



جامعة بجاية  
Tasdawit n Bgayet  
Université de Béjaïa

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

Département des Sciences Financières

## **Mémoire de Fin de cycle**

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences  
Financière et Comptabilité

Spécialité : Finance d'entreprise

Thème :

**La Digitalisation des services financiers  
dans le secteur bancaire algérien : Cas de la BADR,  
Direction régionale de Jijel.**

Réalisé par :

**Bouchemal Oumeima**

Devant le jury composé :

**Mme Khelladi Anissa**

**Encadreur**

**Mme Meklat Khoukha**

**Examinatrice**

**Mme Belhocine Halima**

**Président**

2024/2025

# **Dédicaces**

Je dédie ce mémoire à ma chère maman. Je tiens à te remercier du fond du cœur pour tout le soutien et l'encouragement que tu m'as apporté. Un immense merci pour tous les sacrifices que tu as consenti pour m'aider à atteindre la réussite.

# **REMERCIEMENTS**

Je remercie Dieu le Tout-Puissant de m'avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce modeste travail.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude à Mme Khelladi Anissa pour l'encadrement précieux, ses conseils avisés et sa disponibilité tout au long de ce travail.

Mes remerciements s'adressent également à M. Addar Arezki, sous-directeur commercial du Groupe Régional d'Exploitation 018 de la BADR Jijel, ainsi qu'à Mme Krid Assia, responsable du service de la monétique et des moyens de paiement, pour leur collaboration et les informations partagées.

Je remercie également les membres du jury pour avoir accepté d'évaluer ce mémoire.

MERCI à tous pour votre aide et votre soutien.

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
<b>GRE</b>	Groupe régional d'exploitation
<b>BADR</b>	Banque d'agriculture et du développement rural
<b>ALE</b>	Agence locale d'exploitation
<b>CIB</b>	Carte interbancaire
<b>GAB</b>	Guichet automatique de banque
<b>TPE</b>	Terminal de paiement électronique
<b>CIB</b>	Carte interbancaire
<b>DZD</b>	Dinar Algérien
<b>DAB</b>	Distributeur automatique de billets

## Sommaire

Dédicaces .....	
Remerciements .....	
Les abréviations ..	
Introduction générale.....	1
<b>Chapitre 1 : Aperçu sur la digitalisation des services bancaires .....</b>	<b>3</b>
Section 1 : le secteur bancaire face aux transformations numériques .....	3
Section 2 : L'impact de la transformation numérique en Algérie .....	6
<b>Chapitre 2:Etude de la transformation numérique au sein de la BADR ...</b>	
Introduction.....	7
Section 1 : Interprétation des résultats d'analyse .....	7
Section 2 : Analyse de l'offre des services digitaux au profit des clients .....	12
Conclusion .....	23
Conclusion générale ... ..	25
Annexes .....	
Bibliographie.....	
Tableau des illustrations :	
Table des matières .....	
Résumé.....	

# **Introduction Générale**

## Introduction Générale

### Introduction générale :

Le secteur bancaire vit aujourd'hui une transformation profonde sous l'impulsion des nouvelles technologies. La digitalisation est devenue une priorité stratégique pour les institutions bancaires à l'ère de l'économie numérique. Sous la pression de la concurrence des fintechs, de l'évolution des attentes des clients et des contraintes réglementaires, les banques réinventent leurs services grâce aux technologies telles que l'intelligence artificielle, la blockchain ou les applications mobiles.

La digitalisation transforme profondément le secteur bancaire en redéfinissant les relations client, les modèles opérationnels et les sources de compétitivité. Dans ce contexte, la digitalisation des services financiers s'impose comme un levier stratégique majeur pour les banques. En Algérie, bien que la digitalisation bancaire accuse un certain retard comparé aux standards internationaux, des efforts notables sont observés ces dernières années, notamment chez certaines banques publiques comme la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR). Historiquement spécialisée dans le financement du monde rural et agricole, la BADR s'oriente progressivement vers une modernisation de ses services à travers la mise en place de solutions digitales : lancement d'applications mobiles, introduction du paiement électronique, renforcement des services de banque à distance, développement de la finance islamique digitale, etc.

Cependant, si la digitalisation semble offrir de nombreux avantages en termes de performance, d'élargissement de l'accès aux services financiers et de compétitivité; elle soulève aussi des défis majeurs : sécurité des données, exclusion numérique de certaines couches sociales, adaptation organisationnelle, et cadre réglementaire parfois insuffisant.

Dès lors, une question centrale se pose: **Comment s'effectue la digitalisation des services financiers en Algérie à travers l'exemple de la BADR ?** de cette question principale découle plusieurs questions secondaires à savoir:

1. Quels sont les services financiers digitalisés proposés par la BADR et leur niveau d'accessibilité pour les clients ?
2. En quoi ces services ont-ils contribué à améliorer la performance commerciale et opérationnelle de la banque ?
3. Quels sont les principaux obstacles rencontrés par la BADR dans la mise en œuvre de sa stratégie digitale (infrastructure, ressources humaines, cadre réglementaire...) ?

Pour tenter de répondre à notre problématique et à nos questions de départ, nous émettons les hypothèses de travail suivantes:

- H1.** La digitalisation des services financiers à la BADR a permis une amélioration mesurable de l'efficacité et de la qualité des services.
- H2.** L'impact de la digitalisation reste inégal selon les régions, avec une accessibilité plus faible en milieu rural.
- H3.** La stratégie digitale de la BADR, bien qu'en progrès, nécessite un accompagnement réglementaire plus fort et une meilleure intégration des besoins des clients.

Pour parvenir à mener à bien notre travail, nous optons pour une méthodologie qui propose de scinder le travail en deux volets: une revue de littérature sur la base d'articles, ouvrages, mémoires et thèses, et sites internet. Une étude empirique à travers un stage pratique au sein de la Banque d'agriculture et du développement rural « BADR » de Jijel. Notre mémoire sera

## **Introduction Générale**

structuré en deux chapitres: Le premier va traiter le cadre conceptuel de la digitalisation des services bancaires. Le deuxième chapitre va être consacré à l'étude de la transformation numérique au sein de la Banque BADR GRE 018 - JIJEL.

**Chapitre 1 :**  
**Aperçu sur la Digitalisation**  
**des services bancaires**

## Introduction

L'expansion du numérique et la croissance de son usage font évoluer les banques d'aujourd'hui. En effet, la digitalisation des banques ne cesse de croître. Les banques ont ainsi comme enjeux de trouver de nouveaux services et produits, d'acquérir de nouveaux clients et de fidéliser cette clientèle tout en utilisant le digital.

La transformation numérique des banques se construit autour de l'optimisation de l'expérience client, de la refonte des processus opérationnels, de la modification des fonctionnements en interne et de la transformation du business model.

Ce chapitre vise à présenter un aperçu général sur la digitalisation des services financiers, il sera structuré en deux sections.

## Section 1 : le secteur bancaire face aux transformations numériques

### 1.1 . Le concept de la digitalisation

La littérature actuelle propose de nombreuses définitions de la digitalisation, un terme qui possède une longue histoire. De nos jours, la digitalisation est de plus en plus considérée comme étant étroitement liée à la transformation digitale, qui fait référence principalement aux changements qui surviennent suite à l'intégration de l'aspect digital au sein d'une organisation

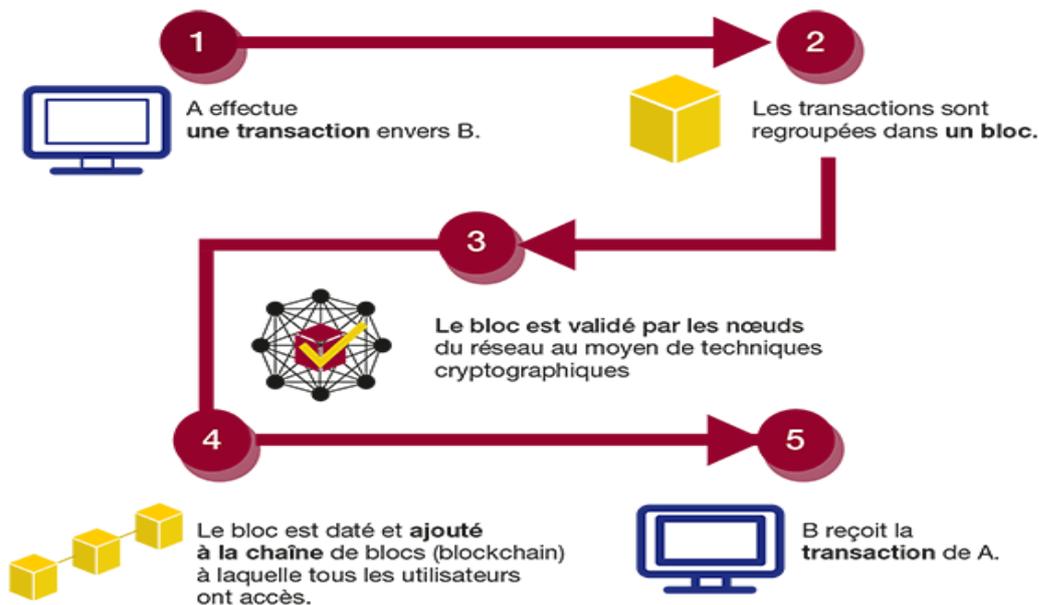
### 1.2. Les innovations technologiques du secteur bancaire :

L'essor du numérique marque une véritable transformation technologique dans le secteur bancaire, portée notamment par des innovations telles que le Big Data, la Blockchain et l'intelligence artificielle.

#### 1.2.1. La Block Chain :

Un block Chain est un outil de stockage et de transmission d'informations qui est totalement transparent et sécurisé. Celui-ci se présente sous la forme d'une base de données dans laquelle on retrouve l'historique de tous les échanges qui ont été effectués depuis son ouverture. De plus, cette base de données est partagée par tous ses utilisateurs, sans qu'il y ait le moindre intermédiaire. Grâce à cela, chacun peut vérifier la validité de cette chaîne

Figure N °1 : La block Chain



**Source :** <https://coinjournal.net/fr/crypto-monnaies/apprendre/blockchain/consulté> le 14 mai 2025

### 1.2.2 : L'intelligence artificielle (AI) :

L'intelligence artificielle est une technologie complexe et en constante évolution. Il est difficile de la définir de manière concise, mais on peut la décrire comme une branche de l'informatique qui vise à créer des machines capables de simuler l'intelligence humaine. Elle est basée sur l'utilisation d'algorithmes et de modèles mathématiques qui permettent aux machines d'apprendre et de s'adapter. L'objectif de l'IA est de créer des machines capables de penser et d'agir de manière autonome. Il s'agit d'une technologie complexe et en constante évolution, qui a un impact croissant sur notre vie quotidienne

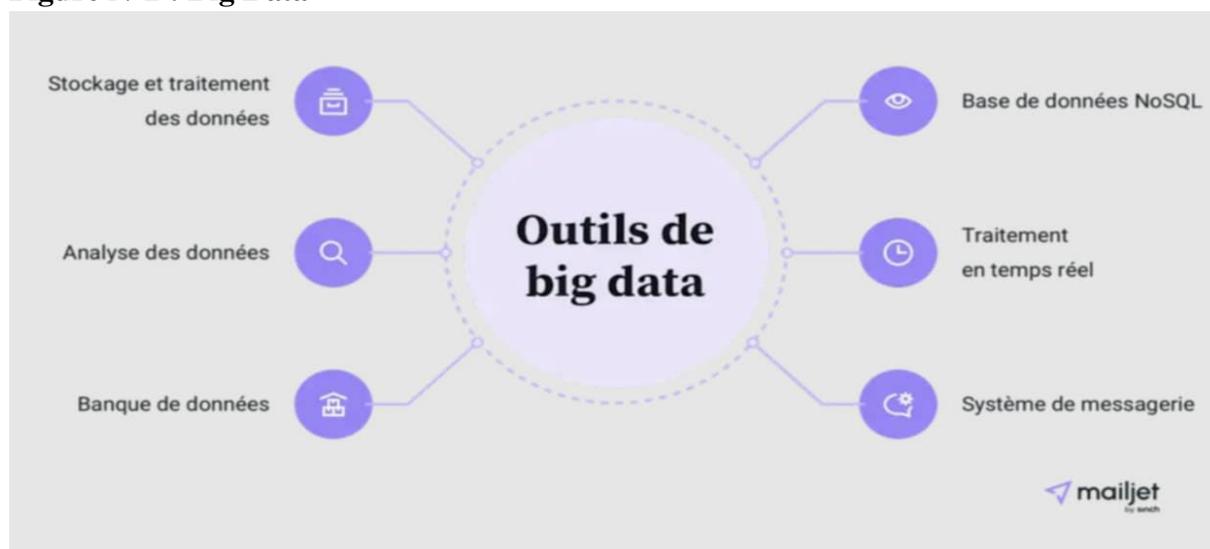
### 1.2.3 : Big data :

L'avènement du numérique dans notre quotidien a complètement chamboulé les habitudes du consommateur. Le concept du Big Data a commencé à être popularisé vers la fin des années 2000. Big Data ou méga données en français, correspond à l'énorme volume de données que les entreprises possèdent ou acquièrent dans le cadre de leurs activités. Les banques disposent d'une quantité de données astronomiques sur leurs clients : des données collectées parfois depuis des décennies. Les banques savent ce que leurs clients dépensent et quelles sont leurs habitudes en matières de consommation. Elles voient les changements de mode de vie, les divorces, les décès, les naissances. Bien évidemment, les banques sont obligées de respecter les réglementations en matière de protection des données. Car le régulateur est très regardant

## Chapitre 1 : Aperçu sur la digitalisation des services bancaires

sur ces aspects, c'est donc un défi majeur qui représente de nombreuses opportunités, mais également de nombreux risques

**Figure N°2 : Big Data**



Source : [https://www.mailjet.com/fr/blog/marketing/big-data-definition/consulté le 14mai](https://www.mailjet.com/fr/blog/marketing/big-data-definition/consulté_le_14mai)

### Section 2 : L'impact de la transformation numérique en Algérie

L'étude de l'impact de la digitalisation sur la performance des banques peut être abordée sur la base de plusieurs concepts clés :

- **La transformation digitale** : Ce concept englobe les efforts des banques pour intégrer les technologies numériques dans leurs processus et modèles d'affaires. Cela comprend l'adoption de services bancaires en ligne, de solutions de paiement mobile, la dématérialisation des opérations, le cyber sécurité, etc.
- **Amélioration de l'expérience client** : La digitalisation permet aux banques d'offrir des services plus rapides, plus personnalisés et plus accessibles, ce qui améliore l'expérience client. Cela peut inclure la disponibilité des services en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, l'accès en temps réel aux informations financières, la facilité des transactions, etc.
- **Réduction des coûts** : La digitalisation peut contribuer à réduire les coûts associés aux opérations bancaires traditionnelles, notamment en automatisant les processus, en réduisant les besoins en personnel et en optimisant l'efficacité des services bancaires.
- **Innovation en matière de produits et de services** : La digitalisation permet aux banques de développer de nouveaux produits et services pour répondre à l'évolution des besoins des clients. Il peut s'agir d'offres de prêts en ligne, de solutions de gestion financière personnalisées, de services de conseil automatisés (roboadvisors), etc.
- **Risques et défis** : La digitalisation soulève également des défis en termes de cyber sécurité, de protection des données personnelles, de résilience technologique, de concurrence accrue,

## Chapitre 1 : Aperçu sur la digitalisation des services bancaires

etc. Il est important d'analyser ces risques et de développer des stratégies appropriées pour les atténuer.

- **L'efficience** : La digitalisation peut également avoir un impact sur l'efficience des banques, soit la capacité à atteindre les objectifs avec les ressources disponibles, que ce soit à travers l'automatisation des processus, l'utilisation accrue des canaux digitaux ou l'optimisation des processus internes.

- **La rentabilité** : La digitalisation peut influencer la rentabilité des banques de plusieurs façons, soit à travers: la réduction des coûts opérationnels, cela peut conduire à une amélioration de la rentabilité en réduisant les charges et en augmentant les marges bénéficiaires. par accroissement des revenus, cela peut entraîner une augmentation des revenus, contribuant ainsi à une meilleure rentabilité, ou bien par l'amélioration de l'efficacité des processus, Il est important de noter que l'impact de la digitalisation sur la rentabilité et l'efficience peut varier d'une banque à l'autre en fonction de leurs stratégies, de leur niveau de maturité numérique, de leur adaptation aux nouvelles technologies et de leur capacité à mettre en œuvre les changements nécessaires. Sur la base de la littérature existante, nous identifierons trois paramètres qui peuvent être utilisés pour étudier la performance des banques après la révolution numérique. Ces paramètres sont la rentabilité, le coût et l'efficacité.

### Conclusion

La banque occupe une position centrale dans le fonctionnement de l'économie, jouant un rôle fondamental dans la mobilisation de l'épargne et sa réallocation sous forme de crédits. Elle intervient également dans des opérations à forte valeur ajoutée, consolidant ainsi son rôle stratégique dans le système financier. Toutefois, l'avènement du numérique bouleverse profondément ce modèle traditionnel.

Dans ce contexte de mutation rapide, les établissements bancaires se trouvent contraints d'engager des processus de transformation digitale. Ces initiatives visent à diversifier leur offre de produits et services, à renforcer la qualité de la relation client, et, plus largement, à assurer leur pérennité dans un environnement concurrentiel en constante évolution.

**Chapitre 2 :**  
**Etude de la transformation**  
**numérique au sein de la**  
**BADR**

### Introduction

Le parcours de la digitalisation au niveau de la banque BADR a commencé l'année 2011 avec l'intégration du numérique aux banques nationales. Créée en 1982, la BADR est une banque publique algérienne à vocation sectorielle, historiquement spécialisée dans le financement de l'agriculture, du développement rural et des activités liées à la transformation agroalimentaire. Aujourd'hui, elle s'oriente progressivement vers une banque universelle avec une ambition de modernisation de ses services dans un contexte de mutation digitale du secteur bancaire algérien.

Pour appréhender concrètement les dynamiques de la digitalisation des services financiers et consolider nos connaissances théoriques et développer une vision sur les défis et les opportunités d'un secteur en transition. Nous avons mené un stage au sein de la BADR - GRE 018 Jijel durant la période de 20 mars au 20 avril. Ce stage vise à suivre le processus de numérisation tels que les applications mobiles, le paiement électronique. Ce stage offre l'opportunité de comprendre les enjeux organisationnels que pose la digitalisation dans le contexte bancaire algérien.

### Section 1 : Interprétation des résultats d'analyse

#### 1.1. Méthodologie de la Recherche

Pour mieux mener notre travail, nous avons choisi d'utiliser un questionnaire composé de 12 questions (voir Annexe N°1). Ce questionnaire a été adressé aux employés de la **BADR GROUPE régional d'exploitation 018 et de l'agence 676**. Pour consolider notre analyse, il était important de mener également des entretiens auprès des employés afin de comprendre les défis et les enjeux mais aussi les difficultés de la digitalisation dans la banque. Un échantillon de 12 employés de la BADR a été sélectionné pour mener notre enquête.

#### 1.2 .Identification des Répondants

A partir des résultats de notre enquête, nous avons constaté que les employés interrogés sont constitués de **41,6% cadres supérieur**, **8,33%** sont des **employés administratifs**, **16,66%** représentent **les chargés de clientèle** plus **33,33%** occupent d'autres postes.

En ce qui concerne le nombre d'années d'expérience des employés, le plus grand pourcentage est enregistré dans la tranche de plus de 10 ans.

- **plus de 10 ans d'expérience** avec un pourcentage de **91,66%**,
- **8,33 %** pour les employés qu'ils ont 2 à 5ans d'expérience

Les caractéristiques des clients interrogés sont résumées dans le tableau ci-dessous.

**Tableau N°1 : identification des employés selon le poste occupé et le nombre d'années d'expérience**

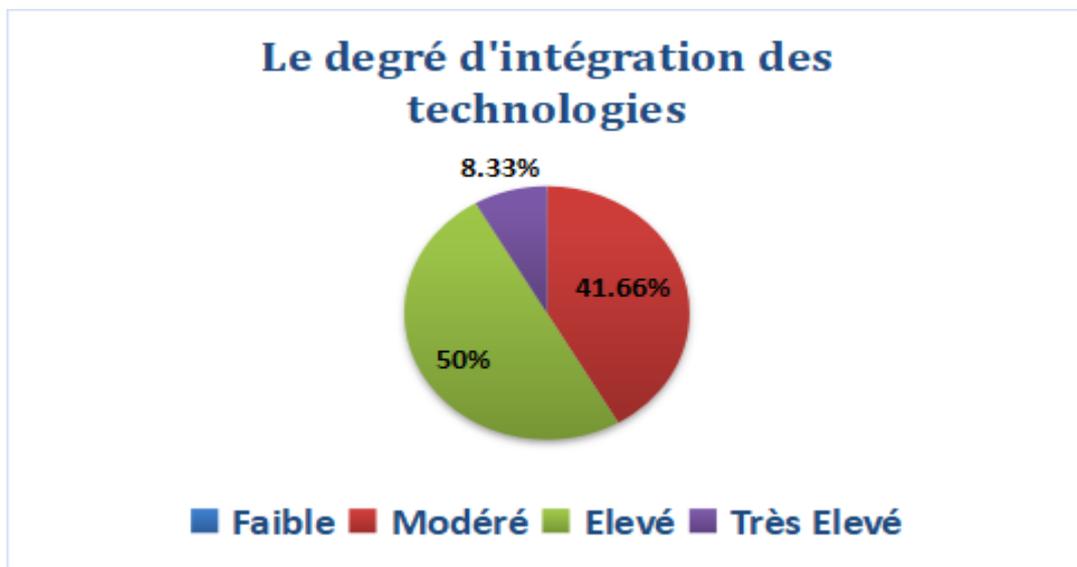
Identification		Pourcentage
Poste occupé	Cadre supérieur	41,60%
	Employé administratif	8,33%
	Chargé de clientèle	16,66%
	Autre	33,33%
Nombre d'années d'expérience	Moins de 2 ans	0%
	2 à 5 ans	8,33%
	5 à 10 ans	0%
	plus de 10 ans	91,66%

Source : réalisé par l'auteur à partir des résultats du questionnaire

### 1.3 : Le degré d'intégration des technologies digitales au sein de la BADR

Dans cette partie, il s'agit d'analyser le degré d'intégration des technologies digitales à partir des données recueillies auprès des employés interrogés

**Figure N°3 : Le degré d'intégration des technologies**



Source : établie par l'auteur d'après les données collectées.

**Commentaire :** L'interprétation de la figure n° 3 montre que la banque BADR a un bon niveau d'intégration des technologies digitales :

- 50 % des répondants estiment que l'intégration est **élevée**
- 41,66 % remarquent qu'elle est **modérée**
- 8,33 % la considèrent **très élevée**

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

La plupart des répondants estiment intégrer à un degré élevé les technologies digitales, ce qui indique que la banque BADR est engagée dans une démarche de digitalisation, mais qu'il reste encore une marge de progression pour être dans l'énorme de la transformation digitale.

### 1.4. Les services digitaux proposés par la banque

D'après les résultats de notre enquête auprès des employés de la BADR, les services numériques offerts par la banque se répartissent comme suit :

- **Services en ligne** (virements, paiements, consultation) : **37,03 %**
- **Application mobile** : **33,33 %**
- **Guichets automatiques intelligents** : **25,92 %**

**Tableau N° 2 : les services digitaux proposés**

services digitaux proposés	Nb de rép	Fréquence
Application mobile	9	33,33%
Service en ligne	10	37,03%
Guichets automatiques intelligents	8	29,62%
Chabots	0	0%
TOTAL	27	100%

**Source** : réalisé par l'auteur d'après les résultats collectés

Sachant que c'était une question à choix multiple, ces résultats indiquent que la BADR met l'accent sur les services transactionnels et mobiles, mais n'a pas encore intégré les chabots ou l'assistance virtuelle dans son offre.

### 1.5. L'amélioration des services bancaires à travers la digitalisation

Les résultats de l'impact de la digitalisation sur la qualité des services bancaires révèlent une majorité d'opinions positives comme indiqué dans le tableau 3.

**Tableau N° 3 : L'amélioration de la qualité des services bancaires**

L'amélioration des services bancaires	Nb de rép	Fréquence
Pas du tout	0	0%
Peu	0	0%
Moyennement	6	50%
Beaucoup	5	41,66%
Entièrement	1	8,33%

**Source** : établi par l'auteur d'après les données

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

**Commentaire :** 50% des employés interrogés estiment que la digitalisation a **moyennement** amélioré la qualité des services bancaires, Une part significative (**41,66%**) pense que la digitalisation remarque une amélioration significative, tandis qu'un seul employé considère que la digitalisation a **entièrement** transformé la qualité des services.

Aucun répondant n'a jugé que la digitalisation ait eu peu ou pas d'impact. Cela suggère une perception globalement **positive** et les effets bénéfiques de la digitalisation sont reconnus, mais il reste probablement des marges de progrès.

### 1.6. L'augmentation de la productivité des employés

Le tableau 4 montre que **75 %** des répondants estiment que la productivité des employés de la banque BADR a augmenté, ce qui est un indicateur positif de l'impact des technologies, Seulement **8,33 %** pensent le contraire, tandis que **16,66 %** restent indécis, la majorité perçoit une amélioration significative de la productivité, ce qui suggère que les actions mises en place liées à la digitalisation apportent leur objectif. Toutefois, la part d'indécis indique qu'il reste un besoin de **communication ou de mesure plus claire** des résultats.

**Tableau N°4 : l'augmentation de la productivité des employés**

Augmentation de la productivité des employés	Rép	Fré
Oui	9	75%
Non	1	8,33%
Ne sait pas	2	16,66%

Source : fait par l'auteur d'après les résultats obtenus.

### 1.7. Réduction des coûts opérationnels

Selon les réponses recueillies, **41,66%** des employés remarquent une légère diminution des coûts, les autres **25%** constatent une réduction significative, ainsi que les deux autres tranches **16,66%** ont répondu par Non et le reste par Ne sait pas comme indiqué dans le tableau n°5. Ces résultats laissent à comprendre qu'il y a pas de bénéfices économiques moyens pour les clients en facilitant les services traditionnels, cela permet d'économiser les frais des différentes opérations bancaires à travers la transformation digitale.

**Tableau N°5 : Réduction des coûts opérationnels**

Réduction des coûts opérationnels	Rép	Fréq
Oui significativement	3	25%
Oui légèrement	5	41,66%
Non	2	16,66%
Ne sait pas	2	16,66%

Source : Fait par l'auteur d'après les résultats collectés

### 1.8. L'impact des nouvelles technologies

Nos résultats résumés dans le tableau 6, montrent une opinion positive chez les employés de la BADR concernant l'impact des nouvelles technologies : **91,66 %** estiment qu'elles permettent d'attirer de nouveaux clients, **8,33 %** considèrent que cet effet est partiel. Cela indique une forte confiance interne dans les outils numériques, ce qui montre que la digitalisation est perçue comme une stratégie dynamique et bien accueillie en interne. Ainsi que la présence de réponses « en partie » indique qu'il reste peut-être des marges d'amélioration ou que l'impact n'est pas encore totalement généralisé.

**Tableau N°6 : l'impact des nouvelles technologies**

<b>Les nouvelles technologies attirent nouveaux clients</b>	<b>Nb Rép</b>	<b>Fréq</b>
Oui	11	<b>91,66%</b>
Non	0	<b>0%</b>
En partie	1	<b>8,33%</b>

Source : établi par l'auteur d'après les résultats recueillies

### 1.9. La digitalisation bancaire face aux nouveaux risques opérationnels

La majorité des employés (**66,66%**) estiment que la banque est exposé aux différents types de risques mais sous contrôle interne, et pour mieux comprendre les dispositifs de protection nous avons élaborer un entretien avec le responsable de service informatique et télécommunication de la BADR sur l'exposition aux nouveaux risques. ils nous ont expliqué que la BADR protège son système interne et les données confidentielles des clients contre les risques de cyber sécurité à travers la présence des systèmes de sécurité comme « Firewall » et les mises à jour des applications logiciels qui se font périodiquement soit au niveau central soit au niveau régional. Aussi, l'utilisation des différents produits digitaux comme le GAB, l'application mobile « My Badr » est sécurisé grâce à des logiciels et des systèmes d'exploitation modernes pris en charge.

**Tableau N°7 : Exposition aux nouveaux risques**

<b>Exposition aux nouveaux risques</b>	<b>Fréq</b>
Oui, surtout les risques de cyber sécurité	<b>25%</b>
Oui, mais sous control	<b>66,66%</b>
Non	<b>8,33%</b>
Ne sait pas	<b>0%</b>

Source : fait par l'auteur en utilisant les résultats collectés

### 1.10. Formation du personnel aux outils numériques

Les résultats (tableau 8), montrent que la plupart des employés (**91,66 %**) ont eu une formation aux outils numériques, que ce soit **complètement (41,66 %)** ou **partiellement**

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

(50 %). Cela indique un effort évident de la banque BADR en matière de transition numérique, ainsi que la part importante de formations partielles indique qu'il reste des marges d'amélioration pour assurer l'inclusion numérique des employés.

**Tableau N°8 : Formation du personnel**

Formation du personnel aux outils numériques	Fré
Oui	41,66%
Partiellement	50%
Non	8,33%

Source : établi par l'auteur à partir des résultats

## Section 2 : Analyse de l'offre des services digitaux au profit des clients

La banque BADR s'est modernisée en adoptant des outils digitaux pour améliorer l'efficacité et répondre aux attentes des clients en matière de rapidité, sécurité, et commodité. Cette section présente ces outils, comme les cartes bancaires, l'application mobile « MY BADR » et les terminaux de paiement électronique (TPE). Ces innovations offrent aux clients un accès simple et sécurisé à une gamme de services bancaires à tout moment et en tout lieu, tout en améliorant l'expérience bancaire pour les particuliers, professionnels et les entreprises

### 2.1. Les cartes CIB

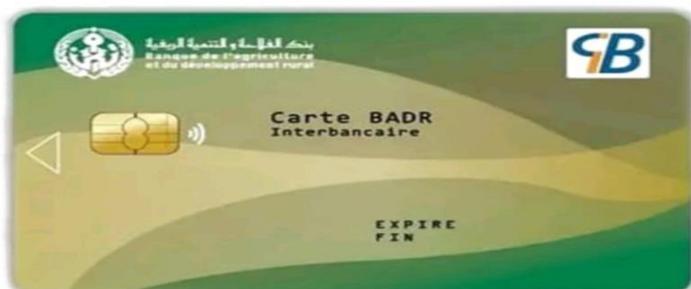
La carte CIB est directement liée au compte personnel du client, c'est une carte interbancaire qui offre la possibilité d'effectuer en toute sécurité des retraits, des paiements en magasin ou en ligne, des virements ainsi que des encaissements. La banque BADR la délivre gratuitement lors de l'ouverture d'un compte chèque.

Les cartes disponibles sont :

#### 2.1.1. Carte CIB Classique

Offrant des services de retrait /paiement interbancaire auprès des automates appartenant aux banques et établissements participants au Réseau Monétique Interbancaire (RMI), elle est proposée à la clientèle de la BADR selon des critères définis par la banque comme les commerçants et aux particuliers comme les retraités, les salariés qui ont un salaire inférieur à 100 000 DZD.

Figure N° 4 : Carte CIB Classique



Source : document interne

### 2.1.2. La carte Gold

La carte Gold offre aussi des services de retrait et de paiement interbancaire, elle est destinée aux commerçants et aux particuliers, les salariés qui ont un salaire supérieur à 100 000 DZD.

Figure N°5 : Carte CIB Gold



Source : document interne

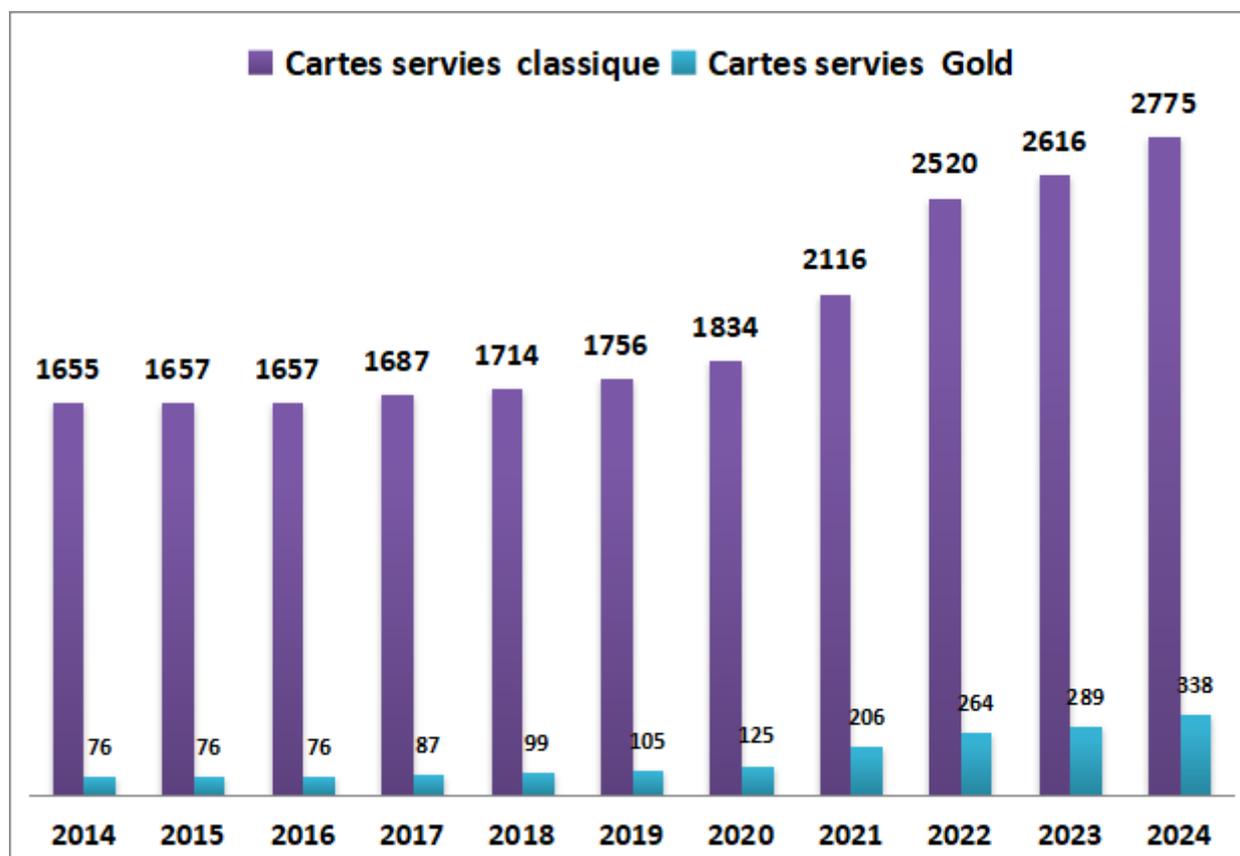
Le tableau n°9, contient un suivi annuel (de 2014 à 2024) de la gestion des cartes CIB, réparties par type : **Classique** et **Gold**

**Tableau N°9 : statut monétique de la carte CIB**

ALE 676	Cartes reçus		Cartes servies		Cartes en stock		Cartes Oblitérées	
	classique	Gold	classique	Gold	Classique	Gold	Classique	Gold
2014	1657	76	1655	76	2	0	/	/
2015	1658	76	1657	76	0	0	1	0
2016	1676	76	1657	76	18	0	1	0
2017	1733	95	1687	87	2	6	44	2
2018	1763	102	1714	99	2	1	47	2
2019	1821	108	1756	105	9	1	56	2
2020	1908	127	1834	125	3	0	71	2
2021	2230	216	2116	206	22	8	92	2
2022	2660	272	2520	264	0	3	140	5
2023	2802	310	2616	289	49	16	140	5
2024	3012	357	2775	338	67	12	170	7

Source : établi par l'auteur a partir des données internes

**Figure N °6 : La progression des cartes CIB reçus et servies**



Source : établi par l'auteur d'après le tableau précédent

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

### Interprétation des données sur les cartes CIB (2014-2024) :

L'évolution des **cartes CIB servies** à la banque BADR sur deux périodes :

#### Pourcentage d'évolution par 5ans :

- De 2014 à 2019 : **+7,51 %**
- De 2019 à 2024 : **+67,28 %**

Entre 2014 et 2019, l'évolution des cartes CIB a été moyenne, indiquant un chemin lent mais continu. Ainsi que, la période **2019–2024** connaît une forte accélération (**+67 %**), ce qui reflète un essor de la digitalisation et une meilleure inclusion bancaire, ou des campagnes de promotion plus efficaces menées par la BADR. et d'après ces résultats on estime:

- **une Croissance stable** : Le nombre de cartes reçues et servies (Classique et Gold) est stable d'année en année, avec une légère augmentation globale.
- **Écart faible entre reçues et servies** : La majorité des cartes reçues sont rapidement servies, ce qui montre une gestion efficace du stock.
- **Préférence marquée pour les cartes classiques** : Les volumes des cartes **Classique** est plus élevé que ce des **Gold**, suggérant que la clientèle visée est majoritairement standard.

### 2.2. MasterCard

La carte internationale « MasterCard » est une carte bancaire internationale de retrait et de paiement 24/24 et 7/7 jours d'une durée de validité de 02 ans ,elle est destinée aux clients physiques de nationalités algérienne ou étrangère résidents en Algérie jouissant de la capacité juridique ( 19 ans et plus ) et titulaire d'un compte dinars et d'un compte devise et /ou à leurs mandataires dûment habilités. La carte BADR internationale « MasterCard » permet à son titulaire de:

- ✓ Régler sur l'ensemble du réseau MasterCard internationale des achats et des prestations de services sur TPE et sites marchands connectées au réseau MasterCard.
- ✓ Retirer de l'argent sur l'ensemble du réseau GAB MasterCard, selon un plafond défini par la banque.

Il existe deux types de la MasterCard :

- MasterCard classique
- MasterCard Titanium.

Figure N° 6 : La MasterCard Classique



Source : document interne

Figure N° 7 : La MasterCard Titanium



Source : document interne

A partir des données internes sur les statistiques des MasterCard de la banque BADR (tableau 10), on constate entre 2021 et 2024 que :

Le nombre des MasterCard servies a connu une augmentation régulière : de **18** cartes en **2021** à **27** cartes en **2024**, soit une hausse de 50 % en 4 ans, Cette augmentation relève une adoption croissante et toutes les cartes reçus ont été distribués chaque année, sans stock ni cartes oblitérées, ce qui assure une gestion efficace de la distribution.

Tableau N°10 : statut monétique de la MasterCard

MasterCard :				
ALE 676	Cartes reçus	cartes servies	Cartes en stock	Cartes Oblitérées
2021	18	18	0	0
2022	22	22	0	0
2023	23	23	0	0
2024	27	27	0	0

Source : service monétique de la BADR

### 2.3. Carte Affaire

La carte affaire est une carte interbancaire valable en Algérie, de paiement et de retrait destinée aux entreprises pour couvrir leur différentes dépenses professionnels pour un usage domestique (règlement des charges : factures, impôts, frais ...), elle permet d'effectuer 7jr /7 et 24h /24:

- Des retraits sur GAB /DAB BADR et banques confrères
- Des paiements auprès des commerçants disposant de TPE
- Des paiements en ligne (e-paiement) auprès de l'ensemble des WEBS marchands affiliés au réseau monétique interbancaire.

La carte Affaire est déclinée en deux types:

- Carte « AFFAIRES » Classique
- Carte « AFFAIRES » Gold

En analysant les données ( voir tableau 11) relatives aux Cartes Affaire de la banque BADR (2021–2024) on estime que : le nombre des cartes Affaires est réduit par rapport aux autres types des cartes bancaires et cela parce que la carte affaire est utilisé uniquement dans le cadre professionnel, puis le passage de 20 cartes reçues par an entre 2021 et 2023 à 27 cartes en 2024 indique une hausse de la demande (+35 %), montrant une augmentation de l'usage professionnel de cette carte , ainsi que la distribution des Cartes Affaire est stable et bien maîtrisée, toutes les cartes reçues ont été servies chaque année.

**Tableau N°11 : situation monétique de la Carte Affaire**

Carte Affaire :				
ALE 676	Cartes reçus	Cartes servies	Cartes en stock	Cartes oblitérées
2021	20	19	1	0
2022	20	20	0	0
2023	20	20	0	0
2024	27	27	0	0

Source : service monétique de la BADR

### 2.4. Comparaison entre les 3 types de cartes

Le tableau n°12 présente une comparaison selon quelques critères entre les trois types des cartes servies par la banque BADR

Tableau N°12 : Comparaison entre les trois types des cartes bancaires

Critère	Carte CIB Classique (BADR)	MasterCard (BADR)	Carte Affaire (BADR)
Type de carte	Carte nationale	Carte internationale	Carte professionnelle
utilisation	Paiement, retrait en DZD	Paiement, retrait a l'international	paiement, retrait lié à l'activité professionnelle
zone d'acceptation	Réseau CIB	Réseau Mastercard	Réseau CIB + options personnalisés
Devise de fonctionnement	Dinar algérien DZD	Devise étrangère (USD, EURO)	DZD
Validité	2 ans	2ans	2ans
solde minimum	Selon le revenu du client	100 euros	Solde élevé, selon le revenu de l'entreprise ou du commerçant

Source : établi par l'auteur a partir des données internes

### 2.5. Guichet automatique de banque (GAB)

Les guichets automatiques sont des appareils aménagés à l'intérieur de la banque, ils permettent aux détenteurs de la carte bancaire d'effectuer les opérations suivantes :

- Retrait d'espèce
- Consultation du solde de compte
- Consultation des (10) dernières opérations
- Consultation du relevé d'identité bancaire « RIB »
- Commande de chéquier
- Virement de compte à compte
- Versement d'espèce
- Remise de chèque
- Ainsi que les opérations sur livret épargne électronique

Figure N°9 : exemple d'un GAB



Source : badrbank.dz

Pour illustrer le fonctionnement du GAB nous avons été amené à contacter la SATIM (société d'automatisation des transactions interbancaire et de monétique) pour interpréter les services digitaux apportés par le guichet automatique bancaire, le tableau suivant présente l'activité du GAB pendant (3) jours au mois d'avril :

Tableau N°12 : statut monétique du GAB

ALE 676	Cartes BADR				Cartes Banques Confrères				TOTAL
	Retrait	Solde	Rejet	Reversal	Retrait	Solde	Rejet	Reversal	
12/04/2025	9	3	14	0	60	7	3	0	96
13/04/2025	14	15	39	1	37	9	4	1	120
15/04/2025	10	24	38	1	28	7	8	2	118

Source : SATIM

L'activité du GAB (Guichet Automatique Bancaire) de la BADR sur la période du 12 au 15 avril 2025 relève les points suivants :

L'activité globale est courante et en augmentation légère, passant de 96 opérations le 12 avril à 120 le 13 avril, puis 118 le 15 avril.

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

- Les cartes BADR enregistrent une part importante de rejets (jusqu'à 39 le 13 avril), ce qui pourrait indiquer des problèmes techniques ou des tentatives échouées d'opérations.
- Les cartes des banques confrères sont également largement utilisées, en particulier pour les retraits, avec un pic à **60** retraits le 12 avril.
- Le nombre de reversal (annulations d'opérations) reste faible mais présent, notamment le 15 avril (3 au total), ce qui reste à surveiller pour éviter les dysfonctionnements.

En résumé, le GAB de la banque **BADR** indique une forte utilisation pendant les trois jours de suivi, avec une dominance des rejets sur cartes BADR qui pourrait nécessiter un diagnostic fonctionnel.

### 2.6. Terminal de paiement Electronique (TPE)

Le Terminal de Paiement Électronique est un appareil électronique capable de lire une carte bancaire, d'enregistrer une transaction et de communiquer avec un serveur d'authentification à distance.

Les avantages du TPE incluent sa grande sécurité, sa facilité d'utilisation, sa compacité, son gain de temps, sa modernité et son efficacité en tant que moyen de paiement. De plus, le TPE est compatible avec toutes les cartes bancaires, offrant ainsi une solution de paiement polyvalente pour les commerçants et les clients.

Figure N° 10 : exemple d'un TPE



Source : <https://conso-presto.fr/achat-d-un-tpe-securise-et-aux-normes/161-tpe>

Le tableau suivant présente le statut monétique du TPE de l'agence **676** Jijel, et retrace le cumul du TPE depuis son lancement en 2015.

**Tableau N°13 : statut monétique du TPE**

ALE 676	TPE Commandée	TPE Reçus	TPE installés	TPE Restitués	TPE en stock		
				désistement	non installés	Restitués	A réparés
2022	273	162	16	144	0	0	0
2023	280	177	25	146	0	3	2
2024	307	209	50	151	1	2	2

Source : document interne

En analysant les données du TPE de la banque **BADR – ALE 676** de 2022 à 2024 on constate les points suivant :

- **TPE commandés** : augmentation continue (273 → 280 → 307).
- **TPE reçus** : également en hausse (162 → 177 → 209).
- **TPE installés** : nette amélioration (16 → 25 → 50), soit +212% en 2 ans.
- **TPE restitués** : (144 → 146 → 151) et cela représente plus de 70% des TPE reçus chaque année qui indique un désistement évident de la part des clients
- **Problèmes potentiels** :
  - Faible taux d'installation comparé aux TPE reçus.
  - Haut taux de restitution par désistement.
  - Croissance du stock, surtout des TPE à réparer ou non utilisés.

### 2.7. L'application mobile « My Badr »

My BADR va bien au-delà des fonctionnalités de base d'une application bancaire, elle ambitionne d'être un véritable assistant financier personnel, offrant aux clients une gamme des services innovants pour mieux gérer leurs finances :

- **Gestion de budget et planification financière**

My BADR permettra aux clients de définir des objectifs d'épargne, de créer des budgets Personnalisés et de suivre leurs dépenses pour une meilleure maîtrise de leurs finances.

- **Analyse des habitudes de consommation**

L'application fournira aux clients des rapports détaillés sur leurs dépenses, en les aidant à Identifier les domaines où ils peuvent économiser et prendre des décisions financières

Éclairées.

- **Offres et promotions personnalisées**

My BADR propose des offres et des promotions personnalisées en fonction des besoins et des habitudes de consommation des clients.

- **Actualités financières et conseils personnalisés**

L'application permettra aux clients de rester informés des actualités financières et de Recevoir des conseils personnalisés pour les aider à prendre des décisions financières Judicieuse.

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

- **Les frais annuels de l'application My BADR est en deux versions**

**My BADR Basic** est gratuite pour les particuliers, les salariés, et pour les professionnels comme les commerçants, les entrepreneurs

**My BADR Premium** : est installé au niveau de l'agence et les frais varient selon la profession du client :

Pour les particuliers : commission sur service web + TVA = 2142 DZD

Pour les professionnels : commission sur service web + TVA = 11424 DZD

Le tableau suivant présente le nombre d'utilisateurs de « My BADR » depuis son départ en juillet 2024.

**Tableau N°14 : statut monétique de « My Badr »**

ALE 676	MY BADR BASIC	MY BADR PREMIUM	TOTAL
oct-24	25	26	51
nov-24	14	10	24
déc-24	9	4	13

**Source : document interne**

Au début de lancement de l'application, elle était dédié à la clientèle de depuis ça, ils n'ont pas trouvé d'autres utilisateurs, et à partir de ces données on peut confirmer une chute de demande sur le produit qui indique un intérêt limité pour l'offre de MY BADR premium malgré son avantage et pour cela ils doivent relancer la dynamique commerciale de ce produit.

### 2.8. Les obstacles de la digitalisation au sein de la BADR

Malgré les efforts engagés par la BADR pour moderniser ses services financiers à travers la digitalisation, cette transition ne se fait pas sans difficultés. Nous résumons ces obstacles dans les points suivants:

- **Catégorie de la clientèle :**

« La majorité de la clientèle de la BADR est composée de retraités et d'agriculteurs et ne sont pas informés par les nouvelles technologies, ils rencontrent des difficultés à adopter les services digitaux proposés par la banque. Leur manque de connaissance des outils numériques rend l'expérience bancaire en ligne peu compliqué et provoque un manque de confiance. »

- **Manque de culture digitale chez la clientèle :**

« Une catégorie de la clientèle présente un déficit en culture digitale, ce qui limite l'usage des services numériques. Ce phénomène freine la transition vers une banque plus moderne et digitalisée. »

## Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR

- **Faiblesse du réseau interne :**

« Le réseau informatique interne de la banque présente des faiblesses structurelles qui impactent la fluidité des opérations et la réactivité du personnel »

- **Connexion internet perturbée au niveau de la direction :**

« La qualité de la connexion internet, même au sein de la direction, est instable. Cela engendre des interruptions de service, et affecte la productivité globale »

- **Manque de formation bancaire :**

« Le manque de formation continue, notamment dans le domaine bancaire et digital, constitue un frein pour les employés comme pour les clients. Cela empêche une compréhension approfondie des services numériques et limite la capacité d'accompagnement du personnel auprès des usagers.

### Conclusion

**La BADR GRE 018 Jijel** a réussi sa transition digitale en offrant une gamme complète de services digitaux modernes comme l'application My BADR, des cartes bancaires innovantes et des automates performants. Grâce à une approche centrée sur le client, l'innovation et la proximité, la banque a amélioré l'expérience utilisateur et renforcé la fidélité de sa clientèle.

Cette transformation, soutenue par l'implication des employés, a eu un impact positif confirmé. La BADR s'impose ainsi comme un modèle de réussite digitale, illustrant l'importance d'investir dans les technologies pour rester compétitif et répondre aux attentes d'un marché en constante évolution.

Toutefois des contraintes tant structurelles que humaines et technologiques freinent la pleine adoption des services digitaux au sein de la BADR, que ça soit au niveau interne que du côté des clients. Il est donc essentiel d'identifier des leviers d'amélioration de la digitalisation au sein de la dite banque

## Conclusion Générale

L'étude de la digitalisation des services financiers dans le cas de la banque d'agriculture et du développement rural (BADR), met en lumière plusieurs aspects de cette transformation. La digitalisation est un sujet d'actualité par lequel les banques essaient de développer les formes de services bancaires et leur relation avec la clientèle et pour cela notre problématique était « **Comment s'effectue la digitalisation des services financiers en Algérie à travers l'exemple de la BADR ?** ». Pour mener à bien notre recherche nous avons mené une enquête de terrain en complément à notre base théorique illustrée dans le chapitre 1 de ce mémoire. Notre stage nous a permis d'étudier l'offre des services digitaux proposés par la BADR.

Premièrement, la digitalisation a grandement amélioré la qualité des services bancaires. Les résultats montrent que l'adoption de technologies numériques a permis une automatisation des processus, réduisant ainsi les erreurs humaines et accélérant les transactions. Les outils numériques tels que l'application mobile « My BADR » et le GAB, ont optimisé la gestion des informations et la facilité l'accès aux services bancaires pour les clients, répondant ainsi à la première hypothèse (**H1**) que la digitalisation a permis une amélioration mesurable de la qualité des services bancaires

Deuxièmement, Bien que la digitalisation des services financiers progresse à un rythme soutenu, son impact n'est pas homogène sur l'ensemble du territoire. En particulier, les zones rurales continuent de faire face à des obstacles majeurs en matière d'accès aux services numériques, cette disparité soulève des enjeux d'inclusion financière et cela confirme notre seconde hypothèse (**H2**) que l'impact de la digitalisation reste effectivement inégal selon les régions avec une accessibilité faible en milieu rural.

Troisièmement, La stratégie digitale de la BADR a connu des avancées notables, témoignant d'un réel engagement en faveur de la modernisation. Cependant, son déploiement reste freiné par un cadre réglementaire encore peu adapté et par une intégration insuffisante des attentes spécifiques des clients, limitant ainsi son efficacité globale cela répond sur la troisième hypothèse (**H3**) que la stratégie digitale de la BADR nécessite un accompagnement réglementaire plus fort et une meilleure intégration des besoins des clients.

La BADR GRE 018 Jijel a accompli avec succès sa transition numérique, en mettant en place une offre variée et performante de services digitaux, tels que l'application mobile My BADR, des cartes bancaires innovantes ainsi que des automates de dernière génération. Cette transformation s'est avérée efficace à plusieurs niveaux, notamment grâce à une stratégie fondée sur la satisfaction client, l'innovation technologique et la proximité. Elle a permis d'améliorer significativement l'expérience utilisateur et de consolider la fidélité de la clientèle. Appuyée par une forte mobilisation des ressources humaines, cette mutation digitale a généré des résultats tangibles. Ainsi, la BADR se positionne comme un exemple probant de réussite en matière de digitalisation bancaire, démontrant la pertinence des investissements technologiques pour rester compétitif et répondre aux exigences d'un environnement financier en perpétuelle évolution.

## Conclusion générale

Le numérique constitue aujourd'hui un levier stratégique majeur pour rapprocher les établissements bancaires de leur clientèle. Ce phénomène est largement observé dans les pays développés et commence progressivement à prendre forme en Algérie. L'étude de cas de l'agence 676 et GRE 018 de la BADR met en évidence les efforts entrepris pour intégrer certains services bancaires numériques. Bien que cette transformation en soit encore à un stade préliminaire, elle traduit une prise de conscience réelle de la part des dirigeants quant à l'importance de ne pas rester à l'écart de la révolution digitale en cours.

La digitalisation des banques est irréversible et constitue un levier majeur de compétitivité. Toutefois, sa réussite repose sur une transformation équilibrée, prenant en compte les enjeux technologiques, humains. Les institutions doivent investir dans la cyber sécurité, l'éducation numérique et l'adaptabilité organisationnelle pour assurer une transition durable.

# **Annexes**

## Annexe 1 :

### Questionnaire : Impact de la digitalisation sur la performance des banques

#### Informations générales

1. Nom de l'établissement bancaire (facultatif) : \_\_\_\_\_

2. Poste occupé :

- Cadre supérieur
- Employé administratif
- Chargé de clientèle
- Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

3. Nombre d'années d'expérience dans le secteur bancaire :

- Moins de 2ans
- 2 a 5 ans
- 5 a 10 ans
- Plus de 10 ans

#### Section 1 : Perception de la Digitalisation

4. Selon vous , a quel degré votre banque a-t-elle intégré les technologies digitales :

- Faible
- Modéré
- Elevé
- Très élevé

5. Quels services digitaux sont proposés par votre banque ? (plusieurs réponses possibles)

- Application mobile
- services en ligne (virements , paiements , consultation )
- guichets automatiques intelligents
- chatbots ou assistance virtuelle
- Autres : \_\_\_\_\_

6. Pensez vous que la digitalisation a amélioré la qualité des services bancaires ?

- pas du tout
- moyennement
- Peu
- Beaucoup
- Entièrement

## Section 2 : Impact sur la performance de la banque

7. A t-elle permet une augmentation de la productivité des employés ?

- OUI      NON            Ne sait pas

8. Avez – vous constaté une réduction des couts opérationnels gracea la digitalisation ?

- Oui significativement  
-  Oui légèrement  
-  Non  
-  Ne sait pas

9. Est-ce que nouvelles technologies ont permis d’attirer de nouveaux clients :

- Oui                      -  Non                      -  En partie

## Section 3 : Risques et limites

10. la digitalisation a t- elle exposé la banque a de nouveaux risques ?

- Oui, surtout les risques de cyber sécurité  
-  Oui, mais sous contrôle  
-  Non  
-  Ne sait pas

11 . Le personnel est – il suffisamment formé aux outils numériques ?

- Oui  
-  Non  
  
-  Partiellement

12. Quels sont , selon vous les principaux obstacles a la digitalisation dans votre établissement ?

---

---

---

---

---

## Annexe 2 : Présentation de la Banque BADR

<b>Nom :</b>	<b>Banque de l'agriculture et du développement Rural</b>
<b>Création :</b>	<b>13 Mars 1982</b>
<b>Siège social :</b>	<b>17 , Boulevard Colonel Amirouche 16000 Wilaya d'Alger , Algérie</b>
<b>Direction :</b>	<b>Mr NacerLaouami (président du conseil d'administration Mr Mohand Bourai( Directeur Général )</b>
<b>Actionnaires :</b>	<b>Etat algérien ( 100 %)</b>
<b>Activité :</b>	<b>Banque</b>
<b>Structure :</b>	<b>La BADR compte actuellement un réseau de 334 agences et 39 directions régionales au niveau du territoire algérien.</b>
<b>Résultat net :</b>	<b>70,76 milliards <u>DZD</u> (2021)</b>
<b>Logo :</b>	

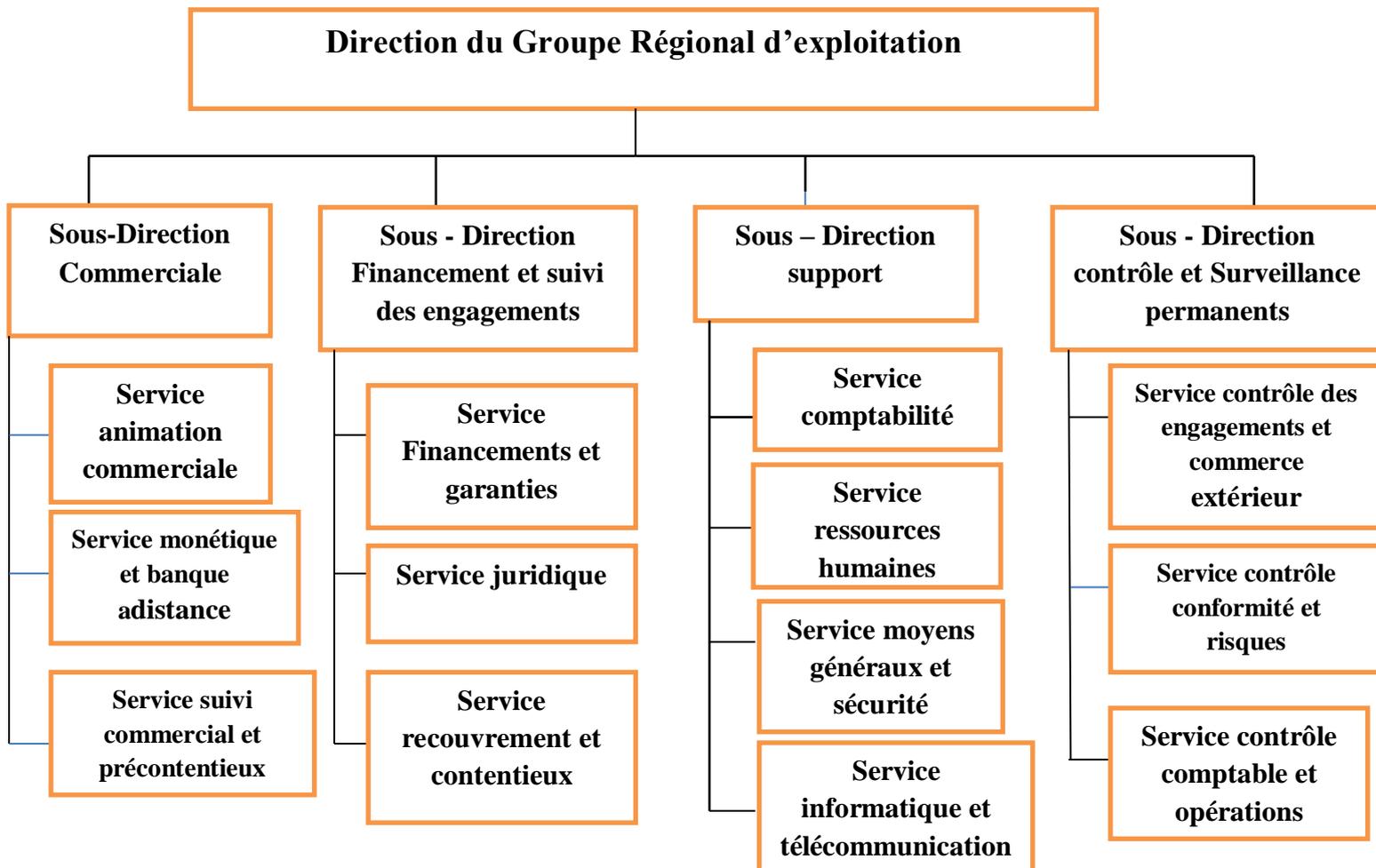
- **Présentation du GRE 018 JIJEL :**

Le groupe régional d’exploitation de Jijel, Badr GRE 018 est l’une des directions d’exploitation de l’institution centrale de la banque d’agriculture et du développement rural.

Le siège principal de BADR GRE 018 se situe a l’AVENUE EMIR ABDELKADER PROLONGEE BP °N92 18000 JIJEL contenant 7 agences locales d’exploitation :

- ALE EL MILIA 674
- ALE TAHER 675
- ALE JIJEL 676
- ALE TEXENNA 677
- ALE EL AOUANA 678
- ALE EL ANCEUR 679
- ALE JIJEL B (Finance islamique) 681

**Figure N°12 : L’organigramme de la banque BADR – GRE 018 Jijel**



Annexe 3 : « La carte CIB

**بنك الفلاحة والتنمية الريفية**  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

# Choisissez la carte qui vous convient

**GRATUIT**

بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

Carte BADR  
Interbancaire GOLD

0123 4567 8901 2345

بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

Carte BADR  
Interbancaire

0123 4567 8901 2345

EXPIRE  
P2N

TOUT SIMPLEMENT  
MEILLEURE, LE  
RETRAIT ET  
PAIEMENT  
ELECTRONIQUE  
AVEC LA BADR

021 989 323  
Votre appel local

contact@badr.dz

www.badrbanque.dz

f i in

**BADR ... plus qu'une banque**

Annexe 4 : Le Guichet automatique bancaire « GAB »

**PARTICULIERS**

**Carte Interbancaire CIB**

*Mon argent à portée de main*

 **بنك الفلاحة و التنمية الريفية**  
**Banque de l'Agriculture et du Développement Rural**

[www.badr-bank.dz](http://www.badr-bank.dz)

Annexe 5 : L'application mobile « My Badr »

**بنك الفلاحة و التنمية الريفية**  
**Banque de l'agriculture et du développement rural**

**My BADR**

Pour Rester Tout Le Temps  
Connecté à Vos Comptes

**BIENVENUE**  
Pour accéder à votre compte, veuillez vous authentifier en utilisant vos identifiants ou connectez-vous à distance.

Identifiant

Mot de passe

Connexion

Identifiant oublié

Connexion à distance

Connexion

**EFFECTUEZ VOS TRANSACTIONS EN INSTANTANÉ**

Bienvenue AHMED

Vue d'ensemble de la relation

2 Compte Courant - Epargne

Solde actuel  
114 891,19 DZD

85XXXXXXXXXXXXX  
COMPTE COURANT

Solde actuel  
114 891,19 DZD

Compte de titre

Récapitulatif 3 Compte Courant - Epargne

Solde actuel total  
114 891,19 DZD

Visualiser les transactions

Transférer de l'argent

Page d'accueil Transférer Favoris Alertes

## **Bibliographie :**

### **Articles académiques et mémoires :**

- Ejbari, R., & Zarki, B. (s.d.). *La digitalisation dans le secteur bancaire – Revue de littérature* (p. 4). Université Abdelmalek Essaadi, FSJES Tanger.
- Hattab, S., & El Achari, S. (2023). La performance bancaire impactée par la digitalisation : une étude des banques marocaines. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, p. 284.
- Merabet, S., & Zidane, L. (2020). *La digitalisation des services financiers* (p. 10). Université de Béjaïa.
- Zimouche, R. (2023). *L'intelligence artificielle appliquée aux marchés financiers* (p. 9)

### **Sites internet**

- Source : <https://www.omneseducation.com/poles-experts/pole-digital-data/les-programmes-dans-lunivers-du-digital-data/formations-finance-digital-data/> consulté le 13 mai 2025
- www. <https://coinjournal.net/fr/crypto-monnaies/apprendre/blockchain/> consulté le 14 mai 2025

## **Tableau des illustrations :**

### **1/ Les figures :**

Figure 1:La Blockchain .....	<u>4</u>
Figure 2:Big Data .....	<u>5</u>
Figure 3:Le degré d'intégration des technologies.....	<u>8</u>
Figure 4:La carte CIB Classique .....	<u>13</u>
Figure 5: La carte CIB Gold .....	<u>13</u>
Figure 6: La progression des cartes reçus et servies .....	<u>14</u>
Figure 7:La Mastercard classique .....	<u>16</u>
Figure 8: la Mastercard Titanium.....	<u>16</u>
Figure 9: Exemple d'un GAB.....	<u>19</u>
Figure 10: exemple d'un TPE.....	<u>20</u>
Figure 11:L' organigramme de la banque BADR - GRE 018 Jjel .....	<u>  </u>

### **2/ Les tableaux :**

Tableau 1: Identification des employés selon le poste occupé et le nombre d'expérience .....	<u>8</u>
Tableau 2: Les services digitaux proposés .....	<u>9</u>
Tableau 3: L'amélioration de la qualité des services bancaires .....	<u>9</u>
Tableau 4 :L'augmentation de la productivité des employés .....	<u>10</u>
Tableau 5:Réduction des couts opérationnels .....	<u>10</u>
Tableau 6:L'impact des nouvelles technologies .....	<u>11</u>
Tableau 7: Exposition aux nouveaux risques.....	<u>11</u>
Tableau 8 : Formation du personnel aux outils numériques .....	<u>12</u>
Tableau 9:Statut monétique de la carte CIB .....	<u>14</u>
Tableau 10:Statut monétique de la mastercard .....	<u>16</u>
Tableau 11:statut monétique de carte affaire .....	<u>17</u>
Tableau 12:Comparaison entre les trois types des cartes bancaires.....	<u>18</u>
Tableau 13: statut monétique du GAB .....	<u>19</u>
Tableau 14: statut monétique du TPE .....	<u>21</u>
Tableau 15: My BADR.....	<u>22</u>

## Table de matières :

### Contenu

Dédicaces .....	
REMERCIEMENTS.....	
Les abréviations : .....	
Sommaire .....	
<b>Chapitre 1 : Aperçu sur la digitalisation des services bancaires .....</b>	<b>3</b>
Section 1 : le secteur bancaire face aux transformations numériques .....	3
1.1. Le concept de la digitalisation .....	3
1.2. Les innovations technologiques du secteur bancaire :.....	3
1.2.1. La Blockchain :.....	3
1.2.2 : L'intelligence artificielle (AI) : .....	4
1.2.3 : Big data : .....	4
Section 2 : L'impact de la transformation numérique en Algérie .....	5
Conclusion.....	6
<b>Chapitre 2 : Etude de la transformation numérique au sein de la BADR .....</b>	<b>7</b>
<b>Section 1 : Méthodologie d'analyse.....</b>	<b>7</b>
1.1. Méthodologie de la Recherche : .....	7
1.2. Identification des répondants .....	7
1.3 .Le degré d'intégration des technologies digitales au sein de la BADR :.....	8
1.4.Les services digitaux proposés par la banque .....	9
1.5. L'amélioration des services bancaires à travers la digitalisation : .....	9
1.6. L'augmentation de la productivité des employés .....	10
1.7. Réduction des couts opérationnels .....	10
1.8. L'impact des nouvelles technologies.....	11
1.9. La digitalisation bancaire face aux nouveaux risques opérationnels.....	11
1.10. Formation du personnel aux outils numériques .....	11
<b>Section 2 : Analyse de l'offre des services digitaux au profit des clients... ..</b>	<b>12</b>
2.1. Les cartes CIB .....	12
2.1.1. Carte CIB Classique.....	12
2.1.2. La carte Gold .....	13

2.2. MasterCard.....	15
2.3. Carte Affaire :.....	17
2.4. Comparaison entre les 3 types de cartes .....	17
2.5. Guichet automatique de banque (GAB).....	18
2.6. Terminal de paiement Electronique (TPE) .....	20
2.7. L'application mobile « My Badr » .....	21
2.8. Les obstacles de la digitalisation au sein de la BADR .....	22
Conclusion .....	23
Conclusion générale :.....	25
Annexes .....	
Bibliographie.....	
Tableau des illustrations : .....	
1/ Les figures.....	
2/ Les tableaux .....	
Table des matières.....	
Résumé .....	

## **Résumé :**

### **Français**

La digitalisation des services bancaires désigne l'intégration des technologies numériques dans les activités financières afin de moderniser les services proposés aux clients. Elle permet une automatisation des opérations, une accessibilité accrue aux services à distance, ainsi qu'une amélioration de l'expérience client. Cette transformation impose aux établissements bancaires de repenser leurs modèles organisationnels et d'investir dans des solutions innovantes pour rester compétitifs dans un environnement en constante évolution.

---

### **English**

The digitalization of banking services refers to the integration of digital technologies into financial operations to modernize the services offered to customers. It enables the automation of processes, improved remote access to services, and enhanced customer experience. This transformation compels financial institutions to rethink their organizational models and invest in innovative solutions to remain competitive in a rapidly changing environment.

---

### **العربية**

تشير رقمنة الخدمات المصرفية إلى إدماج التقنيات الرقمية في العمليات المالية بهدف تحديث الخدمات المقدمة للعملاء. تتيح هذه العملية أتمتة المعاملات، وزيادة الوصول إلى الخدمات عن بُعد، وتحسين تجربة العملاء. وتفرض هذه التحولات على المؤسسات المصرفية إعادة التفكير في نماذجها