanges plus rapides.
- Plusieurs personnes ont parlé de la dématérialisation, comme l'ouverture de compte en ligne.
- D'autres trouvent que les informations circulent plus vite et de façon plus fiable.
- Cela donne plus de souplesse au public et plus de sécurité pour les institutions financières.
- Quelques-uns disent que ce changement est encore en cours, car certains services sont sensibles et encore gérés en local.
- Une personne a parlé aussi du travail à distance et d'une meilleure coordination des données.
- Une remarque dit qu'il y a moins de services en guichet, car beaucoup de paiements se font en ligne maintenant.

2.9. Les défis liés à la gestion des données sensibles :

Figure N°31 : Analyse des défis liés à la gestion des données sensibles

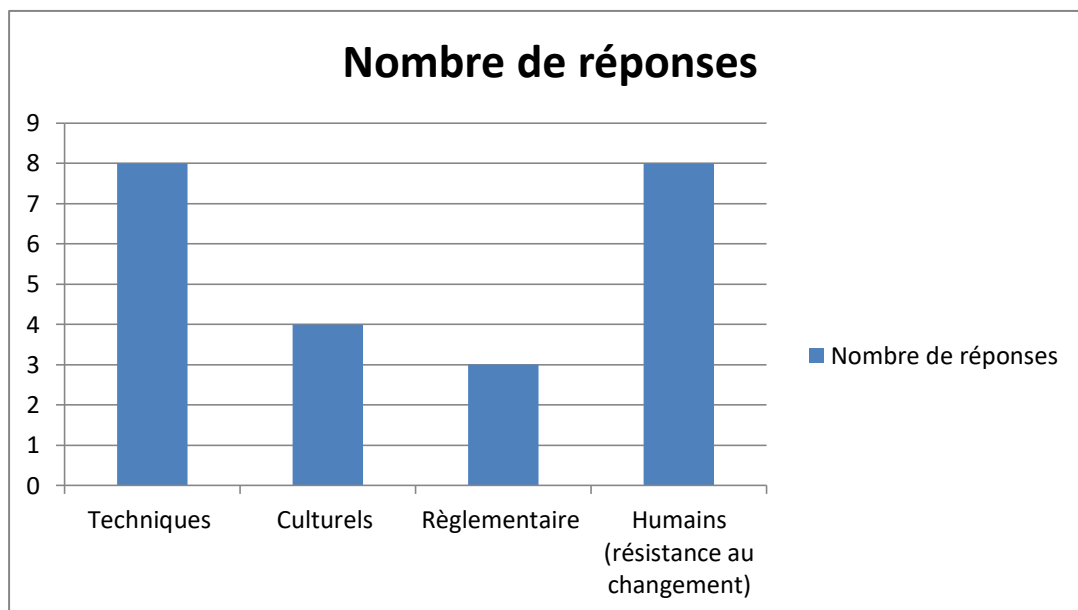


Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°34annexe n°13.

Commentaire : La plupart des personnes interrogées pensent que les plus grands défis pour gérer les données sensibles sont la cyber-sécurité et le respect des règles de conformité (12 réponses chacun). Cela veut dire qu'il est très important de protéger les données contre les attaques et de suivre les lois. D'autres ont aussi parlé de la confidentialité, du contrôle de l'intégrité des données et de la relation entre la banque et le client, il faut bien protéger les données et bien gérer les relations avec les clients pour éviter les problèmes.

2.10. Les obstacles rencontrés lors de mise œuvre des projets numériques :

Figure N°32 : La division les obstacles rencontrés lors de mise œuvre des projets numérique



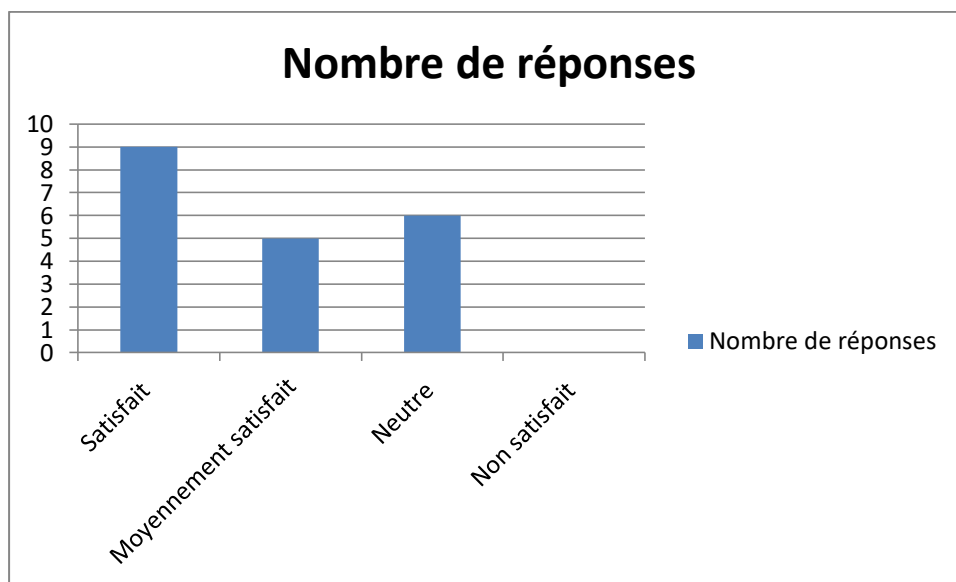
Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°35annexe n°13.

Commentaire : Les réponses montrent que les principaux obstacles à la transformation numérique sont les problèmes techniques et la résistance au changement des employés, avec 8 réponses chacun. Il y a aussi des obstacles culturels (4 réponses), comme les habitudes de travail qui changent difficilement, et quelques règlementaires (3 réponses), liés aux lois ou aux procédures à suivre. En bref, la technologie seule ne suffit pas, il faut aussi que les gens s'adaptent et que les règles permettent le changement. Pour surmonter les obstacles, la formation a été la solution la plus utilisée. Plusieurs personnes ont parlé d'avoir suivi des formations ou des sessions de sensibilisation, aussi bien pour les employés que pour les clients. Pour surmonter les obstacles, la formation a été la solution la plus utilisée. Plusieurs personnes ont parlé d'avoir suivi des formations ou des sessions de sensibilisation, aussi bien

pour les employés que pour les clients. On a aussi essayé de mieux expliquer les changements et de montrer comment le numérique peut faciliter le travail au quotidien. Les réponses montrent que pour réussir le changement, il faut former les gens, les informer et les accompagner petit à petit dans l'adoption des nouveaux outils.

2.11. L'avis des utilisateurs concernant les services numériques :

Figure N°33 : La satisfaction des clients sur les services digitaux



Source : Conception personnelle à partir des résultats de tableau n°36 annexe n°13.

Commentaire : D'après les réponses, la plupart des clients sont satisfaits, avec 9 réponses. Personne n'a dit être non satisfait, ce qui est un bon signe.

Il y a aussi 5 personnes qui trouvent que les clients sont moyennement satisfaits, et 6 qui pensent que les clients sont neutres.

Cela montre que les clients sont globalement contents, mais il reste encore des efforts à faire pour améliorer certains services.

2.12. Les développements des compétences sur les nouveaux outils:

- Plusieurs personnes ont dit avoir reçu des formations spécifiques, surtout pour bien utiliser les nouveaux outils.

- Il y a eu des formations sur le SAB (le système d'information de la BDL), ce qui semble important pour leur travail.
- Certains ont eu des formations internes et des sensibilisations par e-mail, surtout pour la sécurité informatique.
- On parle aussi de formations sur l'informatique en général et sur les nouveaux systèmes.
- Une personne a mentionné la loi 18/07 pour la protection des données personnelles.
- D'autres ont dit avoir reçu des newsletters internes avec des informations utiles.
- Plusieurs personnes n'ont pas répondu à la question.

2.13. La BDL devrait mieux soutenir ses équipes pendant cette transition par :

- La plupart des réponses disent que la formation est la meilleure façon d'aider les équipes.
- Beaucoup insistent sur la formation continue, les stages pratiques, et la formation en ligne.
- Certains parlent aussi de mieux communiquer les changements pour que tout soit clair.
- On note aussi l'importance de motiver les équipes et de leur offrir un bon encadrement.
- Quelques personnes proposent des formations thématiques, selon les besoins de chaque service.
- Plusieurs n'ont pas donné de réponse à cette question.

Perspectives futures :

2.14. Les innovations numériques anticipent dans les 3-5ans :

- Beaucoup de personnes (14) n'ont pas répondu à cette question.
- Quelques réponses parlent de niveaux de système d'information améliorés.
- Plusieurs citent l'intelligence artificielle (IA) comme innovation attendue.
- Certains disent que les décisions sur ces innovations se prennent surtout au niveau de la direction centrale.
- Une réponse mentionne aussi le paiement mobile comme innovation possible dans les prochaines années.

2.15. Les nouvelles compétences pour rester pertinentes :

- Plusieurs personnes pensent que les équipes doivent mieux communiquer avec les clients.
- La gestion des risques liés à la banque est aussi importante.
- Beaucoup disent qu'il faut continuer à faire des formations pour rester à jour.
- Certains parlent de compétences en science des données et en sécurité des systèmes d'information (SI).
- Être toujours à jour avec les nouveaux outils est essentiel.
- Une réponse rappelle que la BDL suit les directives de la Banque d'Algérie.
- Quelques personnes ont mentionné la prise en charge des réclamations comme compétence à développer.
- Plusieurs n'ont pas répondu à la question.

2.16. Les améliorations prioritaires pour les projets numériques de la BDL :

- Beaucoup de personnes (11) n'ont pas répondu à cette question.
- Plusieurs proposent de numériser mieux le traitement des dossiers de crédit.
- On parle aussi de logiciels plus performants et précis.
- La formation liée à l'activité économique est aussi une priorité.
- Certains souhaitent du nouveau matériel pour mieux travailler.
- Il y a des idées comme le paiement mobile, l'ouverture de comptes en ligne, la création de banques digitales et le paiement instantané.
- Une réponse insiste sur la nécessité de mieux satisfaire les besoins des clients.
- Un autre point important est d'avoir un nouveau système d'information.
- Enfin, accélérer la rénovation des infrastructures avec la connexion 5G est aussi proposé.

2.17. Les conseils donnés par les personelles de la BDL Bejaïa pour les nouvelles employés :

Après les réponses des personnels de la BDL, voici ce qu'ils pensent :

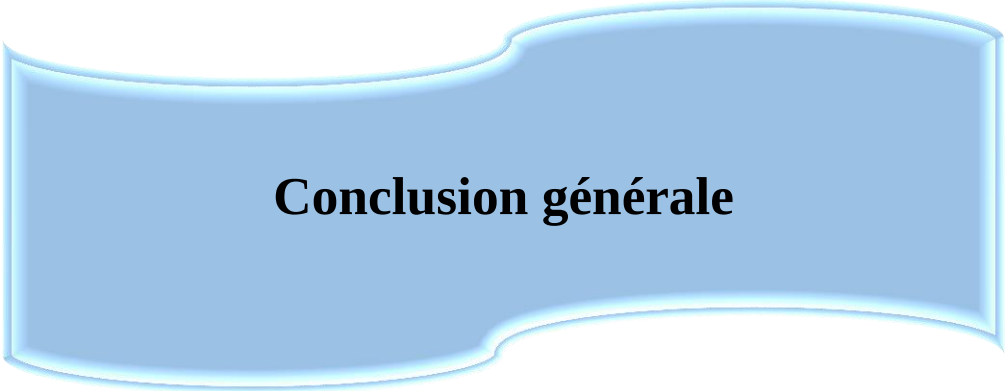
- Il faut surtout faire des formations régulières pour apprendre les nouveaux outils.
- Il est important de respecter les règles de travail.

- Bien savoir utiliser l'ordinateur et les outils numériques est nécessaire.
- Il faut aussi avoir des bases en gestion de l'argent.
- Ils insistent sur le fait qu'il faut accepter le changement et s'adapter vite.
- Travailler bien avec les autres (compétences humaines) est aussi important.
- Plusieurs personnes n'ont pas donné de réponse.

2.18. Les points non abordés :

Après avoir écouté les réponses des personnels de la BDL, certains points importants n'ont pas été abordés. Mais ils sont nous aidés. Par exemple, la monnaie digitale n'est pas encore autorisée en Algérie, car la loi de finance l'interdit strictement. La protection des données personnelles est aussi un sujet très important, surtout pour bien garder et sécuriser les informations sensibles. Enfin, les personnels soulignent qu'il faut encourager la numérisation et bien l'appliquer dans le secteur bancaire pour avancer efficacement. Ces éléments montrent que, malgré les progrès, il reste des défis légaux et sécuritaires à prendre en compte.

Au terme de ce chapitre, nous avons vu que la Banque BDL de Bejaïa a fait de grands progrès en utilisant le numérique pour ses services. Grâce à cela, la banque est devenue plus efficace, les clients sont plus satisfaits et les opérations sont plus faciles. Même si la plupart des clients sont contents et que la banque a bien modernisé ses outils, il reste des défis : certains services ne sont pas encore entièrement numériques, et il faut continuer à aider les clients à bien utiliser ces nouveaux outils. En clair, la BDL est sur la bonne voie, mais doit continuer à travailler pour que le numérique profite vraiment à tout le monde.



Conclusion générale

Conclusion générale

La transition vers le numérique est aujourd'hui inévitable pour les banques, car les clients veulent des services plus rapides, accessibles et personnalisés. Notre étude, menée sur la Banque de Développement Local (BDL) de Bejaïa, avait pour but de comprendre comment cette banque publique algérienne gère ce changement et quels en sont les impacts réels.

Étant consciente que les attentes de ses clients ont évolué, la BDL de Bejaïa a décidé de rendre ses services plus numériques, plus performant et plus proche de ses clients. Mais cette numérisation ne profite pas qu'aux clients. En interne, pour les équipes de la BDL de Bejaïa, c'est aussi une immense avancée. En passant au numérique, le travail des employés devient plus rapide, plus sécurisé et plus efficace. Moins de temps perdu, plus de fluidité dans le traitement des opérations, ce qui se traduit au final par un service amélioré. La BDL de Bejaïa est en train de prouver que la numérisation est bien plus qu'une simple modernisation technique ; c'est un levier essentiel pour une activité bancaire plus agile, plus sécurisée et résolument tournée vers l'avenir. C'est précisément l'impact de cette transformation sur l'activité d'une banque locale comme la BDL de Bejaïa,

Les Constats Clés de notre Étude :

Progrès significatifs de la BDL : La BDL a fait de grands pas dans la numérisation, en mettant en place des outils comme le Système d'Information Bancaire (SIB), la Gestion Électronique des Documents (GED) et une base documentaire. Ces outils ont permis d'automatiser beaucoup de tâches, de mieux sécuriser les informations et d'améliorer la qualité du service offert aux clients.

Impact positif sur la performance : Ces changements ont eu des effets directs et positifs pour la banque, avec une augmentation du chiffre d'affaires, des délais de traitement réduits et une meilleure satisfaction des clients.

Points à améliorer : Malgré ces avancées, certains services, notamment le financement de projets et l'e-Banking (services bancaires en ligne), sont encore peu utilisés ou ne fonctionnent pas de manière optimale.

Obstacles à surmonter : Nous avons identifié des freins, comme la réticence de certains clients (notamment les personnes âgées ou moins habituées au numérique) et des problèmes techniques (interfaces peu intuitives, manque d'aide).

Conclusion générale

Nécessité de communication : L'adoption de certaines innovations, comme les virements intelligents ou le paiement en ligne (Web Marchand), est faible. Cela montre qu'il faut mieux expliquer, communiquer et simplifier l'utilisation de ces nouveautés.

Notre travail pratique s'est appuyé sur deux approches principales :

Questionnaires auprès des clients : Nous avons interrogé des clients pour recueillir leur avis et leur expérience avec les services numériques de la BDL.

Entretiens avec les responsables de la banque : Nous avons discuté avec des responsables de la BDL pour comprendre les stratégies et les défis de la numérisation de l'intérieur.

Les résultats de notre recherche :

- La BDL a bien avancé en mettant en place des outils numériques importants comme le Système d'Information Bancaire (SIB), la Gestion Électronique des Documents (GED) et une base de données.
- La numérisation a rendu la BDL plus efficace. Cela se voit par l'augmentation de son chiffre d'affaires, des délais de traitement plus courts et des clients plus satisfaits.
- Certains services, comme le financement de projets, ne sont pas encore assez utilisés ou pourraient être améliorés. Il faut savoir que tous les services de la BDL ne sont pas encore numériques.
- La banque doit faire face à des clients qui hésitent face au numérique (par exemple, les personnes âgées) et à des petits problèmes techniques (des outils pas toujours simples à utiliser, un manque d'aide).
- Des nouveautés comme les virements "intelligents" ou le paiement en ligne ne sont pas assez utilisées. Il faut donc mieux les expliquer et les rendre plus simples.
- Les employés de la BDL sont satisfaits des changements apportés par le numérique, ce qui améliore leur travail au quotidien.
- Les clients de la BDL qui utilisent les services numériques sont très satisfaits et font entièrement confiance à ces outils.
- Les clients trouvent que gérer leur argent et leurs dossiers est devenu beaucoup plus simple et rapide grâce au numérique.

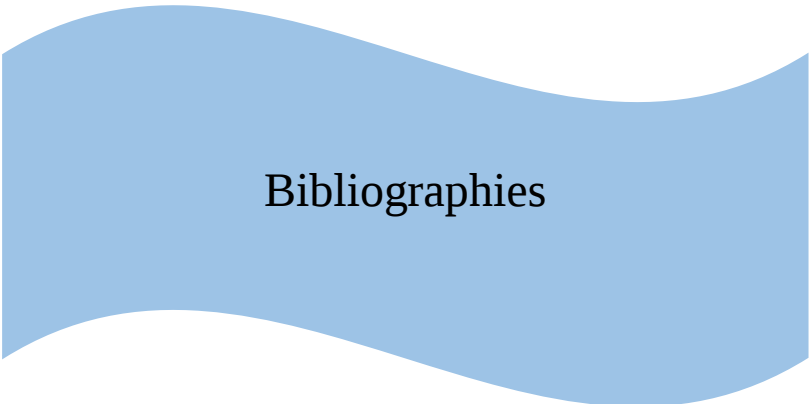
Conclusion générale

- De plus en plus de clients de la BDL utilisent les services numériques, et la plupart d'entre eux les ont déjà adoptés.
- Ces services ne sont pas justes pour les jeunes. Les entrepreneurs et les entreprises les utilisent aussi beaucoup.

En somme, le virage numérique a vraiment permis à la BDL d'être plus efficace au quotidien et de mieux se positionner sur le marché. En prime, elle a su se connecter davantage avec ses clients jeunes, qui sont déjà à l'aise avec la technologie.

Cependant, pour que cette belle dynamique se poursuive et qu'elle touche l'ensemble de la clientèle, la BDL a des défis à relever. Elle doit continuer à investir dans la formation de ses équipes, pour qu'elles maîtrisent parfaitement les outils digitaux. Il est également crucial de rendre ces outils plus faciles à utiliser pour tout le monde, et d'adapter les offres bancaires aux besoins spécifiques de chaque client.

Finalement, le succès de cette transformation ne tient pas uniquement à la technologie elle-même. Il repose avant tout sur une approche complète qui vise à inclure tous les usagers, à les accompagner dans cette transition, et à innover en permanence pour rester pertinente.



Bibliographies

Aps: Finances/paiement: l'Algérie a accompli des "progrès, consulté le 30/05/2025. In, www.aps.dz

Banque de Développement Local. *Rapport annuel 2022*. Consulté le 5 juin 2025 sur : <https://www.bdl.dz/fr/rapports-annuels>

BEKKAY, Mustapha. *Banques et marchés financiers dans les pays en développement*. Casablanca : Éditions La Croisée des Chemins, 2014, 2e éd., 312 p. ISBN : 978-9954-1-5054-

BOUCHELIT, Rym et BENOUIZIANE, Fatima. Transformation numérique du secteur bancaire : Open Banking et Fintech. *Economic Researcher Review*, 2023, vol. 11, no 2.

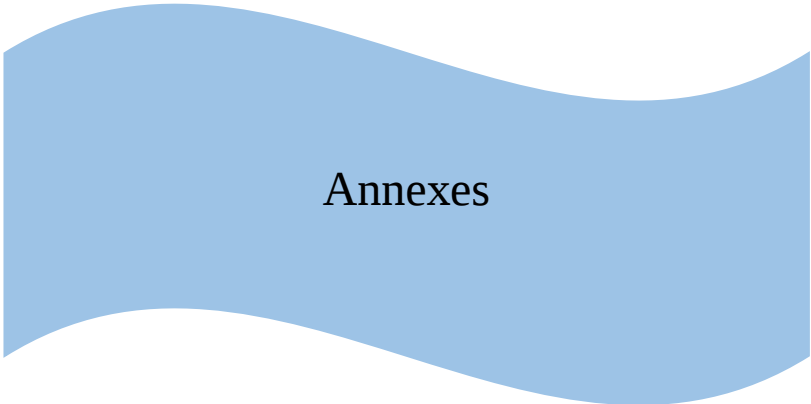
McKinsey & Company, Transformation numérique dans les services bancaires, McKinsey.com, www.mckinsey.com, 2023. David Fayon & Michaël Tartar, Transformation Digitale 2.0, Pearson, 2019.

MEHIDI, Salim. « Digitalisation des services bancaires en Algérie : opportunités et contraintes », *Revue Algérienne d'Économie et de Finance*, vol. 12, n° 3, 2022, pp. 45-67. ISSN : 2716-9105.

MERIAM, MOUSSAHHIL et LEKBIRA, EL FADI. Les services bancaires A L'ère Du Digital : Analyse Théorique, Impact Et Perspectives. *African Scientific Journal*, 2024, vol. 3, no 24

Tableau inspiré des travaux de David Fayon & Michaël Tartar (Transformation Digitale 2.0, Pearson) et du Digital Maturity Model du TM Forum.

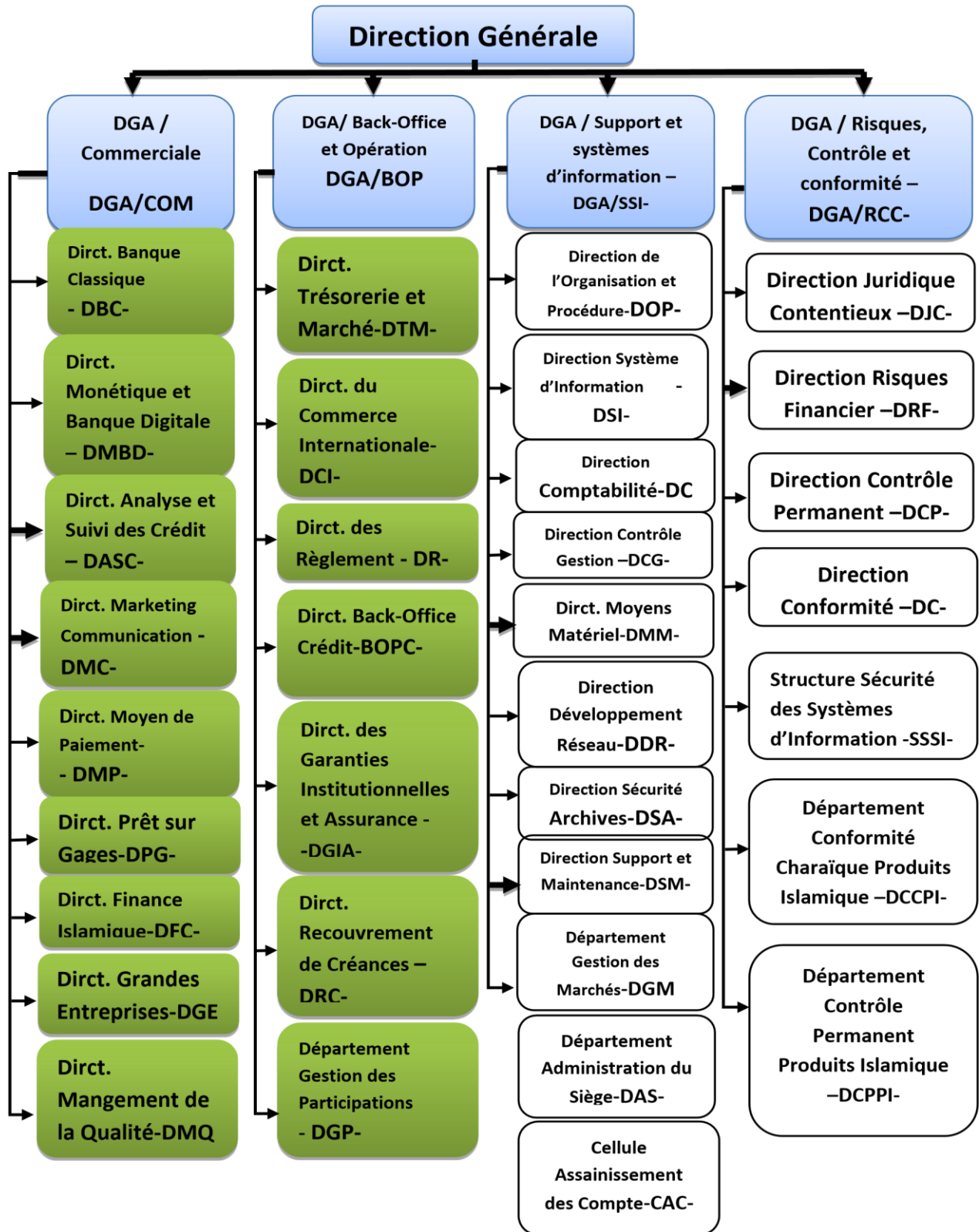
Zerarka, S. (2021). La transformation digitale du secteur bancaire algérien : Enjeux et perspectives. Thèse de doctorat, Université de Tizi-Ouzou. Consulté sur : <http://theses.univ-tiziouzou.dz/document.php?id=2021ZerarkaS>

A blue wavy banner with the word Annexes in a black serif font.

Annexes

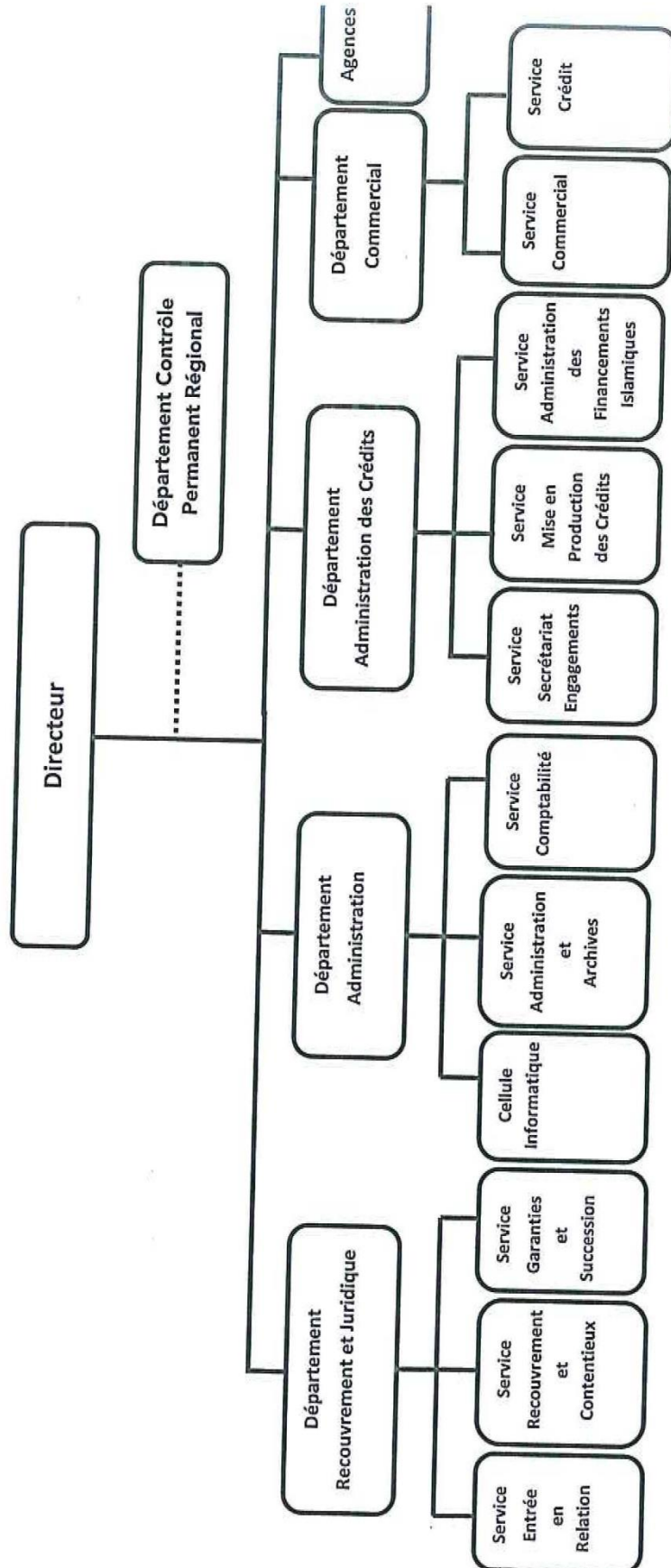
Annexes

Annexe 01 :



Annexe 02 :

Organigramme de la Direction Régionale d'Exploitation



9/10

3/10

10/10

Annexes

Annexe 03 :

Questionnaire sur la Perception de la Numérisation des Services Financiers chez la Clientèle de la BDL de Bejaia

Ce questionnaire est destiné à recueillir votre avis sur les services numériques de la BDL pour améliorer votre expérience.

Vos réponses resteront anonymes.

Section 1: Données Démographiques

1. Âge:

- ☐ 18-35 ans
- ☐ 36-50 ans
- ☐ 51 ans et plus

2. Genre:

- ☐ Masculin
- ☐ Féminin

3. Profession:

- ☐ Étudiant(e)
- ☐ Salarié(e)
- ☐ Entrepreneur(e)
- ☐ Retraité(e)
- ☐ Autre: _____

4. Fréquence d'utilisation des services de la BDL:

- ☐ Quotidienne
- ☐ Hebdomadaire
- ☐ Mensuelle
- ☐ Occasionnelle

Section 2: Utilisation des Services Numériques

Annexes

5. À quelle fréquence utilisez-vous les services numériques de la BDL?

- ☐ Tous les jours
- ☐ 1 à 3 fois/semaine
- ☐ 1 à 3 fois/mois
- ☐ Jamais

6. Quels services numériques utilisez-vous? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Application mobile
- ☐ Site web
- ☐ SMS banking
- ☐ Distributeurs automatiques
- ☐ Autre: _____

7. Comment avez-vous appris à utiliser ces services?

- ☐ Seul(e)
- ☐ Formation par la BDL
- ☐ Aide d'un proche
- ☐ Autre: _____

8. Avez-vous déjà payée une facture sur internet?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Section 3: Satisfaction et Expérience Utilisateur

9. Êtes-vous satisfait(e) des services numériques de la BDL ?

- ☐ Très satisfait(e)
- ☐ Satisfait(e)
- ☐ Neutre
- ☐ Insatisfait(e)
- ☐ Très insatisfait(e)

10. Quels avantages trouvez-vous aux services numériques? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Gain de temps

Annexes

- ☐ Accessibilité 24h/24
- ☐ Réduction des déplacements
- ☐ Suivi des transactions en temps réel
- ☐ Autre: _____

11. Quels défis rencontrez-vous? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Problèmes techniques (lenteur, bugs)
- ☐ Manque d'accompagnement humain
- ☐ Insécurité des données
- ☐ Interface peu intuitive
- ☐ Autre: _____

Section 4: Sécurité et Confiance

12. Faites-vous confiance à la sécurité des services numériques de la BDL?

- ☐ Tout à fait confiance
- ☐ Plutôt confiance
- ☐ Neutre
- ☐ Peu confiance
- ☐ Aucune confiance

13. Avez-vous déjà rencontré un problème de sécurité (ex. fraude)?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Préfère ne pas répondre

Section 5: Impact sur la Relation Client

14. La numérisation a-t-elle amélioré votre relation avec la BDL?

- ☐ Oui, significativement
- ☐ Oui, légèrement
- ☐ Non, aucun changement
- ☐ Non, elle l'a détériorée

15. Préférez-vous les interactions numériques ou traditionnelles?

Annexes

- ☐ Uniquement numériques
- ☐ Principalement numériques
- ☐ Un mélange des deux
- ☐ Principalement traditionnelles

Section 6: Attentes Futures

16. Quelles innovations souhaiteriez-vous voir? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Chatbot intelligent
- ☐ Services blockchain
- ☐ Personnalisation des outils (ex. tableaux de bord)
- ☐ Autre: _____

17. Recommanderiez-vous les services numériques de la BDL à un proche?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Peut-être

Section 7: Commentaires Libres

18. Des suggestions pour améliorer les services numériques?

Merci pour votre participation!

**Vos réponses aideront nous aiderons à finaliser notre mémoire de master en finance
d'Entreprise**

Annexes

Annexe 04 :

Tableaux N°05 : La répartition des clients de la BDL Bejaïa par tranche d'âge.

	Fréquence	Pourcentage
18–35 ans	31	31%
36–50 ans	42	42%
51 ans et plus	27	27%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°06: La répartition des clients de la BDL Bejaïa par tranche de genre.

	Fréquence	Pourcentage
Masculin	61	61%
Féminin	39	39%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°07 : La répartition des clients de la BDL Bejaïa selon la profession.

	Fréquence	Pourcentage
Étudiant(e)	8	8%
Salarié(e)	46	46%
Entrepreneur(e)	21	21%
Retraité(e)	13	13%
Autre	12	12%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°08 : La fréquence d'utilisation des services de la BDL par les clients.

	Fréquence	Pourcentage
Quotidienne	28	28%
Hebdomadaire	12	12%
Mensuelle	30	30%
Occasionnelle	30	30%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 05 :

Tableaux N°09 : Présentation des fréquences d'utilisation des services numériques de la BDL

	Fréquence	Pourcentage
Tous les jours	9	9%
1 à 3 fois/semaine	29	29%
1 à 3 fois/mois	32	32%
Jamais	30	30%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°10 : Les services numériques utilisés par les clients.

	Fréquence
Application mobile	37
Site web	15
SMS banking	15
Distributeurs automatiques	51
Autre	2
Total	120

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°11 : Les approches d'aides utiliser pour la réalisation des services numériques.

	Fréquence	Pourcentage
Seul(e)	61	61%
Formation par la BDL	10	10%
Aide d'un proche	20	20%
Autre	9	9%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°12 : L'utilisation d'internet pour le payement des factures.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	45	45%
Non	55	55%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 06 :

Tableaux N°13: L'analyse de la satisfaction clientèles des services numériques.

	Fréquence	Pourcentage
Très satisfait(e)	27	27%
Satisfait(e)	38	38%
Neutre	21	21%
Insatisfait(e)	8	8%
Très insatisfait(e)	6	6%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°14 : La division des avantages des services numérique de la BDL Bejaïa

	Fréquence
Gain de temps	55
Accessibilité 24h/24	52
Réduction des déplacements	33
Suivi des transactions	22
Autre	3
Total	165

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°15 : Les défis rencontrer selon chaque client.

	Fréquence
Problèmes techniques	52
Manque d'accompagnement	11
Insécurité des données	7
Interface peu intuitive	9
Autre	6
Total	85

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°16 : Degré de confiance de la sécurité selon les services numériques.

	Fréquence	Pourcentage
Tout à fait confiance	61	61%
Plutôt confiance	18	18%
Neutre	15	15%
Peu confiance	3	3%
Aucune confiance	3	3%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 07 :

Tableaux N°17 : L'analyse de sécurité selon chaque client.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	1	1%
Non	96	96%
Préfère ne pas répondre	3	3%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°18 : L'impact de la numérisation sur la relation clients BDL.

	Fréquence	Pourcentage
Oui, significativement	40	40%
Oui, légèrement	30	30%
Non, aucun changement	25	25%
Non, elle l'a détériorée	5	5%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°19 : Préférence de la clientèle entre les interactions numériques/traditionnels.

	Fréquence	Pourcentage
Uniquement numériques	21	21%
Principalement numériques	17	17%
Un mélange des deux	44	44%
Principalement traditionnelles	18	18%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableaux N°20 : Les innovations futures souhaitables.

	Fréquence	Pourcentage
Chatbot intelligent	26	26%
Services blockchain	26	26%
Personnalisation des outils	35	35%
Autre	13	13%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 08 :

Tableaux N°21 : La recommandation de la clientèle des services numérique aux autres.

	Fréquence	Pourcentage
Oui	72	72%
Non	13	13%
Peut-être	15	15%
Total	100	100%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°22 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL par tranche d'âge.

fréquence/âge	18_35	36_50	51et+	total
tous les jours	3	5	1	9
1a3/semaine	11	13	6	30
1a3/moins	11	14	7	32
jamais	6	11	12	29
total	31	43	26	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°23 : La répartition d'utilisation des services numérique de la BDL par tranche de genre.

fréquence/genre	masculin	féminin	Total
tous les jours	6	1	7
1a3/semaine	23	7	30
1a3/moins	18	15	33
Jamais	15	15	30
Total	62	38	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°24 : La répartition d'utilisation des services numériques de la BDL selon la profession.

fréquence/profession	étudiant	salarie	entrepreneur	Retraite	autre	Total
tous les jours	1	3	4	0	0	8
1a3/semaine	1	15	11	2	1	30
1a3/moins	4	16	4	3	5	32
jamais	2	11	2	8	7	30
Total	8	45	21	13	13	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 09 :

Tableau N°25 : La répartition des services numérique utilisé par tranche d'âge.

services numériques/âge	18-35	%	36-50	%	51et plus	%	total	%
application mobiles	13	8,97%	17	11,52	7	4,83	37	25,52
sites web	8	5,52	4	2,76	4	2,76	16	11,04
SMS ban King	5	3,45	7	4,83	3	2,07	15	10,35
distributeur automatique	19	13,1	23	15,86	9	6,21	51	35,17
autre	8	5,52	9	6,21	9	6,21	26	17,94
Total	53	36,55	60	41,38	32	22,07	145	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°26 : La satisfaction des services numérique de la BDL par rapport en profession.

satisfait/ profession	étudiant	salarie	Entrepreneur	retraite	autre	total
très satisfait	3	13	4	1	6	27
satisfait/ profession	3	23	7	5	0	38
Neutre	1	5	6	4	5	21
Insatisfait	0	3	2	0	1	6
très insatisfait	1	1	1	1	0	4
sans réponses	0	0	1	3	0	4
Total	8	45	21	14	12	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°27 : Les avantages des services numériques de la BDL par tranche profession.

Avantage /profession	Etudiant	%	Salarié	%	Entrepreneur	%	Retraité	%	Autre	%	Total	%
Gain de temps	4	2,38%	25	14,88%	10	5,95%	5	2,98%	5	2,98%	49	29,17%
Accessibilité 24h/24	3	1,79%	26	15,48%	12	7,14%	2	1,19%	3	1,79%	46	27,38%
Réduction de déplacement	2	1,19%	18	10,71%	7	4,17%	2	1,19%	2	1,19%	31	18,45%
Suivi des transactions en temps réel	2	1,19%	15	8,93%	4	2,38%	2	1,19%	1	0,60%	24	14,29%
Autres	2	1,19%	2	1,19%	1	0,60%	0	0,00%	5	2,98%	10	5,95%
Sans réponse	0	0,00%	2	1,19%	1	0,60%	5	2,98%	0	0,00%	8	4,76%
Total	13	7,74%	88	52,38%	35	20,83%	16	9,52%	16	9,54%	168	100,%

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 10 :

Tableau N°28 : La répartition de confiance et la sécurité par la tranche d'âge.

confiance/âge	18_35	36_50	51 et +	Total
tout à fait confiance	19	29	14	62
plutôt confiance	4	11	3	18
Neutre	6	1	5	12
peu confiance	1	2		3
aucune confiance			3	3
sans réponses			2	2
Total	30	43	27	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°29 : L'utilisation des interactions numériques et traditionnelles par rapport à l'âge

les interactions/âge	18_35	36_50	51 et+	total
uniquement numérique	9	7	5	21
principalement numériques	8	7	3	18
un mélange des deux	9	26	9	44
principalement traditionnelles	3	3	11	17
Total	29	43	28	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Tableau N°30 : Les paiements des factures sur internet par rapport à la profession.

paiement/profession	étudiant	salarie	Entrepreneure	retraite	autre	Total
Oui	3	27	9	4	4	47
Non	5	18	12	9	8	52
sans réponses	0	0	0	1	0	1
Total	8	45	21	14	12	100

Source : Conception personnelle à partir des résultats de questionnaire

Annexes

Annexe 11 :

Guide d'entretien

Avec le personnel de la Banque (BDL) sur l'impact de la numérisation sur leur travail
Nous souhaitons recueillir vos retours sur l'impact des transformations numériques sur votre travail à la BDL, afin d'apporter des éléments de réponse à notre problématique de recherche. Vos réponses resteront anonymes.

1. Quel est votre rôle au sein de la BDL? Pouvez-vous décrire vos principales responsabilités?
2. Quels projets de numérisation (logiciels, cyber-sécurité) avez-vous observés ou intégrés dans votre service?
3. Quelles tâches ont été modifiées ou automatisées grâce aux outils numériques?
☐ Traitement des données (saisie, constitution de dossiers clients, etc.)
☐ Surveillance financière
☒ Sauvegarde des fichiers
☐ Gestion des comptes
☐ Traitement des dossiers de crédit
☐ Autres :
4. Comment la numérisation a-t-elle affecté votre collaboration avec d'autres services (CNAS, le fisc)?
5. Utilisez-vous de nouvelles technologies (IA, blockchain, cloud)?
☐ Oui ☐ Non
Si oui, comment les intégrez-vous?
6. Comment les outils comme les Terminaux de Paiement Électronique (TPE) ou les interfaces clients ont-ils modifié votre quotidien?
7. Comment la BDL pourrait-elle s'inspirer des stratégies nationales pour accélérer sa transformation?
8. ☐ Data Center national
9. ☐ Fibre optique
10. ☐ autres

Interactions clients et sécurité

11. Comment la relation avec les institutions financières ou le public a-t-elle évolué avec le numérique?

Annexes

12. Quels sont les défis liés à la gestion des données sensibles?

☐ Cyber-sécurité

☐ Conformité

☐ Autres

13. Quels obstacles avez-vous rencontrés lors de la mise en œuvre de projets numériques?

☐ Techniques

☐ Culturels

☐ Réglementaires

☐ Humains

comment vous les avez surmonter ?

14. Quels sont les retours des clients sur les services digitaux (ex: Efawtara)?

☐ Satisfait

☐ Moyennement satisfait

☐ Neutre

☐ Non satisfait

Adaptation au changement

15. Quelles formations avez-vous reçues pour maîtriser les nouveaux outils (ex: logiciels analytiques, norms de cybersécurité)?

16. Comment la BDL pourrait-elle mieux accompagner ses équipes dans cette transition?

.....

Perspectives futures

17. Quelles innovations numériques (ex: CBDC⁸, IA générative) anticipez-vous dans les 3-5 ans?

18. Quelles compétences devront développer les équipes de la BDL pour rester pertinentes?

.....

19. Quelle amélioration prioritaire proposeriez-vous pour les projets numériques de la BDL?

.....

20. Un conseil à donner à un nouvel employé pour s'adapter à cette transformation?

.....

21. Souhaitez-vous ajouter un point non abordé?

.....

MERCI POUR VOTRE PRECIEUSE COLLABORATION

⁸ CBDC = Monnaie digitale de banque centra

Annexes

Annexe 12 :

Tableau 31 : La répartition des tâches modifiées ou automatisées grâce aux outils numérique

Les tâches ont été modifiées ou automatisées grâce aux outils numériques	Nombre de réponses
Traitement des données (saisie, constitution de dossiers clients, etc.)	14
Surveillance financière	8
Sauvegarde des fichiers	12
Gestion des comptes	12
Traitement des dossiers de crédit	9
Autres : moyens de paiement numérique la banque assurance financement islamique comptabilité bancaire	4

Source : Conception personnelle à partir des résultats de guide d'entretien

Tableau 32 : Les nouvelles technologies utilisées par les personnelles.

Les nouvelles technologies (IA, block Chain, Cloud)	Nombre de réponses
Oui	0
Non	20

Source : Conception personnelle à partir des résultats de guide d'entretien

Tableau 33: Présentation des stratégies nationales inspirées par la BDL

Inspiration des stratégies nationales pour accélérer la transformation	Nombre de réponses
Data Center national	11
Fibre optique	7
Autres : -la synergie avec d'autres organismes : collectivités locales, fiscaux, parafiscaux etc... Système d'information	2

Source : Conception personnelle à partir des résultats de guide d'entretien

Annexes

Annexe 13 :

Tableau 34 : Analyse des défis liés à la gestion des données sensibles.

les défis liés à la gestion des données sensibles	nombre de réponses
cyber-sécurité	12
Conformité	12
Autres : -Confidentialité -Le contrôle d'intégrité -Relation client-banque	3

Source : Conception personnelle à partir des résultats de guide d'entretien

Tableau N°35 : La division des obstacles rencontrés lors de mise œuvre des projets numériques.

Les obstacles	Nombre de réponses
Techniques	8
Culturels	4
Règlementaire	3
Humains (résistance au changement)	8

Source : Conception personnelle à partir des résultats de guide d'entretien

Tableau N°36 : La satisfaction des clients sur les services digitaux.

Les retours des clients	Nombre de réponses
Satisfait	9
Moyennement satisfait	5
Neutre	6
Non satisfait	0

Source : Conception personnelle à partir des résultats de guide d'entretien

Annexes 14

Annexes

Nature des Ressources	Encours 12/2022	Encours 12/2023	Encours Moy 12/2023	Réalisations	Objectifs 2023	Taux real obj
Comptes chèques	4 561 775	7 314 755	7 256 087	2 694 312	1 030 000	261,6%
Comptes Courants	14 224 171	14 677 520	14 060 125		1 830 000	-9,0%
Livret Epargne à vu sans intérêt	1 080 263	1 368 904	1 683 177	602 915	450 000	134,0%
Livrets d'épargne	16 260 533	16 934 064	16 730 895	470 353	335 000	140,4%
Livret d'épargne « plus »	4 009 004	4 437 184	5 046 728	1 037 724	800 000	129,7%
	40 135 745	44 722 427	40 777 012	4 805 309	4 445 000	108,1%
Bons de Caisse	1 253 500	1 522 000	1 549 600	296 100	260 000	113,9%
Dépôts à termes	1 378 700	1 746 300	1 746 300	367 600	260 000	141,4%
	2 632 200	3 268 300	3 295 900	663 700	520 000	127,4%
Total Ressources	42 767 945	48 000 727	48 072 903	5 304 958	4 965 000	106,8%

Annexes

Rentabilité	Réalis 12/22	Réalis 12/22	Réalis 12/23	Objectifs	Taux réel obj
Chiffre d'Affaires après retraitement (en Milliers DA)	3 717 089	3 717 089	4 069 819	3 490 000	116,6%
Chiffre d'Affaires comptable (en Milliers DA)	3 080 195	3 080 195	3 565 369		
Produits Net Bancaire après retraitement (en Milliers DA)	3 099 529	3 099 529	3 406 101		
Produits Net Bancaire comptable (en Milliers DA)	2 462 634	2 462 634	2 901 652		
Produits Net Bancaire analytique (en Milliers DA)		2 244 711	2 945 251	Rémun. Capitaux (Prêts/Empr	
Autres objectifs	Stock 12/22	Stock 12/23	Réalis 12/23	Objectifs	Taux réel obj
Nouvelle entrée en relation (client validé)	100 462	105 794	5 317	0	
Nombre de comptes courants ouverts	19 363	19 511	441	1 590	27,7%
Nombre de comptes Prof. Lib. ouverts	1 087	1 089	16	175	9,1%
Nombre de comptes chèques ouverts	26 657	27 793	1 651	1 710	96,5%
Nombre de comptes d'épargne sans intérêts ouverts	1 870	2 243	400	460	87,0%
Nombre de comptes d'épargne (Classique & Plus) ouverts	24 876	25 895	1 503	2 220	67,7%
Nombre de contrats assurance « el Amana »	1 820	1 904	224	1 000	22,4%
Nombre d'abonnement e-Banking	4 796	5 274	289	2 220	13,0%
Nombre d'abonnement « virement intelligent »	180	178	14	280	5,0%
Nombre de cartes Monétique « CIB » placées	11 197	11 439	1 483	2 220	66,8%
Nombre de cartes Monétique « Corporate » placées	2 761	3 037	550	1 250	44,0%
Nombre de cartes « VISA » placées	1 716	1 905	509	520	97,9%
Nombre de cartes « MasterCard » placées	836	698	41	520	7,9%
Nombre de contrats TPE souscrits	0	0	90	240	37,5%
Nombre de TPE installés	490	519	98	0	0,0%
Nombre de transactions / TPE	0	0	22 432	21 500	104,3%
Nombre de contrats Web Marchand souscrits	0	0	0	32	0,0%
Nombre de transactions / e-Paiement	0	0	0	8 000	0%



Annexes

Crédits Directs:

Clas. Emplois (Realisations moy/agc):

U: KDA

Nature des Crédits Directs	Encours 12/2022	Encours 12/2023	Nbr Dossier	Réalisations	Objectifs 2023	Taux real obj
Crédit d'Exploitation	15 933 362	13 502 675	180	13 349 781	18 395 000	72,6%
Crédit d'Investissement	15 125 748	17 835 270	21	1 490 532	1 085 000	137,4%
Promotion Immobilière	1 033 347	1 381 880	3	765 274	110 000	695,7%
Crédit Immobilier	5 307 053	5 400 477	116	397 972	585 000	68,0%
Crédit à la consommation	20 909	14 664	16	6 229	70 000	8,9%
Crédit Véhicule	15 949	5 475	0	0	30 000	0,0%
Dispositif ANADE (ex ANSEJ)	1 666 932	1 535 412	63	242 749	220 000	110,3%
Dispositif CNAC	573 419	475 501	14	27 550	75 000	36,7%
Dispositif ANGEM	192 986	183 875	48	30 330	30 000	101,1%
Total des Crédits Directs	39 869 705	40 335 230	461	16 310 417	20 600 000	79,2%
Créances Non Performantes	22 573 246	23 027 174	453 928	2%		
Total des Crédits Directs Bruts	62 442 951	63 362 403	919 452	1%		
Taux de réemplois (Ressources/Emplois bruts)	68%	76%			Emprunteuse	

Annexes 15

Annexes

Mise à jour tiers

Mise à jour des données Événement de mise à jour Suivi du tiers

Identifiant : 0216097

MONSIEUR HOUARI CHEMSDDINE

Dossier suivi par MR HAMRANI AREZKI (D21)

AGENCE BEJAIA PLAINE

Etat civil

Né le 7 Mars 1983 (42 ans)
A KENDIRA(00)-ALGERIE
Pays de nationalité : ALGERIE
MARIÉ(E)
MAJEUR
AUTRE PROFESSION

Informations

Autorisé aux produits/prestation
Qualité du tiers : MENAGES
Catégorie/Tarification : PERSONNEL BDL

Adresse legale/fiscale

MR CHEMSDDINE HOUARI
00
KENDIRA
BEJAIA
06000 KENDIRA
ALGERIE

Coordonnées

Téléphone Domicile : 023000000
Téléphone Portable : +213675062607
Email : BJAJA2016@GMAIL.COM

Mise à jour tiers

Mise à jour des données

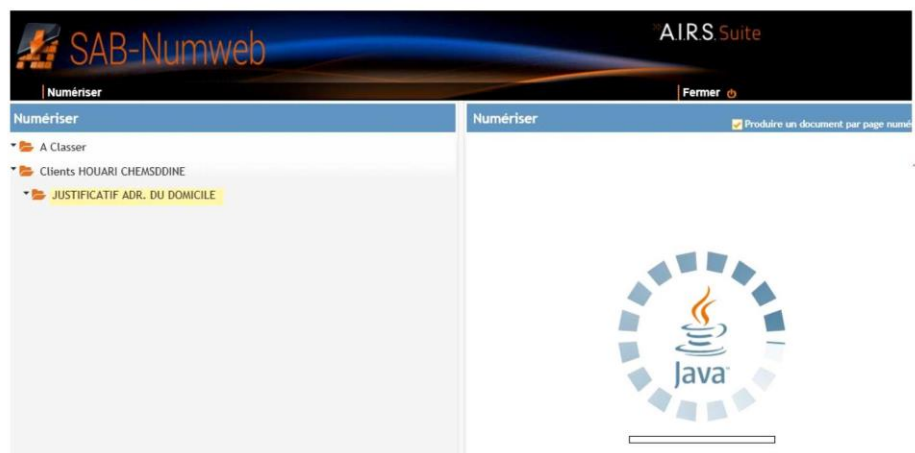
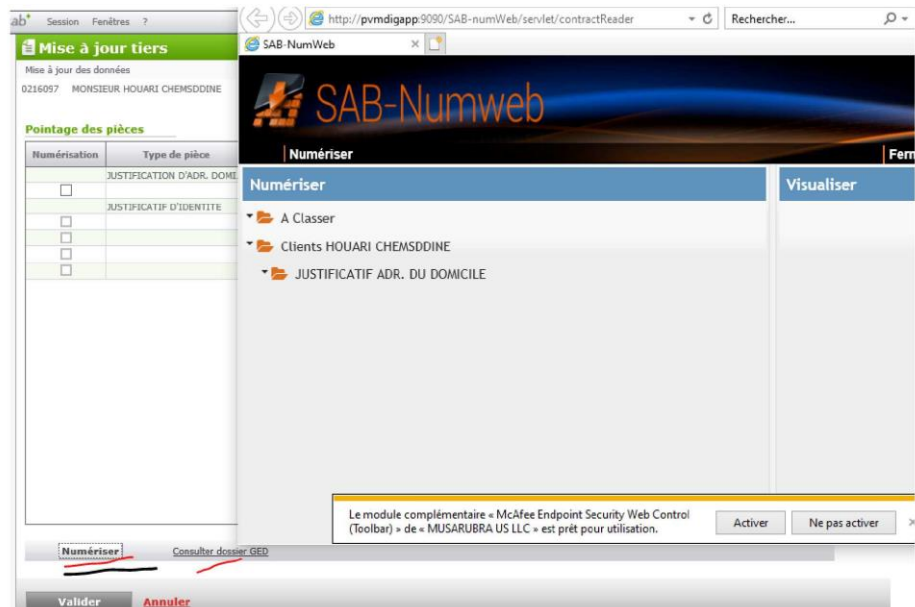
0216097 MONSIEUR HOUARI CHEMSDDINE Sigle usuel : HOUARIC AGENCE BEJAIA PLAINE

Dossier complet : ☐

Pointage des pièces

Numérisation	Type de pièce	Pièces	Présentation	Référence	Date d'émission	Date de validité	Pointage	Statut	
☐	JUSTIFICATION D'ADR. DOMI...	JUSTIFICATIF ADR. DU ...	Obligatoire		00/00/0000	00/00/0000			✓
☐	JUSTIFICATIF D'IDENTITE								
☐		PIECE D'IDENTITE DU ...	Obligatoire		00/00/0000	00/00/0000			✓
☐		PIECE IDENTITE REPR....	Facultatif		00/00/0000	00/00/0000			✓
☐		EXTRAIT DE NAISSANC...	Facultatif		00/00/0000	00/00/0000			✓
☐		PIECES IDENTITES MA...	Facultatif		00/00/0000	00/00/0000			✓

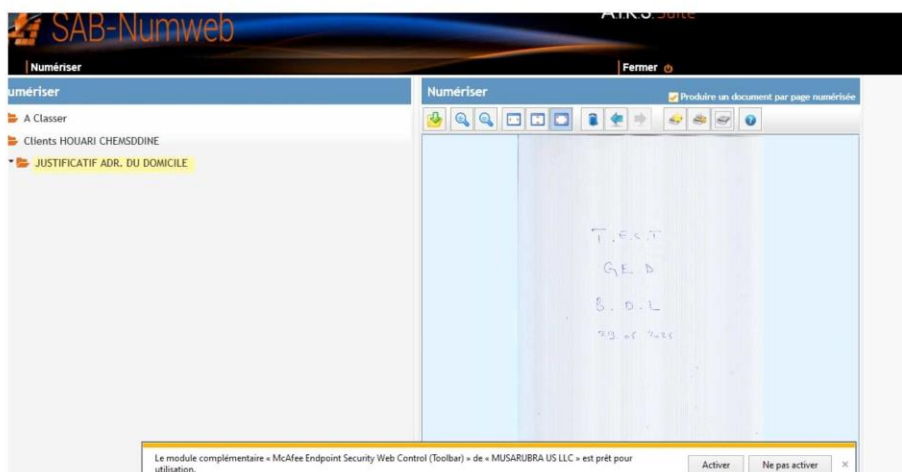
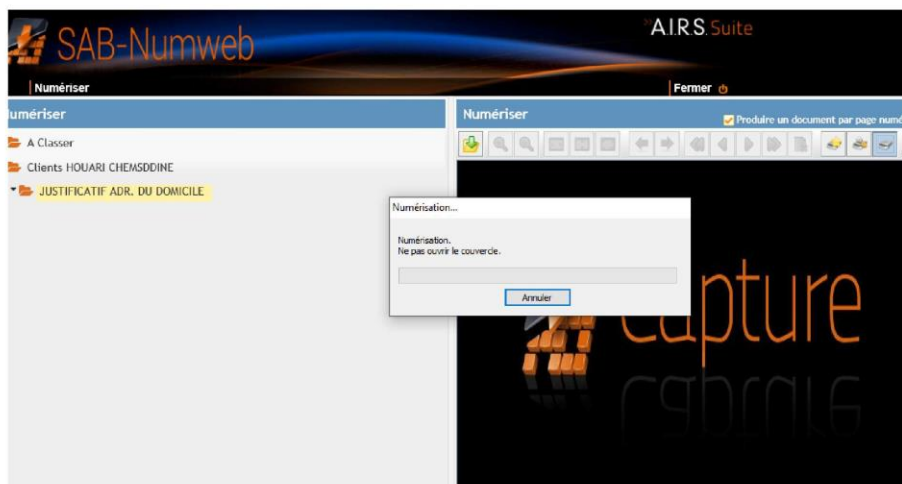
Annexes



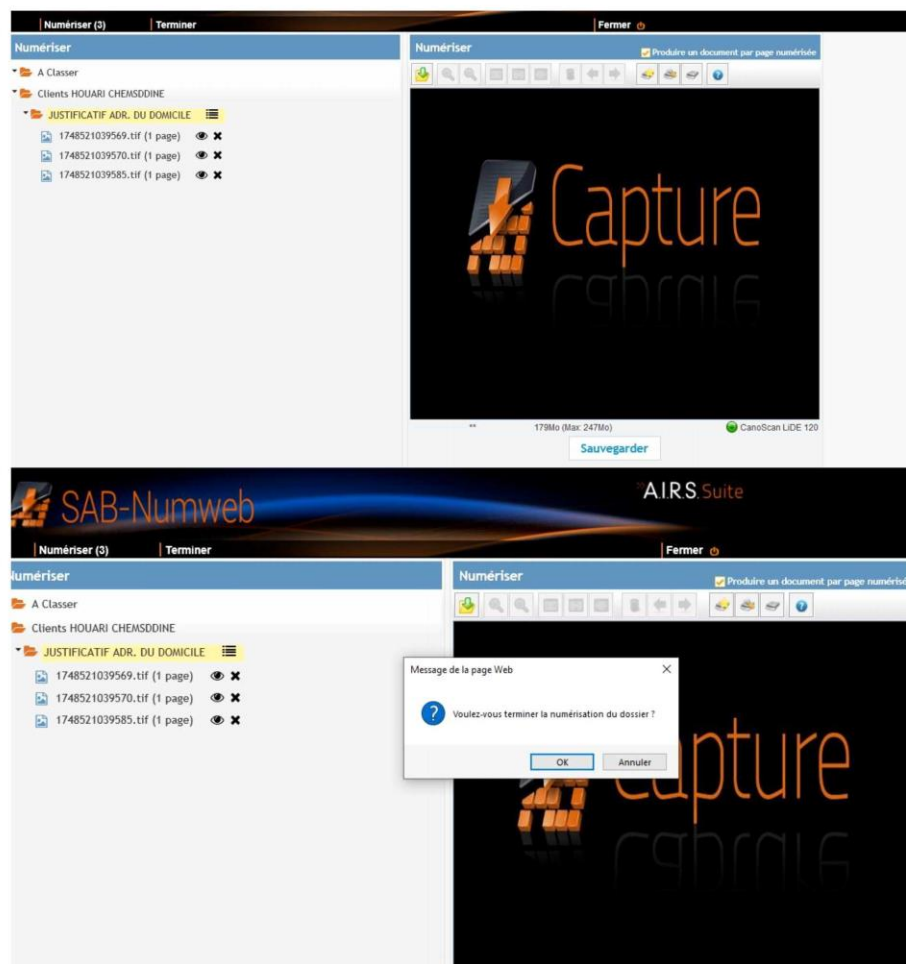
Annexes



Annexes



Annexes



Annexes

Mise à jour tiers

Mise à jour des données
0215097 MONSIEUR HOUARI CHERSODINE Sigle usuel : HOUARIC AGENCE BEJAIA PLAINE
Dossier complet : ☐

Pointage des pièces

Numérisation	Type de pièce	Pièces	Présentation	Référence	Date d'émission	Date de validité	Pointage	Statut	
☐	JUSTIFICATION D'ADR. DOMI...	JUSTIFICATIF ADR. DU	Obligatoire	99	01/01/2025	01/01/2035 OK	En co...	✓	✖
☐	JUSTIFICATIF D'IDENTITE								
☐		PIECE D'IDENTITE DU ...	Obligatoire		00/00/0000	00/00/0000		✓	
☐		PIECE IDENTITE REPR...	Facultatif		00/00/0000	00/00/0000		✓	
☐		EXTRAIT DE NAISSANC...	Facultatif		00/00/0000	00/00/0000		✓	
☐		PIECES IDENTITES MA...	Facultatif		00/00/0000	00/00/0000		✓	

Numériser

Consulter dossier GED

Valider

Annuler

Annexes 16



DIRECTION DES MOYENS DE PAIEMENT

CONTRAT D'ADHESION DU WEB MARCHAND AU SYSTEME DE PAIEMENT EN LIGNE « E-PAIEMENT »

Relation :



INFORMATIONS OBLIGATOIRES SUR LE TITULAIRE DU COMPTE

[illegible]

Annexes

Article 1 : Définitions des termes:

« **Cartes CIB /Edahabia** » : La carte « CIB » est une carte interbancaire émise par une Banque tandis que la carte « Eddahabia » est une carte émise par Algérie poste. Ces cartes peuvent être utilisées dans plusieurs services, comme les paiements par internet « E-Paiement », les paiements de proximité chez les commerçants dotés d'un « TPE », les retraits sur les Distributeurs et Guichets Automatiques des Billets « DAB et GAB ».

La sécurité dans le déroulement des transactions de paiement et des retraits est assurée par un système de carte à puce et un code PIN secret de « 4 chiffres » que seul le porteur connaît, et un autre code PIN de « 6 chiffres » pour les paiements en ligne.

« **CIB** » désigne le réseau des cartes interbancaires, constitué de Guichets Automatiques de Billets, de Distributeurs Automatiques de Billets et de Terminaux de Paiement Électronique pouvant être utilisés par les titulaires de la carte interbancaire « CIB » et la carte « Eddahabia ».

« **Web marchand** » désigne tout commerçant de droit algérien et également tout prestataire de services, toute profession libérale susceptible d'utiliser le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et d'une manière générale, tout professionnel vendant des biens ou des prestations de services sur Internet. Le Web marchand bénéficie du service de paiement sécurisé par Internet, moyennant la signature d'un contrat d'adhésion à la plateforme du paiement en ligne avec sa Banque.

« **Web acheteur** » Client du Web Marchand sur Internet. Le Web Acheteur désigne toute personne physique ou morale ayant souscrit un contrat porteur avec une banque émettrice de cartes, débouchant sur l'attribution d'une carte de paiement et de retrait. Dans le cadre du paiement en ligne, le porteur est un acheteur qui utilise sa carte pour effectuer le paiement d'un bien ou d'un service sur internet.

« **Reçu électronique** » désigne un document électronique délivré automatiquement à l'issue de chaque opération de paiement par carte sur internet et comportant une série d'indications relatives à la transaction.

« **Émetteur** » **Banque du Web acheteur** est un établissement participant direct au système d'échange CPI à l'origine de l'entrée de l'opération dans le système de paiement en ligne.

« **Acquéreur** » **Banque du Web Marchand** est un établissement participant direct au système CPI qui reçoit l'opération entrée dans le système de paiement en ligne.

« **CPI** » **Centre de pré compensation interbancaire (CPI)** :

Il s'agit d'un organisme de la Banque d'Algérie chargé de la gestion du système algérien de télé-compensation.

« **RMI** » : le Réseau Monétique Interbancaire géré par la **SATIM**.

SATIM : La SATIM est une société nationale qui joue le rôle de l'intervenant gestionnaire de la plateforme interbancaire de paiement en ligne, garant de sa sécurisation et représente l'interface technique unique avec les sites marchands.

Demande d'autorisation : Vérification auprès des banques de la validité de la carte du porteur. Cette demande consiste à vérifier que la carte est bien un moyen de paiement valide et qu'elle ne fait pas l'objet d'une mise en opposition et que son porteur a les fonds suffisants pour opérer la transaction.

Terminal de Paiement Virtuel (TPV) : il s'agit d'une interface web sécurisée qui est installée sur le site du web marchand permettant l'encaissement des paiements effectués au moyen de la carte.

Charge back : Une charge back a lieu quand le titulaire de la carte informe sa banque qu'une transaction n'avait pas été autorisée par lui ou que le produit commandé par lui n'a pas été livré. En d'autres termes, il s'agit d'un impayé car le vendeur devra rembourser le porteur de la carte.

Article 2 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer les conditions particulières et générales par lesquelles, le Web Marchand, adhère au système de paiement en ligne « E-paiement » dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire « RMI ».

Article 3 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de **Douze (12) mois** et sera reconduit annuellement par une tacite reconduction.

Néanmoins, il peut être dénoncé, à tout moment, par l'une ou l'autre des parties, et sous réserve du dénouement des transactions en cours, moyennant l'envoi d'une notification contre accusé de réception, portant préavis de **30 jours** à compter de la date de l'envoi dudit préavis.

Article 4 : Le système de paiement par carte

Le système de paiement par carte repose sur l'utilisation des cartes bancaires et les cartes « Eddahabiya » par leurs porteurs « **Web Acheteur** » pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de service auprès des Web Marchands affiliés au Réseau Monétique Interbancaire « RMI ».

Article 5 : Dispositions relatives aux cartes

Seules les cartes interbancaires présentant le sigle « **CIB** » ou « **Eddahabiya** » sont utilisables dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire.

Article 6 : Dispositions particulières

- 6.1. Les conditions générales du présent contrat d'adhésion sont arrêtées par le Réseau Monétique Interbancaire, quant aux conditions particulières, celles-ci sont arrêtées par la Banque sauf pour l'article 10.
- 6.2. Pour des raisons techniques ou sécuritaires, la Banque peut introduire auprès du Réseau Monétique Interbancaire toute demande ayant pour objet :
 - La suspension de l'activité "paiement par internet" du Web Marchand,
 - La suspension de l'adhésion au Réseau Monétique Interbancaire.
- 6.3. Les opérations de paiement sont garanties, sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité à la charge du Web Marchand, conformément aux articles 9 « mesures de sécurité » et 10 « Modalités de paiement et tarification » du présent contrat.
- 6.4. Sous réserve des dispositions légales notamment la loi 18-07, relatives au droit de communication des informations et du secret professionnel, il est précisé que :
 - Le web marchand donne son consentement pour communiquer à la Banque ses renseignements personnels demandés dans le cadre du présent contrat et qui sont obligatoires pour permettre son établissement.
 - Ces informations, destinées à la Banque, ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules nécessités de la gestion des opérations effectuées en exécution du présent contrat ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires.

Article 7 : Obligations du Web Marchand

Le Web Marchand s'engage à :

- 7.1. Se conformer à la loi N°18-05 relative au commerce électronique en matière de transactions commerciales ;
- 7.2. Accepter les cartes de paiement interbancaire et « Eddahabiya » et afficher leurs logos ;
- 7.3. Respecter scrupuleusement et de manière permanente toutes les conditions et exigences techniques et fonctionnelles sur la base desquelles il aurait été homologué notamment celles ayant trait à la sécurité, toute modification sur le site web doit être soumise à une autorisation préalable du GIE Monétique et la SATIM ;
- 7.4. Signaler au public la possibilité de paiement par internet de façon apparente à l'extérieur de son établissement.
- 7.5. Accepter le paiement en ligne par cartes « CIB » et « Eddahabiya » pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services offerts à sa clientèle.
- 7.6. Appliquer aux porteurs de cartes (Web Acheteurs) les mêmes prix et tarifs qu'à l'ensemble des clients.
- 7.7. S'assurer que les conditions de remontée des transactions ont été réunies.
- 7.8. Régler, selon les conditions particulières convenues avec la Banque, les commissions telles que fixées à l'article 10 du présent contrat, les frais et, d'une manière générale, toutes sommes dues au titre de l'adhésion et du fonctionnement du Réseau Monétique Interbancaire.
- 7.9. Tous les litiges commerciaux et leurs conséquences financières pouvant survenir entre le Web marchand et les web acheteurs, concernant les biens et services ayant fait l'objet d'un règlement par carte « CIB » ou « Eddahabiya » sont sous la responsabilité du Web marchand.
- 7.10. Remettre au Web Acheteur un document récapitulatif qui indique les caractéristiques des produits commandés et qui doit être signé électroniquement par lui moyennant un « double clic » pour l'engager et enchaîner sur le règlement par carte « CIB » ou « Eddahabiya ».
- 7.11. Transmettre à la Banque, dans les délais et selon les modalités prévues dans les conditions particulières convenues avec cette dernière, les enregistrements des transactions et s'assurer qu'ils ont bien été portés au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévues dans les conditions particulières convenues avec la Banque.
- 7.12. Archiver et conserver toutes les pièces justificatives des opérations de paiement en ligne, pendant dix « 10 » ans après la date de ces opérations : (reçu de paiement électronique, l'enregistrement magnétique représentatif de l'opération...) ;
- 7.13. Dans le cas d'un litige ou problème technique, le Web marchand doit communiquer, à la demande de la Banque et dans les délais prévus dans l'article (8.10), tout justificatif des opérations de paiement par internet.
- 7.14. Afficher de manière claire et non ambiguë sur son site web :
 - Les informations légales ;
 - Le nom de l'entreprise ou le nom commercial ;
 - La forme juridique ;
 - L'adresse du siège ;

- Le numéro de téléphone ;
 - L'adresse du courrier électronique ;
 - Le numéro d'immatriculation du commerçant au registre de commerce ;
 - Le NIF (Numéro d'Identification Fiscale) ;
 - Le capital social ;
 - La nature de la société ;
 - Les coordonnées postales et téléphoniques ;
 - Les caractéristiques essentielles du bien ou du service proposé ;
 - Le prix en DZD/ TTC (TVA incluse) en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande à l'exclusion des frais de livraison qui peuvent être à la charge du web acheteur et indiqués à l'enregistrement de la commande ;
 - Les conditions de vente et de garantie ;
 - Les documents nécessaires à l'utilisation du bien ou du service ;
 - Les modalités d'accès au Service Après-Vente ;
 - Le délai de rétractation de cinq (05) jours minimum à compter de la réception de la marchandise non ouverte.
- 7.15.** Le reçu électronique de paiement avec possibilité d'impression et/ou d'enregistrement, ce reçu de paiement doit comporter :
- Le nom, la raison sociale et l'adresse du Web-Marchand ;
 - Le numéro du registre de commerce du commerçant ;
 - L'identifiant fiscal ;
 - Le montant de la transaction ;
 - La date et l'heure de la transaction ;
 - Le numéro d'autorisation ;
 - Le code commerçant ;
 - Le nom du web acheteur ;
 - L'identification du bien ou du service ;
 - Le lien permettant l'annulation de la commande dans le cas où la prestation le prévoit ;
 - L'identifiant de la transaction : c'est l'identifiant de la transaction générée par le web marchand.
- 7.16.** Permettre au Web acheteur d'identifier et de corriger les erreurs commises dans la saisie des données avant que la commande ne soit validée ;
- 7.17.** Offrir la possibilité d'annuler une commande avant la réception de la confirmation de la livraison par le marchand, en cas de retard de livraison ou en cas d'indisponibilité du produit ou service demandé ou en cas d'erreur lors de la saisie des tarifs. Les services délivrés au moment de l'achat (téléchargement sur internet) ne peuvent pas faire l'objet d'une charge back par l'émetteur.
- 7.18.** Prévenir la Banque ou la SATIM de toute défaillance liée au traitement de la transaction sur Internet ;
- 7.19.** Procéder à l'assainissement des litiges et impayés même après résiliation de la relation contractuelle avec la Banque ;
- 7.20.** Assumer toute la responsabilité, à l'égard des tiers, en cas de cessation d'activité ;
- 7.21.** Les conditions générales de vente devraient contenir les dispositions minimales suivantes :
- La disponibilité des produits ;
 - La durée de validité de l'offre ;
 - Les prix en vigueur et modifications ;
 - Le délai d'exécution de la commande ;
 - Les délais de livraison moyenne et maximum ;
 - Les frais de livraison ;

- Les zones géographiques de couverture de l'offre ;
- Les zones géographiques de livraison ;
- Les modes d'utilisation et conseils de précaution ;
- Les modes de livraison ;
- L'adresse d'expédition en cas de retour de marchandises ;
- Les modalités de paiement ;
- L'exécution du service en temps réel ou différé ;
- Le maintien de la confidentialité des données ;
- L'annulation de la commande ;
- Le remboursement ;
- L'adresse où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- La garantie ;
- Le Service Après-Vente ;
- Les cas de force majeure ;
- Les clauses de protection du client ;
- Les résiliations ;
- La durée des conditions générales.

Article 8 : Obligations et responsabilités de l'Acquéreur « La Banque » :

La banque s'engage à :

- 8.1. Se conformer scrupuleusement aux normes et procédures interbancaires en vigueur ;
- 8.2. Introduire le Web-Marchand remplissant toutes les conditions d'adhésion à la plateforme interbancaire de paiement en ligne auprès du Réseau Monétique Interbancaire en vue de la mise en œuvre de la procédure d'intégration à la plateforme de paiement en ligne ;
- 8.3. Communiquer au web marchand la liste et les caractéristiques de tous les types de cartes agréées par le Réseau Monétique Interbancaire ;
- 8.4. Garantir au profit du Web-Marchand le paiement des opérations autorisées sur son site ;
- 8.5. Rester garant des opérations déjà initiées par le web-marchand à l'égard des tiers dans le cas de cessation de l'activité du web-marchand ;
- 8.6. Intervenir auprès de la SATIM pour faire un audit technique du site web marchand en cas de nécessité ;
- 8.7. Créditer le compte du Web marchand des sommes qui lui sont dues,
- 8.8. Communiquer au web marchand, sur sa demande, les éléments essentiels des procédures administratives monétiques.
- 8.9. Mettre à la disposition du Web marchand les informations relatives à la sécurité des transactions, notamment celles relatives à l'accès au système d'autorisation.
- 8.10. La Banque se réserve le droit de contacter le Web Marchand en cas de litige ou problème technique qui devra fournir les justificatifs demandés dans un délai de cinq « 05 » jours. A défaut, le web marchand sera débité d'office du montant de la transaction.
- 8.11. Sensibiliser le web marchand de l'utilité de l'utilisation d'un outil de gestion de la fraude permettant le suivi de transactions et des alertes ou blocages sur d'éventuelles transactions douteuses.

Article 9 : Mesures de sécurité

Le web marchand doit informer immédiatement la Banque en cas de fonctionnement anormal de sa plateforme de vente par internet, et pour toutes autres anomalies constatées (absence de reçu ou de mise à jour de la liste noire, impossibilité de réparer rapidement,...).

La Banque ne peut être tenue responsable en cas de défaillance des infrastructures du web marchand ni des services de télécommunication externes.

CONDITIONS PARTICULIERES DE LA BANQUE

Article 10 : Modalités de paiement et tarification :

10.1. Conformément à la dernière version du mois de Novembre 2023 de l'accord tarifaire des opérations monétiques en vigueur, le web marchand reconnaît à la Banque les commissions suivantes :

- Une commission au taux de 0,7% du montant de la transaction tout en restant comprise entre 10 DA et 300 DA en Hors taxes ;
- Une commission de remboursement de 08DA/HT.
- Les commissions sont totalement supportées par le Web marchand, elles sont prélevées automatiquement sur son compte ;
- La commission est partagée entre les différents acteurs (Emetteur / Acquéreur / SATIM / CPI).

10.2. La tarification des prestations techniques :

Dans le cadre de son intégration à la plateforme interbancaire de paiement en ligne, le web marchand s'engage à payer les frais des prestations techniques fournies fixés par la SATIM comme suit :

Les frais d'abonnement annuel :

- Les frais d'abonnement annuel sont calculés et facturés en fonction du nombre de transactions effectuées durant l'année précédente (N-1) suivant le tableau ci-après :

Nombre de transactions par an	Montant de l'abonnement (DA)
0 – 1 000	/
1001 – 10 000	10 000
10 001 – 50 000	50 000
50 001 – 100 000	100 000
Plus de 100 000	150 000

Les frais d'intégration de la plateforme interbancaire de paiement en ligne :

- ✓ L'intégration du premier Terminal de Paiement Virtuel (TPV) pour le web marchand est fixée à 10 000,00 DA/HT (Dix Mille Dinars Algériens Hors Taxes) soit 11 900.00 DA/TTC (Onze Mille Neuf Cent Dinars Algériens Toutes Taxes Comprises) ;
Les frais d'intégration du premier Terminal de Paiement Virtuel TPV seront facturés à la signature du procès-verbal d'intégration de chaque web marchand.
- ✓ L'intégration d'un Terminal de Paiement Virtuel (TPV) supplémentaire pour le Web marchand est fixée à 5 000,00 DA/HT (Cinq Mille Dinars Algériens Hors Taxes) soit 5950.00 DA/TTC (Cinq Mille Neuf Cent Cinquante Dinars Algériens Toutes Taxes Comprises) ;

- ✓ Les frais d'intégration de chaque Terminal de Paiement Virtuel TPV supplémentaire seront facturés à la date d'entrée en production dudit TPV.

L'ouverture de slot des tests d'intégration :

- ✓ L'ouverture de slot d'intégration d'un web marchand sur la plateforme de paiement en ligne **avant la mise en production** d'un web marchand (Période Normale de Travail (PNT) : Prestations fournies à titre gracieux.

La mise à la disposition d'une ressource humaine de la SATIM durant cette phase de test : De 09H à 16H : Prestations fournies à titre gracieux ;

- ✓ L'ouverture de slot d'intégration d'un web marchand sur la plateforme de paiement en ligne **après la mise en production** d'un web marchand est fixée selon le forfait ci-dessous :
 - **Pour une période de moins de 7 jours de test (<07 jours)** : 10 000 DA/HT (Dix Mille Dinars Algériens Hors Taxes) **par jour**.
 - **Pour 7 jours de test** : 50 000 DA/HT (Cinquante Mille Dinars Algériens Hors Taxes).
 - **Pour 15 jours de test** : 100 000 DA/HT (Cent Mille Dinars Algériens Hors Taxes).
 - **Pour 30 jours de test** : 200 000 DA/HT (Deux Cent Mille Dinars Algériens Hors Taxes).
 - La mise à disposition d'une ressource humaine de la SATIM durant la phase « après la mise en production des web marchands pour l'ouverture de slot web marchand » : De 09H à 16H : Trente cinq Mille Dinars Hors Taxes par jour (35.000 DA/HT par jour).

Tarif d'audit du site Web Marchand : 100 000,00 DA/HT (Cent Mille Dinars Algériens Hors Taxes) soit 119 000,00 DA/TTC (Cent Dix Neuf Mille Dinars Algériens en Toutes Taxes Comprises) par audit.

Article 11: Dispositions diverses

11.1. Réclamations

Toute réclamation du Web Marchand doit être formulée officiellement à la Banque, dans un délai maximum de trois **(3) mois** à compter de la date de la transaction contestée.

En cas de restitution de toute somme au profit du Web Acheteur au titre du remboursement d'une transaction de paiement par internet, le Web Marchand dispose d'un délai de trente **(30) jours** calendaires, à compter de la date de cette restitution, pour introduire toute réclamation relative à la transaction impayée.

11.2. Remboursement

- Le remboursement des redevances annuelles déjà perçues par la Banque ne pourront en aucun cas être exigibles par le Web marchand.
- Il en sera de même pour tous les litiges qui s'avéreront être la cause d'une défaillance du Web Marchand à ses engagements contractuels.

Article 12 : Suspension de l'adhésion au réseau

- 12.1.** La Banque et/ou la SATIM peut procéder, pour des raisons techniques ou de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'adhésion du Web Marchand au « RMI ».

La suspension peut être décidée en raison notamment :

- D'une utilisation d'une plateforme non fournie par le RMI ;
- D'une utilisation anormale ou répétitive de cartes perdues, volées ou contrefaites sur le site web marchand au-delà d'un taux de rejet constaté de 5% des transactions d'achats effectuées sur son site)
- D'une utilisation de la plateforme sécurisée de paiement en ligne susceptible de perturber le fonctionnement interbancaire ;
- Du non-respect des mesures de sécurité.
- D'une qualité de service globale nuisible à l'image commerciale du service de paiement en ligne (au-delà d'un taux de litige constaté de 15% des transactions d'achats effectuées sur son site) ;
- Du non-respect des clauses du présent contrat.

L'effet de cette suspension est immédiat et elle sera notifiée au web marchand.

12.2. La période de suspension est déterminée par la Banque et/ou la SATIM et pourra déboucher sur une radiation définitive du web marchand.

Article 13: Radiation du réseau

En cas de confirmation d'un comportement frauduleux de la part du Web Marchand, le présent contrat sera résilié, conformément aux dispositions de l'article **17** ci-dessous, et le Web Marchand peut être immédiatement radié du RMI.

Article 14: Modification des conditions du contrat

14.1. Toute modification prévue des conditions du contrat sera prise en charge par voie d'avenant et sera portée à la connaissance du web marchand par la Banque.

14.2. Les modifications des commissions et des tarifications des prestations techniques sont opposables au Web Marchand s'il n'a pas résilié le contrat et s'il continue à utiliser les procédures du RMI. Ces modifications seront notifiées au web marchand.

Article 15: Règlements des litiges

Les litiges et différends qui pourraient résulter de l'exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat, seront préalablement réglés à l'amiable dans un délai qui ne dépasse pas les **30 jours**.

A défaut d'un règlement à l'amiable dans le délai imparti, le litige sera soumis au Tribunal de commerce spécialisé territorialement compétent.

Article 16 : Force majeure :

Le cas de force majeure est un événement indépendant de la volonté de la Banque et /ou la SATIM, insurmontables, imprévisible et irrésistible tel que définis par le code civil algérien.

La Banque et /ou la SATIM seront momentanément ou partiellement déliées de leurs obligations dans la mesure ou celles-ci seront affectées par un cas de force majeure.

Après la survenance dudit cas, adresser à l'autre partie une notification dans un délai n'excédant pas 15 quinze jours.

Annexes

Dans le cas d'une force majeure, La Banque et /ou la SATIM devra prendre toutes les mesures utiles pour assurer, dans les plus brefs délais, la reprise normale de l'exécution du contrat et combler le retard occasionné.

Article 17 : Résiliation du contrat

La Banque peut résilier le présent contrat de plein droit, sous réserve du dénouement des opérations en cours dans les cas suivants :

- En cas de manquement, par le Web Marchand, à l'une des obligations lui incombant ;
- En cas de non-respect des clauses du présent contrat ;
- En cas de liquidation judiciaire, dissolution ou cessation d'activité, cession ou mutation du fonds de commerce, changement d'activité ou décès du web marchand ;
- En cas de force majeure à laquelle aucune issue n'est trouvée dans les soixante (60) jours suivant la notification de l'événement.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du Web Marchand ou seront inscrits au titre des créances de celui-ci conformément à la législation en vigueur, en cas de cessation de paiement.

Article 18: Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en **trois (3)** exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les deux parties.

Fait à, le.....

Le Web Marchand

La Banque

Faire précéder, en manuscrite, la mention
« Lu et approuvé »

Annexes 17

GIE/PCMP/21/3.0



PROCEDURE DE CERTIFICATION D'UN
MODULE DE PAIEMENT SUR LA
PLATEFORME INTERBANCAIRE DE
PAIEMENT SUR INRENET

Annexes



HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Date	Rédacteur (s)	Description
1.0	06/04/2015	Groupelement	Création
2.0	07/06/2018	Groupelement	Mise à jour
3.0	01/03/2021	Groupelement	Refonte de la procédure

IDENTIFICATION DE LA PROCEDURE

Type	Fonctionnement interne
Domaine	Homologation
Titre de la procédure	Procédure de certification d'un module de paiement sur la plateforme interbancaire de paiement sur internet
Nombre de pages	08 pages
Référence de la procédure	GIE/PCMP/21/3.0

Annexes



Sommaire :

I.	Objet de la procédure	4
II.	L'accessibilité à la procédure.....	4
III.	Description de la procédure	4
IV.	Champs d'application de la procédure.....	4
V.	Les acteurs de la présente procédure	5
VI.	Conditions d'éligibilité.....	5
a.	Conditions d'éligibilité pour les demandeurs web marchands	5
b.	Conditions d'éligibilité pour demandeurs développeurs	5
VII.	Modalités de certification d'un module de paiement.....	5
VIII.	Modalités d'autorisation d'intégration à la plateforme de paiement sur internet	6
a.	Cas d'un web marchand désirant développer le module de paiement	6
b.	Cas d'un web marchand ayant acquis un module de paiement certifié et référencié	7
VII.	Décision du GIE Monétique.....	7
VIII.	Publication.....	8
IX.	Audit	8
X.	Autres dispositions	8



I. Objet

L'objet de la présente procédure est de décrire les modalités d'homologation GIE Monétique d'un module de paiement sur la plateforme interbancaire de paiement sur internet.

II. L'accessibilité à la procédure

Le présent document s'adresse aux web marchands, aux développeurs de modules de paiement électronique, aux acquéreurs membres du Groupement, au qualificateur et certificateur de module de paiement.

III. Description de la procédure

La procédure d'homologation d'un module de paiement sur la plateforme interbancaire de paiement sur internet définit les étapes à suivre par le demandeur sur le portail web **CIB** ويب à l'effet de statuer sur :

- La certification d'un module de paiement proposé par des développeurs ;
- L'autorisation d'entrée en production d'un web marchand disposant d'un module de paiement certifié ;
- Le référencement des modules de paiement certifiés ;
- Le référencement des sites web marchands autorisés pour l'intégration à la plateforme de paiement sur internet des membres du Groupement.

IV. Champs d'application de la procédure

La présente procédure s'applique :

- Aux développeurs de modules de paiement électronique désirant offrir un outil de paiement certifié aux web marchands qui souhaitent vendre en ligne ci-après désignés demandeurs ;
- A tout web-marchand désirant intégrer le paiement électronique, sur son site web de vente en ligne ci-après désignés demandeurs ;
- Au pré certificateur du module de paiement ;
- A tout acquéreur désirant permettre à sa relation commerciale web-marchand l'accès au service de paiement sur internet via la plateforme de paiement sur internet.

Le GIE Monétique veille à l'application de la présente procédure.

Une liste de référence des modules de paiement certifiés est mise en ligne et publiée, notamment, sur le portail **CIB** ويب.



Une liste de référence des web marchands autorisés est mise en ligne et publiée, notamment, sur le portail web **CIB** ويب .

Toute mise à jour desdites listes reste du domaine exclusif du GIE Monétique.

V. Les acteurs

Plusieurs acteurs interviennent dans le processus de certification d'un module de paiement sur la plateforme interbancaire de paiement sur internet, à savoir :

1. Les demandeurs (Les web-marchands et les développeurs) ;
2. Le qualificateur;
3. L'acquéreur ;
4. Le GIE Monétique ;

Le portail **CIB** ويب demeure l'accès principal pour les demandeurs vis-à-vis du GIE Monétique, dans le cadre de l'exploitation de la procédure.

VI. Conditions d'éligibilité

a. Conditions d'éligibilité pour les demandeurs web marchands

- Etre inscrit au registre de commerce ou au registre de l'artisanat et des métiers ;
- Etre inscrit dans le fichier national des "E-fournisseurs" auprès du centre national du registre du commerce (code E-commerce) ;

b. Conditions d'éligibilité pour demandeurs développeurs

- Etre inscrit au registre de commerce ou disposer d'un document équivalent.

VII. Modalités de certification d'un module de paiement

Le demandeur ouvre une session (**création d'un profil**) sur le Portail web **CIB** ويب et introduit une demande de certification rubrique (**Certifier mon module**).

Le processus de certification en ligne se déroule en huit (08) étapes :

1. Dépôt de la demande et renseignement du formulaire sur le portail web **CIB** ويب ;
2. Traitement et statut sur la recevabilité de la demande ;



3. Dans le cas d'une notification favorable, récupération des API et ouverture de slot de tests ;
4. Prise de rendez-vous de certification du module proposé au niveau de la plateforme de paiement sur internet ;
5. Déroulement des tests de certification et établissement du PV de certification par le qualificateur ;
6. Envoi du PV au GIE Monétique ;
7. Etablissement du certificat par le GIE Monétique ;
8. Envoi du certificat au concerné et référencement du module de paiement certifié, notamment, sur le portail web **CIB** ويب.

Note : le bénéficiaire du certificat doit valider, à chaque fois, à travers sa session sur le Portail web **CIB** ويب, les demandes de validation transmises par le GIE Monétique relatives à l'authentification des licences de certificat vendues ou cédées au profit des web marchands.

VIII. Modalités d'autorisation d'intégration à la plateforme de paiement sur internet

a. Cas d'un web marchand désirant développer un module de paiement

Le demandeur web marchand ouvre une session (**Création d'un profil**), sur le Portail web **CIB** ويب et introduit une demande d'autorisation pour l'intégration à la plateforme de paiement sur internet au niveau de la rubrique (**Dépôt de dossier**) sur le Portail web **CIB** ويب.

Le processus d'autorisation en ligne se déroule en huit (08) étapes :

1. Dépôt de la demande et renseignement du formulaire sur le portail web **CIB** ويب ;
2. Traitement et statut sur la recevabilité de la demande ;
3. Dans le cas d'une notification favorable, récupération des API et ouverture de slot de tests ;
4. Prise de rendez-vous de certification du module proposé, au niveau de la plateforme de paiement sur internet ;
5. Déroulement des tests de certification, établissement du PV de certification par le qualificateur
6. Envoi du PV au GIE Monétique ;
7. Etablissement de l'autorisation par le GIE Monétique ;
8. Envoi de l'autorisation au concerné.

Note :

- Si le web marchand possède déjà une domiciliation bancaire, chez un membre du Groupement, ce dernier reçoit par mail une notification à l'étape 2 et à l'étape 8 ;
- Si le web marchand ne possède pas de domiciliation bancaire, il sera référencé sur le portail pour un éventuel démarchage par les membres du Groupement.

b. Cas d'un web marchand ayant acquis un module de paiement certifié et référencé

Le demandeur web marchand ouvre une session (**Création d'un profil**) sur le Portail web **CIB** ويب and introduit une demande d'adhésion à la plateforme de paiement sur internet au niveau de rubrique (Dépôt de dossier) sur le Portail web **CIB** ويب.

Le processus d'homologation se déroule en quatre (4) étapes :

1. Dépôt de la demande et renseignement du formulaire sur le Portail web **CIB** ويب ;
2. Traitement et statut de recevabilité de la demande en ligne par le GIE Monétique ;
3. Validation en ligne de droit de session de la licence par le développeur référencé ;
4. Notification de l'autorisation d'entrée en production par le GIE Monétique ;

Note :

- Si le web marchand possède déjà une domiciliation bancaire, chez un membre du Groupement, ce dernier reçoit par mail une notification à l'étape 2 et à l'étape 4.
- Si le web marchand ne possède pas de domiciliation bancaire, il sera référencé sur le portail pour un éventuel démarchage par les membres du Groupement.

VII. Décision du GIE Monétique

A l'issue des tests en ligne au niveau de la plateforme de paiement sur internet du module de paiement présenté par le demandeur la décision du GIE Monétique est formalisée comme suite :

Pour le développeur :

- Un «**certificat**» d'une durée de validité déterminée, renouvelable ;
- Une «**notification d'avis défavorable** » : elle porte rejet motivé de la demande de certification.

Pour le web marchand :

- Une « **Autorisation d'intégration à la plateforme interbancaire de paiement sur internet** » : d'une durée de validité déterminée, renouvelable ;
- Une « **notification d'avis défavorable** » : elle porte rejet motivé de la demande.

VIII. Publication

Le GIE Monétique procède au référencement et à la publication sur le portail web **CIB** **ويب** les autorisations accordées et les certificats délivrés, ainsi que les coordonnées des web-marchands autorisés et les développeurs dont les modules ont été certifiés.

IX. Audit

Le GIE Monétique se réserve le droit de procéder, à tout moment, à un audit du module de paiement certifié et du site web marchand autorisé.

X. Autres dispositions

Les demandeurs devront s'acquitter des frais inhérent au processus de certification.

Annexes 18

Annexes

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



DIRECTION DU DEVELOPPEMENT DES PAIEMENTS ELECTRONIQUES
Réf : DDPE/NT/AA/NB/ N°295... /2017

- Dmc No 1111/2017

BDL / DMC.027
21 JUIN 2017
COURRIER ARRIVÉE
N° 367

Zeralda le, 19 JUIN 2017

A l'ensemble des responsables des Pôle Commerciaux
A l'ensemble des Directeurs d'Agences

NOTE DDPE N°4/2017

Objet : Suivi de la force de vente
Etablissement des registres de suivi et des PV de visite.

Dans l'objectif de mettre en place un dispositif de suivi des souscriptions contrat TPE, des ventes associées, ainsi que les installations des terminaux de paiement électronique, il est demandé de l'ensemble des technico-commerciaux et des coordinateurs régionaux de mettre en place deux (02) registres : Un pour le « Suivi des souscriptions » et un autre registre pour le « Suivi des installations ».

1. Pour le registre « Suivi des souscriptions » : les informations à y inscrire sont celles figurant sur le tableau suivant :

POLE	Agence	Raison Sociale	Type d'activité	N° de Compte	date de Souscription	Nb de TPE	CIB	e-banking	compte commercial	Autre produit	Observations

2. Pour le registre « Suivi des installations » : les informations à y inscrire sont celles reprises ci-après :

POLE	Agence	Raison Sociale	Type d'activité	N° de Compte	date de Souscription	N° de série TPE	Date de réception du terminal	Date d'installation	Observations

Ces deux (02) registres doivent être actualisés en permanence et paraphés par le Directeur d'Agence ou par le Directeur du Pôle commercial (selon le cas).

Aussi, et afin d'accroître le taux de disponibilité du parc TPE, les technico-commerciaux, ainsi que leurs coordinateurs régionaux sont tenus de programmer des sorties

Annexes

périodiques chez les commerçants dotés d'un terminal afin de s'assurer du maintien du parc opérationnel, notamment en vérifiant les appareils et en procédant à des paiements eux-mêmes.

A l'issue de chaque visite, le commercial doit remettre une copie du PV de visite (dûment renseigné et signé par le client visité) au Directeur d'Agence/Pôle Commercial, et transmettre une autre copie au Coordinateur Régional qui se chargera de la transmettre à la DDPE. D'autre part, tous les PV de visite et les compte rendus établis par le technico-commercial sont à numéroté et à classer dans deux chrono séparés.

Les Directeurs Pôles Commerciaux/Agences ainsi que les Technico-commerciaux sont tenus de veiller à l'application des dispositions de cette note.

Cordiales salutations.



Mme TALEB Nawel
Directrice du Développement des
Paiements Electroniques

Ci-joint : Un modèle PV de visite commerçant.

Copie à titre de compte rendu :

- Monsieur le Président Directeur Général

Copie à titre d'information :

- Monsieur le DGA/Commercial
- Monsieur le DBC

Copie pour diffusion :

- Monsieur le DMC

NB : Le présente note est à remettre au technico-commerciaux et les coordinateurs régionaux.

Annexes

ANNEXE A LA NOTE DDPE N°4/2017

PV de visite

N° de l'enregistrement----/2017

<u>Pole commercial</u> :
<u>Agence</u> :
<u>Nom & prénom</u> :
<u>Qualité</u> :

Déroulement de la visite chez le commerçant :

<u>Date de la visite</u> :
<u>Client visité</u> :
<u>Adresse</u> :
<u>Durée de la visite</u> :
<u>Type de visite (inopinée /planifiée)</u> :

Informations sur le terminal :

<u>Type du terminal (Fixe / Mobile)</u> :
<u>Modèle : Castles..... / Spire</u> :
<u>N° de série du TPE</u> :
<u>Etat du TPE (Opérationnel- Eteint – défaillant...)</u> :

Résultats de la visite :

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

Signature du commercial

Signature du commerçant

Annexes 19

Annexes

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



Contrat D'adhésion Du Commerçant Au Système De Paiement Par Carte Bancaire « CIB » et « Edahabia »

Date :

DRE :

AGC :

identifiant SAB		Nouvelle démarche		Renouvellement contrat	
Localisation du magasin du commerçant (distance entre le magasin et l'agence commerciale)					

Raison sociale					
L'enseigne commerciale					
Adresse professionnelle					
Adresse domicile					
Wilaya		Daïra		Commune	
Code postal					
Téléphone			et		
Fax			et		
Mobile			Email		
Nombre TPE souhaité			Nombre de magasin		
Type Réseau souhaité	Mobilis		Djezzy		Ooredoo
Nom du contact principal Mr/Mme					
Activité du commerçant ou nature du commerce					
Nom et prénom du commerçant					
Qualité	Propriétaire		Gérant		
	Ancien client		Nouveau client		
N° de compte bancaire					
N° de registre de commerce			ال د ش ا ط ر م ز		
N° identifiant fiscal					
Autres Produits Bancaire					
Nom et Prénom du Commercial					
Matricule					

Je soussigné :

Propriétaire ou représentant de l'établissement désigné ci-dessus adhère par le présent contrat au système CIB et Edahabia de paiement par cartes interbancaires proposé par la banque de développement local, aux conditions générales et particulières indiquées dans les pages 2 et 3 ci-après, dont je reconnais avoir pris connaissance.

Version Juillet 2022

Annexes 20

Annexes

PROCES VERBAL D'INSTALLATION ET DE FORMATION DU TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES -TPE-

Détails Informations sur l'Installation	Détails sur la Formation																											
<u>Détails du Technico-commercial</u> Nom et Prénom du Commercial : Date de l'installation : Moyens utilisés : TPE Test Oui ☒ Non ☐ Autres Moyens : __TPE TEST SPIRE__ <u>Détails du Commerçant</u> Agence : Raison Social : Nom et Prénom du gérant : Enseigne Commerciale : N° de Compte : Activité Commerciale : Adresse Fiscal : Daïra : Commune : N° de Téléphone : <u>Détails de l'appareille</u> Modèle de l'appareil : Castel Vega 300 ☐ Spire SPg7 X ☒ Type de l'appareil : GPRS Mobile ☒ Fixe ☐ N° de Série TPE : <u>Les composants de l'appareil reçu</u> (x) <table border="1"> <tr><td>TPE</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Batterie</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Chargeur</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Câble d'alimentation</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Rouleau de papier thermique</td><td></td><td>02</td></tr> <tr><td>Une puce SIM Data</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Guide utilisation</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Vitrophane CIB</td><td></td><td>02</td></tr> <tr><td>Sticker BDL</td><td></td><td>02</td></tr> </table>	TPE		01	Batterie		01	Chargeur		01	Câble d'alimentation		01	Rouleau de papier thermique		02	Une puce SIM Data		01	Guide utilisation		01	Vitrophane CIB		02	Sticker BDL		02	<u>Détails de la Formation</u> Je soussigne Mr, Fonction : avoir formé l'ensemble des utilisateurs cités ci après sur l'utilisation et l'usage du terminal de paiement électronique (TPE) installé, Modèle : _____ et Type : GPRS-Mobile N° de Série : _____ <u>Les Utilisateurs :</u> Nom et Prénom : Nom et Prénom : Nom et Prénom : Nom et Prénom : Nom et Prénom : <u>Réserve pour Commerçant</u> Jesousigne(é) Mr/Mme/Mlle: avoir reçu moi-même, et mon personnel cité ci-dessus, une formation complète sur l'utilisation du TPE installé, et avoir bien saisi les informations relatives à l'utilisation du TPE. <u>Consignes pour le Commerçant</u> ✓ le TPE doit toujours être allumé et mis à la disposition des porteurs des cartes CIB ; ✓ le Commerçant peut bénéficier d'une autre Formation d'utilisation du TPE si nécessaire. Heure début de l'installation et Formation : ____H____ Heure Fin de l'installation et Formation : ____H____
TPE		01																										
Batterie		01																										
Chargeur		01																										
Câble d'alimentation		01																										
Rouleau de papier thermique		02																										
Une puce SIM Data		01																										
Guide utilisation		01																										
Vitrophane CIB		02																										
Sticker BDL		02																										
<u>Signature et Cachet Commerçant</u>	<u>Signature et Cachet de l'Agence</u>																											
<u>Partie Réserve à la DDPE (Direction de la Banque)</u>																												

Annexes

PROCES VERBAL D'INSTALLATION ET DE FORMATION DU TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES -TPE-

Détails Informations sur l'Installation	Détails sur la Formation																											
<u>Détails du Technico-commercial</u> Nom et Prénom du Commercial : <u>__HOUARI CHEMSDDINE</u> Date de l'installation : <u>__20/11/2019</u> Moyens utilisés : TPE Test Oui ☒ Non ☐ Autres Moyens : <u>__TPE TEST CASTEL</u> <u>Détails du Commerçant</u> Agence : <u>__152</u> Raison Social : <u>__MREI BENAÏSSA RACHID</u> Nom et Prénom du gérant : <u>__BENAÏSSA RACHID</u> Enseigne Commerciale : <u>__PRODUIT ALIMENTAIRE BENAÏSSA</u> N° de Compte : <u>__001524002210200</u> Activité Commerciale : <u>__PRODUIT ALIMENTAIRE</u> Adresse Fiscal : <u>__BEJAIA</u> Daïra <u>__BEJAIA</u> Commune : <u>__BEJAIA</u> N° de Téléphone : <u>__0661631080</u> <u>Détails de l'appareille</u> Modèle de l'appareil : <u>Castel Vega 300</u> ☐ <u>Spire SPg7 X</u> Type de l'appareil : <u>GPRS Mobile</u> ☒ <u>RTTC Fixe</u> N° de Série TPE : <u>__K26300439722</u> <u>Les composants de l'appareil reçu</u> (x) <table border="1"> <tr><td>TPE</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Batterie</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Chargeur</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Câble d'alimentation</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Rouleau de papier thermique</td><td></td><td>02</td></tr> <tr><td>Une puce SIM Data</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Guide utilisation</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Vitrophane CIB</td><td></td><td>02</td></tr> <tr><td>Sticker BDL</td><td></td><td>02</td></tr> </table>	TPE		01	Batterie		01	Chargeur		01	Câble d'alimentation		01	Rouleau de papier thermique		02	Une puce SIM Data		01	Guide utilisation		01	Vitrophane CIB		02	Sticker BDL		02	<u>Détails de la Formation</u> Je soussigne Mr, HOUARI CHEMSDDINE _____ Fonction : <u>__COORDINATEUR FORCE DEVENTE</u> avoir formé l'ensemble des utilisateurs cités ci après sur l'utilisation et l'usage du terminal de paiement électronique (TPE) installé, Modèle : <u>__SPG7</u> et Type : GPRS-Mobile N° de Série : <u>__K26300439722</u> <u>Les Utilisateurs :</u> Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ <u>Réserve pour Commerçant</u> Jesousigne(é) Mr/Mme/Mlle:..... avoir reçu moi-même, et mon personnel cité ci-dessus, une formation complète sur l'utilisation du TPE installé, et avoir bien saisi les informations relatives à l'utilisation du TPE. <u>Consignes pour le Commerçant</u> ✓ le TPE doit toujours être allumé et mis à la disposition des porteurs des cartes CIB ; ✓ le Commerçant peut bénéficier d'une autre Formation d'utilisation du TPE si nécessaire. Heure début de l'installation et Formation : <u>__</u> H <u>__</u> Heure Fin de l'installation et Formation : <u>__</u> H <u>__</u>
TPE		01																										
Batterie		01																										
Chargeur		01																										
Câble d'alimentation		01																										
Rouleau de papier thermique		02																										
Une puce SIM Data		01																										
Guide utilisation		01																										
Vitrophane CIB		02																										
Sticker BDL		02																										
<u>Signature et Cachet Commerçant</u>	<u>Signature et Cachet de l'Agence</u>																											
<u>Partie Réserve à la DDPE (Direction de la Banque)</u>																												

Annexes

PROCES VERBAL D'INSTALLATION ET DE FORMATION DU TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES -TPE-

Détails Informations sur l'Installation		Détails sur la Formation																											
<u>Détails du Technico-commercial</u> Nom et Prénom du Commercial : <u>__HOUARI CHEMSDDINE</u> Date de l'installation : <u>__24/04/2022</u> Moyens utilisés : TPE Test Oui ☒ Non ☐ Autres Moyens : <u>__TPE TEST CASTEL</u> <u>Détails du Commerçant</u> Agence : <u>__152</u> Raison Social : <u>__MREI CHELGHOU ABDELMADJID</u> Nom et Prénom du gérant : <u>__CHELGHOU ABDELMADJID</u> Enseigne Commerciale : <u>__CHELGHOU ABDELMADJID</u> N° de Compte : <u>__001520000008068</u> Activité Commerciale : <u>__SUPERRETE</u> Adresse Fiscale : <u>__BEJAIA</u> Daïra <u>__BEJAIA</u> Commune : <u>__BEJAIA</u> N° de Téléphone : <u>__213770780781</u> <u>Détails de l'appareille</u> Modèle de l'appareil : <u>ENIE-ZT8225</u> Type de l'appareil : <u>GPRS MobileX</u> N° de Série TPE : <u>__ZT8225W2604W2600205108836</u> <u>Les composants de l'appareil reçu</u> (x) <table border="1"> <tr><td>TPE</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Batterie</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Chargeur</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Câble d'alimentation</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Rouleau de papier thermique</td><td></td><td>02</td></tr> <tr><td>Une puce SIM Data</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Guide utilisation</td><td></td><td>01</td></tr> <tr><td>Vitrophane CIB</td><td></td><td>02</td></tr> <tr><td>Sticker BDL</td><td></td><td>02</td></tr> </table>		TPE		01	Batterie		01	Chargeur		01	Câble d'alimentation		01	Rouleau de papier thermique		02	Une puce SIM Data		01	Guide utilisation		01	Vitrophane CIB		02	Sticker BDL		02	<u>Détails de la Formation</u> Je soussigne Mr, HOUARI CHEMSDDINE Fonction : <u>__COORDINATEUR FORCE DEVENTE</u> avoir formé l'ensemble des utilisateurs cités ci après sur l'utilisation et l'usage du terminal de paiement électronique (TPE) installé, Modèle : <u>__ENIE-ZT8225</u> et Type : GPRS-Mobile N° de Série : <u>ZT8225W2604W2600205108836</u> <u>Les Utilisateurs :</u> Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ <u>Réserve pour Commerçant</u> Jesoussigne(é) Mr/Mme/Mlle:..... avoir reçu moi-même, et mon personnel cité ci-dessus, une formation complète sur l'utilisation du TPE installé, et avoir bien saisi les informations relatives à l'utilisation du TPE. <u>Consignes pour le Commerçant</u> ✓ Le TPE doit toujours être allumé et mis à la disposition des porteurs des cartes CIB ; ✓ Le Commerçant peut bénéficier d'une autre Formation d'utilisation du TPE si nécessaire. Heure début de l'installation et Formation : <u>__12_H__15__</u> Heure Fin de l'installation et Formation : <u>12 -40</u>
TPE		01																											
Batterie		01																											
Chargeur		01																											
Câble d'alimentation		01																											
Rouleau de papier thermique		02																											
Une puce SIM Data		01																											
Guide utilisation		01																											
Vitrophane CIB		02																											
Sticker BDL		02																											
<u>Signature et Cachet Commerçant</u>		<u>Signature et Cachet de l'Agence</u>																											
		<u>Partie Réservé à la DDPE (Direction de la Banque)</u>																											

Annexes

PROCES VERBAL D'INSTALLATION ET DE FORMATION DU TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES -TPE-

Détails Informations sur l'Installation		Détails sur la Formation																											
<u>Détails du Technico-commercial</u> Nom et Prénom du Commercial : __HOUARI CHEMSDDINE_____ Date de l'installation : __24/04/2022_____ Moyens utilisés : TPE Test Oui ☒ Non ☐ Autres Moyens : __TPE TEST CASTEL_____ <u>Détails du Commerçant</u> Agence : _____152_____ Raison Social : __SARL DARNA IMMOBILIER_____ Nom et Prénom du gérant : __MESSAOUDEN ALAOUA_____ Enseigne Commerciale : __SARL DARNA IMMOBILIER_____ N° de Compte : __001520000001522_____ Activité Commerciale : __AGENCE IMMOBILIERE_____ Adresse Fiscale : __TICHY_____ Daïra __BEJAIA____ Commune : __TICHY_____ N° de Téléphone : __0672030592_____ <u>Détails de l'appareille</u> Modèle de l'appareil : ENIE-ZT8225 Type de l'appareil : GPRS MobileX N° de Série TPE : __ZT8225W2604W2600205000851_____ <u>Les composants de l'appareil reçu</u> (x) <table border="1"><tr><td>TPE</td><td></td><td>01</td></tr><tr><td>Batterie</td><td></td><td>01</td></tr><tr><td>Chargeur</td><td></td><td>01</td></tr><tr><td>Câble d'alimentation</td><td></td><td>01</td></tr><tr><td>Rouleau de papier thermique</td><td></td><td>02</td></tr><tr><td>Une puce SIM Data</td><td></td><td>01</td></tr><tr><td>Guide utilisation</td><td></td><td>01</td></tr><tr><td>Vitrophane CIB</td><td></td><td>02</td></tr><tr><td>Sticker BDL</td><td></td><td>02</td></tr></table>		TPE		01	Batterie		01	Chargeur		01	Câble d'alimentation		01	Rouleau de papier thermique		02	Une puce SIM Data		01	Guide utilisation		01	Vitrophane CIB		02	Sticker BDL		02	<u>Détails de la Formation</u> Je soussigne Mr, HOUARI CHEMSDDINE _____ Fonction : __COORDINATEUR FORCE DEVENTE_____ avoir formé l'ensemble des utilisateurs cités ci après sur l'utilisation et l'usage du terminal de paiement électronique (TPE) installé, Modèle : __ENIE-ZT8225____ et Type : GPRS- Mobile N° de Série : ZT8225W2604W2600205000851 <u>Les Utilisateurs :</u> Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ Nom et Prénom : _____ <u>Réserve pour Commerçant</u> Jesousigne(é) Mr/Mme/Mlle:..... avoir reçu moi-même, et mon personnel cité ci-dessus, une formation complète sur l'utilisation du TPE installé, et avoir bien saisi les informations relatives à l'utilisation du TPE. <u>Consignes pour le Commerçant</u> ☒ le TPE doit toujours être allumé et mis à la disposition des porteurs des cartes CIB ; ☒ le Commerçant peut bénéficier d'une autre Formation d'utilisation du TPE si nécessaire. Heure début de l'installation et Formation : __12_H__40_ Heure Fin de l'installation et Formation : 13 -15 <u>Partie Réserve à la DDPE (Direction de la Banque)</u>
TPE		01																											
Batterie		01																											
Chargeur		01																											
Câble d'alimentation		01																											
Rouleau de papier thermique		02																											
Une puce SIM Data		01																											
Guide utilisation		01																											
Vitrophane CIB		02																											
Sticker BDL		02																											
<u>Signature et Cachet Commerçant</u>																													
<u>Signature et Cachet de l'Agence</u>																													

Table des matières

Table des matières

Remerciements

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction Générale.....	1
Chapitre I : la numérisation des services financiers dans le Secteur bancaire	4
Section 01 : Généralités sur les services financiers de la dématérialisation ou digital	5
1. Définition de la numérisation dans le secteur bancaire :.....	5
2. Les services financiers après la numérisation :	6
2.1. Une révolution digitale :.....	6
2.2. Automatisation et rapidité :.....	6
3_la dématérialisation des services financiers	6
3.1. Dématérialisation des documents.....	6
3.2.Nouveaux acteurs.....	7
4. les services financiers dématérialisés.....	7
5.1. Les avantage:	7
4.2. Les défis :	8
Section 02 : les transformations de l'activité bancaire induite par la numérisation et son influence.....	8
1. Introduction à la numérisation dans le secteur bancaire :	8
2. Technologies utilisées dans la relation client :.....	8
Chapitre II: L'impact de la numérisation sur l'activité de la banque Etude de cas de la banque	13
Section 01 : Le processus de numérisation chez BDL Bejaia.	14
1.1. Présentation de la banque BDL (direction générale d'Alger).	14
1.2. Principaux avantages de la modernisation d'un système bancaire de BDL	15
1.2.1. Amélioration de l'efficacité	15
1.2.2. Qualité du service :.....	15
1.2.3. Sécurité des données	15
1.2.4. Facilitation de la digitalisation	15
1.2.5. Analyse de données.....	15
1.3. processus de numérisation à la BDL, agence de Bejaïa.	15
Les étapes clés de ce processus :.....	15

Table des matières

1.3.1.1 .Évaluation des besoins et audit technologique	15
1.3.1.2. Développement de l'infrastructure technologique	16
1.3.1.3. Création de plateformes bancaires numériques	16
1.3.1.4. Intégration de la fin Tech.....	16
1.3.1.5. Formation du personnel	16
1.3.1.6. Sensibilisation et éducation des clients	16
1.3.1.7. Mise en place de la sécurité et de la	16
Système d'information bancaire :	17
1.4.1. Gestion des opérations bancaires	17
1.4.2. Gestion de la relation client (GRC)	17
1.4.3. Gestion des risques	17
1.4.4. Reporting et conformité	17
1.4.5. Analyse des données	17
1.4.6. Sécurité des informations :	18
1.4.7. Intégration avec les systèmes externes.....	18
1.5. Gestion électronique des données :	18
1.5.1. Principaux aspects de la gestion des données électroniques :	19
1.5.1.1. Collecte des données.....	19
1.5.1.2. Stockage et organisation	19
1.5.1.3. Sécurité des données	19
1.5.1.4. Conformité	19
1.5.1.5. Analytique des données	19
1.5.1.6. Accessibilité et partage des données	19
1.5.1.7. Gestion du cycle de vie des	19
1.6. La base documentaire :	20
1.6.1. Utilité de la Base Documentaire	20
1.6.1.1 Centralisation des informations	20
1.6.1.2. Mise à Jour Continue:	20
1.6.1.3. Référentiel et Guidage	20
1.6.1.4. Facilitation de la Communication	20
1.6.2. Rôle de la Base Documentaire :	21
1.6.2.1 .Soutien à la Prise de Décision	21
1.6.2.2. Formation et Sensibilisation.:	21
1.6.2.3 Suivi et Évaluation des Politiques	21

Table des matières

1.6.2.4 .Renforcement de la Conformité	21
1.6.2.5. Promotion de la Transparence	21
Section 02 : Impact de la numérisation sur l'activité de la banque :	22
2.1. Impact de la numérisation sur l'activité de la BDL Bejaia.	23
2.1.1.Évolution clientèle.....	23
2.1.2. Les mouvemente :	23
2.1.3. Chiffre d'Affaires (CA) et Résultat Bancaire :	24
2.2.2. Conception et structure du questionnaire	31
2.2.3. Public visé et diffusion du questionnaire	32
2.2.4. Analyse des données	32
2.3. L'utilisation et la perception des services bancaires numériques de la BDL de Bejaia.....	33
2.3.1. Présentation de l'échantillon	33
2.3.2. L'utilisation des services bancaires numériques chez la BDL Bejaia	35
2.3.3. Satisfaction et expérience utilisateur	40
2.3.4. Le degré de sécurité des transactions numériques et confiance des clients de la BDL.	42
2.3.5. Impact de la numérisation des services bancaires de la BDL sur la relation client	43
2.3.6. Perspectives d'avenir de la numérisation des services bancaires de la BDL.....	44
2.4. Comment on a fait notre recherche.....	52
2. Guide d'entretien :	53
2.2. Les projets de numérisation observée dans les services de la BDL de Bejaïa :.....	54
2.3. Les taches automatisées par la numérisation :	55
2.4. L'impact de la numérisation sur la collaboration avec les autres services (CNAS, le fisc).....	55
2.5. Les nouvelles technologies utilisent :	56
2.6. Les transformations effectuées par les outils au les interfaces clients :.....	56
2.7. Les stratégies nationales inspirées par la BDL pour l'accélération de sa transformation :.....	57
Interaction clients et sécurité :	58
2.8.les relation avec les autres institutions ou le public a évolué grâce au numérique :.....	58
2.9. Les défis lies à la gestion des données sensibles :	58
2.10. Les obstacles rencontrés lors de mise œuvre des projets numériques :	59
2.11. L'avis des utilisateurs concernant les services numériques :	60
2.12. Les développements des compétences sur les nouveaux outils:.....	60
2.13. La BDL devrait mieux soutenir ses équipes pondant cette transition par :	61
2.14. Les innovations numériques anticipent dans les 3-5ans :.....	61
2.15. Les nouvelles compétences pour rester pertinentes :	62

Table des matières

2.16. Les améliorations prioritaires pour les projets numériques de la BDL :	62
2.17. Les conseils donnés par les personnels de la BDL Bejaïa pour les nouvelles employés :	62
2.18. Les points non abordés :	63
Conclusion générale	65
Bibliographies	69
Annexes	
Table des matières	
résumé	

Résumé

Dans ce mémoire, on a étudié l'impact de la numérisation des services à la BDL de Bejaïa. Le but était de savoir si les services numériques ont changé la façon de travailler de la banque et la relation avec les clients. On voulait aussi savoir si les clients utilisent ces services et s'ils en sont satisfaits. Pour cela, on a fait un questionnaire pour les clients, puis on a croisé les réponses (âge, sexe, métier...). On a aussi fait des entretiens avec des employés de la banque pour avoir leur avis. Les résultats montrent que les jeunes utilisent beaucoup les services numériques parce qu'ils sont simples et rapides. Mais certaines personnes âgées ont encore des difficultés. Les employés pensent aussi que le numérique aide à gagner du temps, même s'il reste des choses à améliorer. En conclusion, la numérisation à la BDL est une bonne chose, mais il faut encore travailler pour que tous les clients en profitent bien.

Les mots clés :

La numérisation, les services financiers, la dématérialisation, les activités bancaires, services numériques, les applications, la digitalisation bancaire, les services bancaires

Abstract

In this thesis, we studied the impact of digitalizing services at the Bejaïa BDL. The goal was to determine whether digital services have changed the bank's way of working and its relationship with customers. We also wanted to know whether customers use these services and whether they are satisfied with them. To do this, we conducted a customer questionnaire and cross-referenced the responses (age, gender, occupation, etc.). We also conducted interviews with bank employees to get their opinions. The results show that young people make extensive use of digital services because they are simple and fast. However, some older people still experience difficulties. Employees also believe that digital technology helps save time, although there are still areas for improvement. In conclusion, digitalization at the BDL is a good thing, but more work is needed to ensure that all customers benefit from it.

ملخص

في هذه الرسالة، درسنا أثر رقمنة الخدمات في مصرف المركزي بجاية. وكان الهدف تحديد ما إذا كانت الخدمات الرقمية قد غيرت أسلوب عمل المصرف وعلاقته مع عملائه. كما أردنا معرفة ما إذا كان العملاء يستخدمون هذه الخدمات ومدى رضاهم عنها. ولتحقيق ذلك، أجرينا استبياناً للعملاء، ثم قارنا الإجابات حسب العمر والجنس والمهنة، إلخ. كما أجرينا مقابلات مع موظفي المصرف لمعرفة آرائهم. وأظهرت النتائج أن الشباب يستخدمون الخدمات الرقمية بكثرة لبساطتها وسرعتها. ومع ذلك، لا يزال بعض كبار السن يواجهون صعوبات. كما يعتقد الموظفون أن التكنولوجيا الرقمية تساعد على توفير الوقت، مع وجود مجالات للتحسين. وختاماً، تُعدّ الرقمنة في مصرف أمراً جيداً، ولكن لا يزال هناك حاجة إلى مزيد من العمل لضمان استفادة جميع العملاء منها.