
Université Abderrahmane Mira de Bejaia



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de
Gestion

Département des Sciences Economiques

Mémoire de fin d'étude

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques

Option : Economie Monétaire et Bancaire

*La Fintech et la transformation de
l'activité bancaire en Algérie : cas de la
place bancaire de Béjaïa*

Préparé par :

Melle AOUS Chahrazed
Melle AYACHE Nourelhouda

Encadré par :

Pr. BOUKHEZER Nacira

Présenté devant le jury composé de :

- Pr. BOUKHEZER Nacira
- Dr. BOUGHIDENE Rachid
- Dr. GHERBI Hassiba

Année universitaire 2023-2024

Remerciements

Nous commençons par exprimer notre profonde reconnaissance envers Dieu, qui nous a donné le courage, la force et la persévérance nécessaires pour mener à bien ce travail.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de notre enquête et qui nous ont aidées lors de la rédaction de ce mémoire.

Nous voudrions essentiellement, exprimer nos plus sincères remerciements à notre directrice de mémoire Professeure BOUKHEZER Nacira, qui a été un pilier tout au long de nos années d'études, nous la remerciant pour sa patience, sa disponibilité, ses conseils et surtout son aide, qui ont tous contribué à alimenter notre réflexion et avancement.

Nous remercions également, les membres du jury pour avoir accepté d'examiner notre travail.

A toutes ces personnes qui ont contribué de loin ou de prêt à la réalisation de notre travail, nous exprimons notre sincère reconnaissance.

AOUS & AYACHE.

Dédicaces

Je dédie ce travail à la mémoire de mes chers parents,

Votre amour, votre sagesse et vos enseignements resteront à jamais gravés dans mon cœur. Vous avez été des piliers de force et de douceur, des exemples de générosité et de compassion.

Votre souvenir précieux continu d'illuminer ma vie,

Que ce témoignage soit le reflet de ma profonde gratitude et mon amour éternel pour vous.

A mes sœurs et frères, mes grands-parents bien aimés, chaque moment partagé avec vous est un trésor inestimable. Vous êtes ma source de courage, de force et de refuge qui m'ont poussé à continuer.

A mes neveux Abdou et Anfel, mes deux petits anges, porteurs de bonheur.

A Léo, compagnon fidèle et tendre, que tes ronronnements continuent d'apporter joie et réconfort chaque jour par ton amour.

Nour

Je tiens avant tout, à dédier ce travail aux mémoires de tata Samia et tonton Tahar qui, avant d'être les parents de ma binôme, sont des exemples et deuxième parents pour moi, je vous ai promis de réussir avec votre fille, j'espère vous avoir rendus fiers.

Je tiens à dédier ce travail à mes chers parents,

Je n'aurai jamais pu réaliser tout cela sans vous, votre patience, encouragement, soutien et surtout tant d'amour ne peuvent me pousser qu'à vous rendre fiers.

A mon cher mari, qui a veillé, patienté et tellement contribué à l'aboutissement de ce travail, que ton amour reste mon pilier pour le reste de notre vie.

A ma grande sœur, l'exemple de ma vie, mon idole, ma moitié, ma première fan et qui n'hésitera jamais à sauter à mon aide et qui me manque terriblement.

Au mari de ma sœur, qui est un frère et non un beau-frère, à la personne formidable que tu es et au fait que tu m'as toujours encouragé et surtout cru en moi

A mon frère qui compte, rien que par sa présence, et qui est une source de courage.

A mes beaux parents, qui voit en moi la fille qu'ils n'ont pas eu.

A mes tantes, mes meilleures amies, mes secondes mamans qui veilleront toujours à ma réussite.

Chahrazed

Nous tenons surtout à dédier ce travail à notre amitié, à cette relation qui va au-delà de binômes, à cette complicité qui représente plus que des amies, aux sœurs qu'on est devenues dans notre vie quotidienne.

Nour & Chahrazed

Liste des Figures

FIGURE N°01 : EVOLUTION CHRONOLOGIQUE DE L'INDUSTRIE FINTECH	8
FIGURE N°02 : PRESENTATION DE LA <i>BLOCKCHAIN</i> ET SON DEROULEMENT	20
FIGURE N°03 : LE BITCOIN	22
FIGURE N°04 : L'ETHEREUM	23
FIGURE N°05 : LE LITECOIN	23
FIGURE N°06 : LE RIPPLE XRP	23
FIGURE N°07: REPRESENTATION DE L'UTILISATION ET EVOLUTION DE LA FINTECH DANS LE MONDE	42
FIGURE N°08 : L'UTILISATION DES BANQUES MOBILES ET TRADITIONNELLES A L'ECHELLE MONDIALE	45
FIGURE N°09 : ADULTES AYANT UN COMPTE BANCAIRE ET UTILISATEURS DE LA FINTECH	47
FIGURE N°10 : MOTIVATION DES BANQUES A L'OFFRE DE SERVICES FINTECH	53
FIGURE N°11 : COMPETENCE DE LA MAIN-D'ŒUVRE DES BANQUES ENQUETEES	54
FIGURE N°12 : LE NIVEAU DE SATISFACTION DES BANQUES SUR LA FINTECH	55
FIGURE N°13 : L'ADOPTION DES FINTECHS PAR LES CLIENTS	56
FIGURE N°14 : RECOMMANDATION DE L'OBLIGATION D'UTILISATION DES FINTECHS AUX CLIENTS	57
FIGURE N°15 : LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES CLIENTS ENQUETES	61
FIGURE N°16 : APPRECIATION DE LA CONNAISSANCE DE LA FINTECH PAR LES CLIENTS	61
FIGURE N°17 : TAUX D'UTILISATION DES FINTECHS PAR LES CLIENTS	62
FIGURE N°18 : LES MOYENS DE TRANSMISSION PAR LES BANQUES	62
FIGURE N°19 : DUREE D'UTILISATION DES SERVICES	63
FIGURE N°20 : FREQUENCE D'UTILISATION	64
FIGURE N°21 : LE TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS	64
FIGURE N°22 : AVANTAGES DES FINTECHS POUR LES CLIENTS	65
FIGURE N°23 : ORGANIGRAMME DE LA BNA (AGENCE 588)	69
FIGURE N°24 : PRESENTATION RECTO/VERSO DE LA CARTE BANCAIRE	70
FIGURE N°25 : LA CARTE CLASSIQUE	71
FIGURE N°26 : LA CARTE GOLD	71
FIGURE N°27 : LA CARTE AFFAIRE	71
FIGURE N°28 : LA CARTE ELITE	72
FIGURE N°29 : LA CARTE PREPAYEE	72
FIGURE N°30 : LA CARTE EPARGNE	73
FIGURE N°31 : LA CARTE EPARGNE JUNIOR MOUSTAKBALY	73

FIGURE N°32 : LA CARTE DE VISITE IMPOTS	73
FIGURE N°33 : LA CARTE VISA	74
FIGURE N°34 : FENETRE DE CONNEXION A LA PLATEFORME E-BANKING	74
FIGURE N°35 : WIMPAY-BNA (PARTICULIERS)	76
FIGURE N°36 : WIMPAY-BNA STORE (VENDEUR)	76
FIGURE N°37 : WIMPAY-BNA PRO (ENTREPRISES ET COMMERÇANTS)	77
FIGURE N°38 : EVOLUTION DU NOMBRE DE CARTES CIB CREEES EN 2023 A LA BNA 588	77
FIGURE N°39 : REPRESENTATION EN NOMBRE D'ABONNEMENT AUX DIFFERENTS SERVICES WIMPAY DE LA BNA 588	78
FIGURE N°40 : REPRESENTATION EN NOMBRE DE L'EVOLUTION DES TPE LIVREES PAR LA BNA 588	79
FIGURE N°41 : REPRESENTATION EN NOMBRE D'ABONNEMENT AU SERVICE E-BANKING DE LA BNA 588	80
FIGURE N°42 : REPRESENTATION DE L'INVESTISSEMENT EN TECHNOLOGIES DES BANQUES DE LA WILAYA DE BEJAIA (10⁶DA)	82
FIGURE N°43 : REPRESENTATION DE L'INVESTISSEMENT EN FINTECHS DES BANQUES ALGERIENNES	83
FIGURE N°44 : REPRESENTATION DU POURCENTAGE D'ADOPTION DE LA FINTECH PAR LES BANQUES ALGERIENNES	84
FIGURE N°45 : POURCENTAGE D'EVOLUTION ET D'ADOPTION DES FINTECHS BANCAIRE DANS LE MONDE	86

Liste des Tableaux

TABLEAU N°01 : SYNTHÈSE DES POINTS DE CONVERGENCES ET DE DIVERGENCES ENTRE LA BANQUE TRADITIONNELLE ET LA BANQUE DIGITALE	38
TABLEAU N°02 : PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON DES BANQUES ENQUÊTÉES	52
TABLEAU N°03 : LE STATUT JURIDIQUE DES BANQUES ENQUÊTÉES	52
TABLEAU N°04 : RÉPARTITION DES CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES ET CATEGORIES D'ÂGES DES CLIENTS	56
TABLEAU N°05 : RÉPARTITION PAR ÂGE ET CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE DES CLIENTS ENQUÊTÉS	60
TABLEAU N°06 : LES SERVICES ET SUPPORTS UTILISÉS PAR LES CLIENTS ENQUÊTÉS	63

Sigles et abréviations

ABC: Arab Banking Corporation

AGB: Algeria Gulf Bank

ASBA: Al Salam Banque Algérie

BADR : Banque Algérienne de Développement Rural

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieure d'Algérie

BNA : Banque Nationale d'Algérie

BNP : Banque Nationale de Paris

B2B: Buisness-to-Buisness

B2C: Buisness-to-consumer

B2B2C: Buisness-to-Buisness-to-Consumer

CIB: Carte Inter Bancaire

CNEP: Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance

CPA : Crédit Populaire d'Algérie

DAB : Distributeur Automatique de Billet

E-Banking: Electronic Banking (Banque Electronique)

E-Commerce: Commerce Electronique

E-Payment: Paymement Electronique

Fintech: Financial Technology (Finance Technologique)

GAB: Guichet Automatique de Banque

GAFA: Google, Apple, Facebook et Amazon

Paas: Platform as a Service

Saas: Software as a Service

SATIM: Société d'Automation des Transactions Interbancaires et de Monétique

WWW: Word Wide Web

Sommaire

<u>INTRODUCTION GÉNÉRALE</u>	1
<u>CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA FINTECH</u>	5
<u>SECTION01 : PRESENTATION DE LA FINTECH</u>	6
<u>SECTION02 : TECHNOLOGIES DE LA FINTECH</u>	14
<u>SECTION03 : FONCTIONNEMENT DE LA FINTECH</u>	25
<u>CHAPITRE II : LA FINTECH ET LA BANQUE</u>	30
<u>SECTION01 : LA BANQUE : VUE D'ENSEMBLE</u>	31
<u>SECTION02 : PASSAGE DE LA BANQUE TRADITIONNELLE A LA FINTECH</u>	36
<u>SECTION03 : IMPACT DE LA FINTECH SUR LES BANQUES ET LES CLIENTS</u>	42
<u>CHAPITRE III : TRANSFORMATION DES ACTIVITES BANCAIRES PAR LA FINTECH : CAS PRATIQUE DE LA PLACE BANCAIRE DE BEJAIA</u>	49
<u>SECTION01 : PRESENTATION DE L'ETUDE EMPIRIQUE</u>	50
<u>SECTION02 : CAS PRATIQUE DU STAGE A LA BANQUE BNA (AGENCE 588)</u>	66
<u>SECTION03 : COMPARAISON EVALUATIVE DE LA FINTECH A L'ECHELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE</u>	80
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	87

Introduction générale

L'économie du 20ème siècle a été marquée par de profonds changements à l'image de la mondialisation et la globalisation effaçant les frontières entre pays et rendant la circulation des biens et des facteurs de production plus facile. Ces transformations ont été principalement rendues possibles grâce aux progrès des technologies de l'information et de la communication (TIC), accélérés par la révolution numérique et la convergence des industries de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel. Les TIC sont ainsi devenus un enjeu majeur pour les pays en développement, leur offrant l'opportunité de moderniser leurs économies et de réduire l'écart avec les pays développés.

En effet, avec le début du 21ème siècle, les outils numériques s'invitent de plus en plus dans la vie quotidienne des individus et transforment leurs modes de vie de manière considérable, comme leurs rapports sociaux, des relations humaines à la consommation, en passant par l'art et les loisirs¹. Ces appareils connectés se multiplient et touchent toutes les générations, introduisant de nouveaux termes dans le langage courant, comme le *backlink*, le *big data*, le *cloud*, la *blockchain* et la *fintech*.

Pour les entreprises, cette révolution numérique est devenue un moteur de croissance incontournable, et les théories traditionnelles de la compétitivité soulignant l'importance des facteurs de production comme le capital, la main d'œuvre ou la terre, se trouvent dépassées devant l'essor grandissant des nouvelles technologies numériques et la question de la transformation digitale qui deviennent essentielles. Les entreprises doivent ainsi, s'y adapter pour rester compétitives et répondre aux attentes de plus en plus élevées des consommateurs, mais aussi de leurs environnements.

Par ailleurs, le secteur financier, considéré comme un pilier essentiel de la vie économique, étant le moteur de l'investissement créateur de richesse, se trouve aussi impacté par ces évolutions technologiques. En effet, le système financier qui sert tous les autres secteurs productifs, est de ce fait, très sensible et reçoit une attention bien particulière de la part des autorités des divers pays, car sa déstabilisation pourrait causer celle de tout le pays, voire celle de l'économie mondiale.

Ces dernières décennies ont en effet, enregistré un certain nombre d'épisodes de déstabilisations financières qui ont été provoquées par des prises de risques excessives ou des manquements aux normes prudentielles, que les mesures de libéralisation introduites à partir de l'effondrement du système de Bretton-woods en 1971, et les nouvelles technologies visant la dématérialisation des opérations financières ont exacerbées.

¹HECHT.J, (2018), « How technology is driving change in almost every major industry », disponible sur: <https://www.forbes.com/sites/jaredhecht/2018/11/30/how-technology-is-driving-change-in-almost-every-major-industry>. Consulté le 14/04/2024.

Introduction générale

Les banques traditionnelles ont dû adapter profondément leur modèle économique pour répondre aux changements induits par l'internationalisation des marchés, l'émergence des canaux de distribution digitaux et les nouvelles attentes des consommateurs.

Ces institutions se forcent ainsi de rester compétitives dans un marché plus concurrentiel et aux conditions de plus en plus exigeantes à tous les niveaux², en intégrant la digitalisation dans leurs activités, qui sera connu par le terme de *Financial technology (fintech)*, qui désigne l'utilisation des technologies et des outils numériques pour améliorer les performances des entreprises notamment dans le domaine financier. Cela inclut plusieurs aspects, tels que l'augmentation de la production, le gain de temps dans les tâches répétitives, la réduction des coûts de fonctionnement grâce à l'automatisation de certaines procédures, et la dématérialisation des processus.

Face à ces bouleversements numériques, il est crucial pour les acteurs du secteur bancaire de devenir des acteurs du changement et de tirer profit des opportunités offertes par le digital. La clé du succès de la transformation digitale dans le secteur bancaire repose sur la collaboration entre les acteurs traditionnels et les nouveaux entrants. Les banques historiques disposent de ressources et d'une expertise, tant humaine que technologique, acquises au fil des années de service. Les nouveaux entrants, quant à eux, apportent de nouvelles pratiques et répondent précisément aux attentes des clients en matière d'offres et d'interaction.

Cet écosystème d'innovation favorise l'émergence de nouvelles solutions et construit la transformation digitale de l'intermédiation bancaire. La transformation digitale est ainsi un processus essentiel pour le secteur bancaire, permettant aux institutions de s'adapter aux évolutions du marché et de continuer à offrir des services pertinents et compétitifs à leurs clients³.

En Algérie, le secteur bancaire est resté parmi les secteurs les plus protégés depuis l'indépendance du pays, et qui n'a été ouvert qu'après la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit en 1990, à la suite du choc pétrolier de 1986.

Il a ainsi accusé un certain retard dans l'ouverture à la concurrence, et donc, dans l'adoption des nouvelles technologies. C'est d'ailleurs, l'arrivée des premières banques privées au début de la décennie 2000, qui ont introduit les premières innovations et nouveaux produits bancaires sur le marché algérien, et qui ont été plus tard copiées par les banques publiques algériennes, craignant la perte de leur clientèle.

Depuis, l'utilisation de nouveaux produits et services bancaires s'élargit de plus en plus, incluant des technologies nouvelles et modernes tel que la création de compte via internet, les applications mobiles, les cartes de paiement électronique et bien plus, impulsé par une politique nationale de numérisation et de digitalisation qui touche l'ensemble des segments de la vie économique et sociale.

²BLANC, A ; (2017), « *Les Fintechs sont-elles une opportunité ou une menace pour les banques traditionnelles ?*, mémoire de fin d'étude, Haute Ecole de Gestion de Genève.

³BOUYALA, R ; (2018), « *La révolution Fintech* » : Acte 2, RB Edition (REVUE BANQUE).

Introduction générale

Cela devrait faciliter la vie des citoyens, réduire les délais et les coûts, et assurer une traçabilité et une sécurité à l'ensemble des transactions, ce qui contribuerait à une meilleure inclusion financière, et renforcer la performance du système financier⁴.

Ainsi, l'objectif de notre recherche consiste à analyser l'introduction et le développement d'utilisation des nouvelles technologies financières, leurs enjeux et impacts sur l'activité des banques et institutions financières et sur la population, par l'inclusion des couches jusque-là non bancarisées.

Dès lors, la question centrale à laquelle nous chercherons à apporter des éléments de réponse est la suivante « **Quel est l'impact de la Fintech sur la transformation de l'activité bancaire en Algérie ?** », en prenant comme cas d'étude la place financière de la wilaya de Béjaïa.

C'est aussi important de souligner que notre question centrale incite à d'autres questions tout aussi importantes, à savoir :

- La Fintech constitue-t-elle une opportunité ou au contraire, un risque pour les banques traditionnelles ?
- La population fait-elle vraiment confiance à l'utilisation de la Fintech ?
- La Fintech contribue-t-elle à l'inclusion financière en Algérie tel est le cas ailleurs ?

Afin de répondre à ces questions, nous nous sommes basées sur les hypothèses suivantes :

- La Fintech est fortement présente et utilisée dans les pays développés, mais pas encore exploitée à son intégralité en Algérie, car la population est un mixte de générations, et les anciennes éprouvent un grand manque de confiance dans ce domaine ;
- Les banques traditionnelles ont pris la décision d'adopter de nouvelles stratégies afin de ne pas se laisser remplacer par les nouvelles Fintechs ;
- Malgré le fait que la Fintech n'est pas entièrement exploitée en Algérie, la population et les entreprises qui jouent un rôle important dans son développement, voient bien des opportunités dans son épanouissement et l'adoptent de plus en plus.

Pour la conduite de notre travail, nous conjugons l'analyse descriptive et historique à l'étude empirique. L'analyse théorique qui vise à construire un catalogue aidant à mieux cerner le sujet, est effectuée à partir de lectures et recherches documentaires de différents ouvrages, dictionnaires, articles, sites internet, et bases de données de divers organismes nationaux et internationaux (Banque d'Algérie, BM, FMI, Ministères...).

⁴ BOULAHROUZ, G & BOURABAH Y ; (2022), « *La digitalisation du secteur bancaire* », Mémoire de Master, Université de Béjaïa.

Introduction générale

Quant à l'étude empirique, elle est divisée en deux volets. Le premier est une enquête de terrain portant sur les points A et B de l'offre et de la demande, par des questionnaires destinée aux banques, et aux clients pour récolter un sondage d'opinion visant à apprécier l'impact des Fintechs sur les segments de l'activité bancaire. Ces sondages sont constitués de 14 banques participantes et de 110 clients participants dans la commune de Béjaia. Alors que le second volet est un stage pratique réalisé au sein de la Banque Nationale d'Algérie de la Wilaya de Béjaia (N°588), qui consiste à collecter et analyser les principales activités et services touchés par la Fintech en Algérie, et proposés par la Banque d'accueil. Les banques choisis pour notre enquête, sont celle de la commune de Béjaia, pour un meilleur accès aux données. Quant aux clients répondants, il n y a pas de statut précis, particuliers et entreprises ont contribué de près ou de loin à notre sondage. Pour le stage pratique la BNA a été choisis comme exemple pour notre enquête et étude de terrain.

Le plan de travail de notre mémoire est structuré autour de trois chapitres. Le premier consiste à faire une présentation générale de la notion de Fintechs, développant ses origines, types, et mécanismes de fonctionnement. Le second s'intéressera aux liens entre la fintech et la banque, et l'arrivée des banques modernes remplaçant les banques traditionnelles et les facteurs de transformations de leurs activités, en soulignant leur apport à l'inclusion financière.

Le troisième chapitre fera le point sur la transformation des activités bancaires par la Fintech en se focalisant sur le cas de la place bancaire de Béjaia. Il fera la restitution des résultats de l'enquête de terrain et du stage pratique pour tirer les conclusions qui nous permettrons de répondre à notre question de recherche.



Chapitre

1

**Généralité
sur les
Fintechs**

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Chapitre 01 : Généralités sur les *Fintechs*

Longtemps considéré comme un secteur traditionnel dominé par les établissements financiers historiques, le paysage de la finance connaît ces dernières années une profonde mutation sous l'effet de l'innovation technologique changeant les attentes des clients. À la croisée des services financiers et du numérique, est né l'écosystème débordant de la "*fintech*" (technologie financière)

Ce domaine regroupe les entreprises, souvent des *start-ups*, qui utilisent des technologies perturbatrices comme le mobile, l'intelligence artificielle et bien d'autres pour réinventer en profondeur, les produits et services financiers. De nouveaux modèles plus simples, plus accessibles et plus adaptables aux usages émergent ainsi dans les paiements, la banque en ligne, la gestion de patrimoine ou les assurances. Face à cette perturbation, les acteurs traditionnels n'ont d'autre choix que d'embrasser cette révolution digitale, sous peine de voir leur pérennité menacée, engageant une véritable course à l'innovation au sein de tout l'écosystème financier qui n'échappera certainement pas à la finance algérienne.

Section01: Présentation de la Fintech

Les innovations numériques émergent et excluent de plus en plus la finance classique et traditionnelle. Car ces nouvelles technologies ne correspondent pas à toutes les générations, comme dans l'utilisation des Smartphones. Mais malgré tout, cette Fintech permet de gagner du temps ou même d'économiser de l'argent.

1. Définition de la Fintech

Le terme "Fintech" est l'abréviation de "*Financial Technology*" ou "technologie financière" en français. Ce concept a émergé avec le développement des technologies de l'information, et remonte au début des années 90, lorsque John Reed, alors président de Citicorp, l'a présenté pour la première fois lors du "*Smart Card Forum*" (Kutler, 1993), représentant à l'époque, l'arrivée des premières technologies de l'information dans la gestion bancaire (distributeurs automatiques de billets) et les services financiers (logiciels d'aide à la gestion de patrimoine).

Certains auteurs comme Coughlan et Coughlan (2002) considéraient l'émergence de la Fintech comme une combinaison entre les organisations financières, les consommateurs et les marchés. Puis en 2017, Pushmann a rapproché la Fintech du concept d'innovation financière, la définissant comme "*l'acte de créer et de vulgariser de nouveaux instruments financiers, technologies, institutions et marchés*"⁵. Selon Pushmann, la Fintech n'est pas un écosystème mais un processus d'innovation majeure dans le monde financier, en constante évolution pour suivre le rythme des nouvelles technologies (logiciels, applications mobiles, intelligence artificielle)⁶. De nos jours, le terme Fintech est souvent utilisé pour désigner les startups technologiques entrant dans le secteur financier, bien qu'il puisse aussi inclure les acteurs traditionnels comme les banques adoptant ces nouvelles technologies.

⁵ BLAKSTAD, S& ALLEN, R, (2018) ; « *Révolution Fintech : Inclusion universelle dans le nouvel écosystème financier* », édition Palgrave Mcmillan.

⁶ HAYEN, R, (2020) ; « *Fintech : L'impact et l'influence de la technologie financière sur le secteur bancaire et financier* », édition indépendante.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Shin et Lee (2017) parlent d'un "écosystème Fintech" composé de startups, développeurs technologiques, régulateurs, clients et acteurs financiers traditionnels⁷. Leur interaction stimule l'innovation, la croissance économique, la collaboration et la concurrence. La segmentation des services financiers et la spécialisation des nouveaux acteurs sont les moteurs de croissance de la Fintech, bousculant l'offre globale des acteurs traditionnels.

En résumé, la Fintech est considérée comme une innovation financière apportant des changements progressifs et radicaux, s'appuyant sur les nouvelles technologies pour transformer produits, modèles d'affaires, structures et processus du secteur⁸.

2. Evolution historique de la Fintech

L'industrie des fintechs a considérablement évolué, passant des premières solutions technologiques pour automatiser les services financiers tout en révolutionnant complètement ce secteur. Introduite dans les années 60, la *fintech* a d'abord représenté l'arrivée de l'informatique dans la banque et la gestion de patrimoine, puis, portée par Internet et la mobilité, elle s'est développée en un puissant écosystème, qui a entraîné des changements majeurs et troublants au niveau de tout le système.

2.1. De 1960 à 2005

L'histoire de la *fintech* débute dans les années 60 avec l'introduction des premières cartes de crédit et des guichets automatiques bancaires (GAB), qui ont permis d'automatiser les transactions financières de base. Dans les années 1970, les réseaux de transfert électronique de fonds (EFT) et les systèmes de paiement automatisés ont facilité les transactions électroniques. Les années 1980 ont vu le lancement des premières plateformes de *trading* électronique, permettant aux investisseurs de négocier des actions en ligne.

Dans les années 1990, des innovations majeures ont transformé le secteur financier. Les plateformes de *trading* d'actions en ligne, telles que celles proposées par E-Trade et Charles Schwab, ont rendu le marché boursier plus accessible.

Des institutions financières comme Wells Fargo et Citibank ont commencé à offrir des services bancaires en ligne, permettant aux clients de surveiller leurs comptes et d'effectuer des transactions à distance. *PayPal* a émergé comme leader des paiements en ligne, offrant un moyen pratique et sécurisé d'envoyer et recevoir de l'argent.

Au début des années 2000, l'arrivée d'Internet a radicalement transformé les interactions entre les banques et leurs clients. Les premières banques entièrement en ligne ont vu le jour, modifiant la manière dont les clients accédaient à leurs comptes et effectuaient des transactions, posant ainsi les bases de l'ère numérique dans le secteur financier⁹.

⁷<https://fr.cointelegraph.com/news/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry>.

⁸ BIOT-PAQUEROT, G et al ;(2021), « La création de valeur des Fintechs dans l'offre de services bancaires et financiers : entre déshumanisation et réhumanisation », Dans « Innovations » Vol 1 (n°64), PP 209-235. Disponible sur Cairn.info.

⁹ BELAHCEN. A, (2019), « L'Histoire des Fintechs depuis 1866 », disponible sur : <https://LinkedIn.com>, consulté le : 01/03/2024.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

2.2. De 2005 à aujourd'hui

Depuis le début des années 2000, les événements changeant l'histoire de la fintech ne font que s'enchaîner, enregistrant quatre phases d'évolution qui seront résumées comme suit :

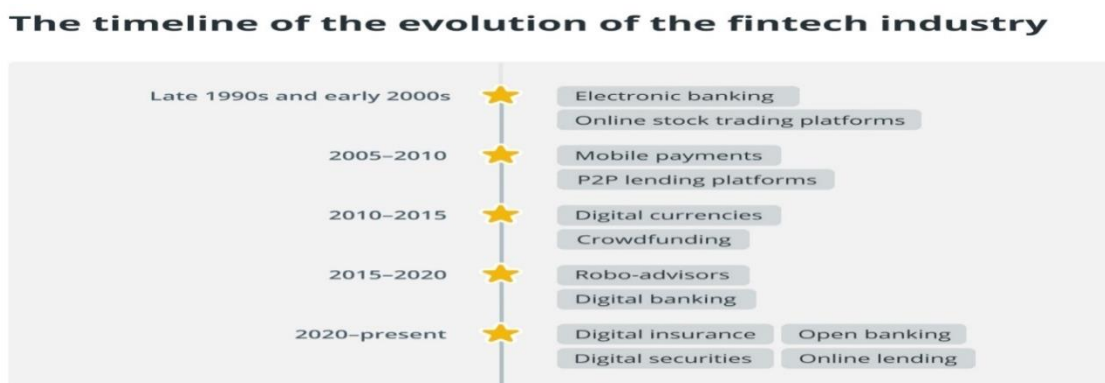
-De 2005 à 2010 : La fintech a connu une croissance majeure avec l'introduction de plateformes de prêts P2P comme *Lending Club* et de systèmes de paiements mobiles comme *Square*. L'utilisation croissante des *smartphones* a facilité le développement d'applications bancaires, révolutionnant ainsi la gestion financière.

-De 2010 à 2015 : La crise financière de 2008 a accéléré l'émergence de la finance alternative. Des plateformes comme *Kickstarter* pour le *crowdfunding* et le *Bitcoin* pour les *cryptomonnaies* ont bouleversé les services financiers traditionnels, introduisant de nouvelles méthodes de financement et de transfert de valeur.

-De 2015 à 2020 : Les produits et services fintech ont été massivement adoptés, avec des institutions financières collaborant avec des startups. Les *robo-advisors* comme Betterment et les néobanques comme Monzo et Revolut ont transformé les conseils d'investissement et les services bancaires. *L'Insurtech* a également émergé, utilisant des technologies avancées pour personnaliser les polices d'assurance¹⁰.

-De 2020 à aujourd'hui : La pandémie de COVID-19 a accéléré la digitalisation des services financiers. Les technologies comme l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique ont amélioré les services financiers. Les plateformes d'assurance numérique comme *Lemonade* et les plateformes de titres numériques comme *Coinbase* ont pris de l'ampleur, consolidant la position des fintechs dans le secteur financier. L'essor des cryptomonnaies et des services financiers décentralisés (DeFi) a continué de transformer le paysage financier¹¹. L'historique de la fintech sera ainsi résumé dans le schéma ci-dessous :

Figure n°01 : Evolution chronologique de l'industrie fintech



Source: <https://regtechone.co/en/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry/#:~:text=The%20evolution%20of%20the%20fintech,in%20the%201970s%20and%201980s,>

consulté le : 02/03/2024.

¹⁰STENHOUSE, A ; (2021), « *L'Histoire de la Technologie Financière* », Publication indépendante. Disponible sur : <https://lafinancepourtous.com/Fintechs>, consulté le : 01/03/2024.

¹¹<https://lafinancepourtous.com/Fintechs>, consulté le : 01/03/2024.

3. Les catégories de la Fintech

On distingue principalement et généralement cinq catégories de Fintech, en fonction de l'utilisateur ciblé, à commencer par la fintech B2C, B2B, B2B2C, les *Insurtechs* et les *regtechs*.

3.1. La Fintech B2C (*Business to Consumers*)

La fintech B2C offre des services financiers innovants aux utilisateurs finaux, leur permettant de gérer leur argent de manière plus pratique, plus rapide et moins coûteuse. Les néo-banques, les plateformes numériques d'investissement, les applications de paiement et de gestion des finances personnelles sont quelques exemples de services fintech B2C populaires. Ces services transforment la façon dont les gens gèrent leur argent et accèdent aux services financiers.

Les services fintech B2C sont de plus en plus populaires, en particulier auprès des jeunes générations, qui sont à l'aise avec les technologies numériques et qui recherchent des solutions financières plus modernes et adaptées à leurs besoins¹².

3.2. La Fintech B2B (*Buisness to Buisness*)

La fintech B2B s'adresse aux entreprises et aux organisations en leur offrant des services financiers tout aussi innovants. Il s'agit par exemple, de solutions de paiement en ligne pour les entreprises, de plateformes de prêt et de financement participatif pour les petites et moyennes entreprises, de logiciels de gestion de trésorerie et de gestion des risques financiers¹³. Voici quelques exemples de services fintech B2B :

- Les solutions de paiement en ligne pour les entreprises, telles que *Stripe* et *Adyen*, qui permettent aux entreprises d'accepter des paiements en ligne de manière simple et sécurisée.
- Les plateformes de prêt et de financement participatif pour les petites et moyennes entreprises, telles que *Funding Circle* et *Lendix*, qui offrent aux entreprises des moyens alternatifs de financement.
- Les logiciels de gestion de trésorerie et de gestion des risques financiers, tels que *Kyriba* et *SAP*, qui aident les entreprises à gérer leurs finances de manière plus efficace.

En résumé, la fintech B2B offre des services financiers innovants et disruptifs aux entreprises et aux organisations, leur permettant de gérer leurs finances de manière plus efficace et de bénéficier de nouveaux moyens de financement. Les services fintech B2B sont de plus en plus populaires et transforment la façon dont les entreprises gèrent leurs finances et accèdent aux services financiers.

3.3. La Fintech B2B2C (*Buisness to Buisness to Consumers*)

La fintech B2B2C regroupe toutes les plateformes de financement participatif au sens large, qui mettent en relation des porteurs de projets, créateurs, commerçants, PME, et des investisseurs, particuliers ou professionnels.

¹² FILOER, J, (2018) ;« *Fintechs* », disponible sur <https://www.richesse-et-finance.com>

¹³<https://francefintech.org/infographie-services-financiers-b2b/>, consulté le : 03/03/2024.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Elle comprend également les InsurTechs, qui sont des fintechs dédiées à l'assurance. Elle vise à faciliter les transactions financières entre les entreprises et les particuliers en utilisant des technologies de pointe. Elle permet aux entreprises de bénéficier de nouveaux moyens de financement et aux particuliers d'accéder à des opportunités d'investissement qui leur étaient auparavant inaccessibles. Les plateformes de financement participatif B2B2C sont à l'image de celles qui proposent du:

- *Crowdfunding* en dons avec ou sans récompenses (comme *KissKissBankBank* et *Ulule*),
- *Crowdlending* (prêts aux PME, comme *Lendix* et *Lendosphère*),
- *Crowdequity* (financement en capital, comme *Sowefund*)¹⁴.

3.4. Les Insurtechs

Les InsurTechs sont des fintechs qui utilisent des technologies innovantes dans le domaine de l'assurance pour offrir des services d'assurance plus pratiques, plus rapides et moins coûteux. Elles peuvent prendre différentes formes, allant du comparateur d'assurances, à l'assurance collaborative en passant par l'assurance santé 100% digitale, et constituent un sous-ensemble de la Fintech.

3.5. Les Regtechs

Aussi appelés « *Regulatory-Technology* », sont des entreprises qui proposent des solutions technologiques pour répondre aux problèmes réglementaires et de conformité des acteurs bancaires principalement. Elles représentent un des métiers clés de l'écosystème de la Fintech et proposent des services à l'industrie bancaire s'appuyant sur des technologies innovantes comme l'intelligence artificielle, le *Big Data* ou encore le *Cloud*. Les *RegTechs* aident les banques et les autres institutions financières à se conformer aux réglementations en vigueur de manière plus efficace et à réduire les risques de non-conformité¹⁵.

4. Les services de la Fintech

Les services de la Fintech augmentent et évoluent chaque jour avec leurs sociétés, tout en leurs proposant diverses nouveaux services. Dans le point suivant, nous allons expliquer brièvement les principaux secteurs d'activités bancaires et financières sur lesquels se focalisent les Fintechs.

4.1. Les tenues de comptes

La tenue des comptes se réfère à la gestion numérique des comptes bancaires pour les particuliers et les entreprises. Cela offre aux utilisateurs un accès en temps réel à leurs soldes, transactions et bien d'autres services, de manière plus flexible, accessibles et souvent, moins coûteux que ceux des banques traditionnelles¹⁶.

¹⁴SIRONI, P,(2016);« *Fintech Innovation: From Robo-Advisors to Goal Based Investing and Gamification* », édition Wiley.

¹⁵<https://easy-reg.ch/regtech-definition/> consulté le : 04/03/2024.

¹⁶ GUPTA, P & THAM, T, (2018);« *Fintechs: The New DNA of Financial Services* », édition: Gruyter.

A. Les services dédiés aux entreprises

Les services fintech dédiés aux entreprises comprennent une gamme de fonctionnalités réalisés pour faciliter la gestion financière quotidienne et la planification stratégique, comprenant :

- **La gestion de trésorerie** : Les solutions de gestion de trésorerie aident les entreprises à optimiser leur flux de trésorerie, à gérer les paiements et les encaissements, et à prévoir les besoins financiers futurs. Elles peuvent inclure des outils de suivi des dépenses, des prévisions de trésorerie et des alertes en cas de dépassement de budget.
- **Les comptes de paiement et de réception** : Les comptes de paiement et de réception sont spécifiquement conçus pour gérer les transactions entrantes et sortantes. Ils offrent souvent des fonctionnalités améliorées pour suivre les paiements et automatiser les facturations, ce qui facilite la gestion des comptes clients et fournisseurs.
- **Les services de crédit d'entreprise** : Les services de crédit d'entreprise comprennent des lignes de crédit, des cartes de crédit d'entreprise et d'autres formes de prêts pour aider à financer les opérations quotidiennes ou investir dans la croissance. Les fintechs peuvent offrir des solutions de crédit plus flexibles et plus rapides que les banques traditionnelles, avec des processus de demande et d'approbation simplifiés.
- **L'intégration des systèmes de comptabilité** : Les solutions d'intégration des systèmes de comptabilité permettent de connecter les comptes bancaires à des logiciels de comptabilité pour une gestion automatisée des livres. Cela facilite la réconciliation et la génération de rapports financiers, ce qui permet aux entreprises de gagner du temps et de réduire les erreurs.
- **Les solutions de paiement internationales** : Les solutions de paiement internationales facilitent les transactions internationales, y compris le change de devises à des tarifs compétitifs. Les fintechs peuvent offrir des solutions de paiement internationales plus rapides et moins coûteuses que les banques traditionnelles, avec des frais de transfert réduits et des taux compétitifs.

Les fintechs ont également su proposer des solutions adaptées dans l'e-commerce en augmentant le taux d'achat des visiteurs des sites internet grâce à la convivialité de leurs interfaces, la rapidité d'exécution et la possibilité d'utiliser plusieurs moyens de paiement. Elles se sont également spécialisées dans la diminution du taux de fraude en utilisant des technologies comme le *BigData* et les machines-Learning.

Le paiement mobile, rendu possible avec le développement des smartphones, a été mis en place notamment pour les commerces de proximité pour faire face à l'e-commerce. Les fintechs ont rapidement élaboré des programmes de fidélité pour aider les commerçants à fidéliser leur clientèle via le paiement mobile, ce qui permet un gain de temps pour la gestion de la caisse et une diminution des risques humains. Un dernier avantage concerne la diminution de vandalisme sur les distributeurs automatiques puisque ces derniers ne stockent plus d'argent physique.

B. Les services dédiés aux particuliers

Les services fintech destinés aux particuliers ont pour objectif d'améliorer l'expérience bancaire personnelle en offrant des outils de gestion de finances personnelles et en simplifiant l'accès aux services financiers. Parmi ces outils, on peut citer essentiellement :

- **Les comptes courants et d'épargne numériques** : il s'agit de comptes bancaires en ligne qui offrent une gestion facile via des applications mobiles et des plateformes en ligne, souvent avec peu ou pas de frais bancaires. Ces comptes permettent aux utilisateurs de consulter leur solde, de transférer de l'argent et de gérer leurs finances de manière simple et intuitive.
- **Les services de paiement mobile** : ces services permettent aux utilisateurs d'effectuer des transferts d'argent rapides et sécurisés entre particuliers et entre comptes bancaires à travers des applications mobiles. Ils peuvent être utilisés pour rembourser un ami, payer un achat en ligne ou envoyer de l'argent à un membre de la famille.
- **Les outils de budgétisation et de suivi des dépenses** : il s'agit d'applications qui aident les utilisateurs à suivre leurs dépenses, à établir des budgets et à surveiller l'évolution de leur santé financière en temps réel. Ces outils peuvent être particulièrement utiles pour les personnes qui ont du mal à gérer leur argent ou qui souhaitent avoir une vue d'ensemble de leurs finances.
- **Les produits de prêt personnalisés** : ces produits sont des offres de crédit adaptées aux besoins personnels, telles que des prêts personnels ou des marges de crédit. Ils sont souvent proposés avec des processus d'acceptation rapides basés sur des analyses de données avancées.
- **Les investissements et conseil financier automatisé** : il s'agit de services de gestion de portefeuille en ligne qui utilisent des algorithmes pour proposer des conseils d'investissement basés sur les objectifs financiers de l'utilisateur. Ces services sont souvent proposés à des coûts inférieurs à ceux des conseillers financiers traditionnels.

Ces outils fintech illustrent comment la technologie peut transformer la banque traditionnelle en rendant les services financiers plus adaptatifs, intuitifs et centrés sur l'utilisateur.

Ils permettent aux particuliers de gérer leurs finances de manière plus efficace et de bénéficier de services financiers personnalisés à des coûts inférieurs à ceux proposés par les banques traditionnelles¹⁷.

4.2. L'émission et gestion de la monnaie

L'émission et gestion de la monnaie peuvent souvent être associées aux cryptomonnaies et monnaies numériques quand il s'agit du secteur de la Fintech.

Les monnaies virtuelles, telles que le *bitcoin*, utilisent le système *Blockchain* et ne sont pas soumises à une banque centrale contrairement aux autres monnaies. Le principal avantage est le faible coût de transaction. Cependant, l'anonymat que procure le *bitcoin* peut potentiellement être utilisé pour le financement d'activités criminelles et le blanchiment d'argent.

¹⁷ CHISHT, S & BARBERIS, J,(2016);“*The Fintech Book:The Financial Technology Handbook forInverstor, Entrepreneurs and Visionaries*”, édition Wiley.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Les Fintech se sont principalement développées dans la conversion de ces monnaies virtuelles à une monnaie traditionnelle, permettant aux commerçants d'accepter d'être payés par monnaie virtuelle puis de rapidement la convertir en une monnaie traditionnelle. Dans le secteur de la fintech, l'émission et la gestion de la monnaie sont souvent associées aux cryptomonnaies et aux monnaies numériques.

Les fintechs utilisent la *blockchain* et d'autres technologies de registre distribué pour créer et gérer des monnaies numériques qui facilitent les transactions sécurisées en ligne.

Ces monnaies peuvent être utilisées pour une variété de transactions, de l'achat de biens et services, au transfert de fonds entre particuliers et entreprises, sans passer par les monnaies traditionnelles émises par les gouvernements¹⁸.

4.3. Le financement participatif

Le financement participatif, ou *crowdfunding*, est une méthode de collecte de fonds qui permet aux individus et aux entreprises de lever des fonds pour divers projets ou entreprises en sollicitant des contributions financières de la part d'un large public à travers des plateformes en ligne. Il existe quatre grandes catégories de financement participatif :

- ***L'equitycrowdfunding***, également connu sous le nom d'investissement participatif, permet aux investisseurs, institutionnels ou particuliers, de financer une entreprise dans l'idée d'obtenir des parts de la société par la suite. Les investisseurs deviennent alors des actionnaires de l'entreprise et peuvent s'attendre à recevoir une contrepartie financière si le projet porte ses fruits.
- ***Le crowdlending***, également connu sous le nom de prêt participatif, est une forme de financement qui ressemble à ce que proposent les banques. Les investisseurs prêtent de l'argent à l'entreprise et reçoivent en contrepartie le remboursement du nominal ainsi que des intérêts.
- ***Le crowgiving***, également connu sous le nom de don participatif, est généralement utilisé pour le financement d'associations ou de causes humanitaires. Les personnes se rendent sur la plateforme afin de faire un don du montant qu'elles souhaitent. Il va de soi que les investisseurs ne s'attendent à rien recevoir en retour. Cette solution de crowgiving permet de faciliter les dons grâce à son système convivial et intuitif.
- ***Le rewardbasedcrowdfunding***, également connu sous le nom de financement participatif en échange de récompenses, permet aux investisseurs de recevoir en contrepartie de leur financement une récompense symbolique, souvent de la marchandise que crée l'entreprise ou un service. La récompense est généralement proportionnelle à l'apport de l'investisseur.

Les plateformes de *crowdfunding*, telles que *Kickstarter*, *Indiegogo* ou *GoFundMe*, facilitent l'interaction entre les porteurs de projets et les contributeurs potentiels.

¹⁸SKINNER,C, (2014) ; «*Banque Numérique : Stratégies pour lancer ou devenir une Banque Numérique* », édition Marshall Caverdish International.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Ce modèle offre une alternative aux méthodes de financement traditionnelles, permettant aux projets de recevoir des fonds directement des supporteurs sans intermédiaires financiers¹⁹.

4.4. La gestion des investissements

Les *robot-advisors* utilisent l'intelligence artificielle et le *machine-learning* pour gérer les investissements en analysant de grandes quantités de données. Ils offrent des services automatisés comme la planification de portefeuille, la répartition des actifs et l'évaluation des risques. Très populaires aux États-Unis, ces robots gèrent actuellement des milliards de dollars et continuent de croître rapidement. Ils fournissent des conseils financiers personnalisés et automatisés en fonction des objectifs et du profil de risque des utilisateurs. En automatisant des tâches comme l'allocation d'actifs et l'optimisation fiscale, ces robots rendent l'investissement accessible et abordable, même pour les petits portefeuilles, en réduisant les coûts des conseillers financiers traditionnels.

Ainsi, les fintechs transforment le secteur financier avec des solutions rapides, économiques et personnalisées. Elles automatisent des tâches, réduisent les coûts et offrent des services financiers pratiques et accessibles, permettant aux clients de se passer des banques traditionnelles et de gérer leurs finances plus efficacement²⁰. Ces technologies mobilisent divers supports et instruments de plus en plus sophistiqués qui feront l'objet de la section suivante.

Section02: Les technologies de la Fintech

Les *Fintechs* sont des innovations qui se basent sur des outils informatiques pour réduire les coûts, améliorer les services et élargir l'accès à ces derniers. Ces technologies ont révolutionné l'industrie financière en offrant des solutions innovantes qui transforment la manière dont les services financiers sont conçus, fournis et consommés.

Elles ont introduit un changement radical dans la façon dont les individus et les entreprises accèdent et gèrent leurs finances, façonnant de nouveaux modèles commerciaux, améliorant l'expérience client et stimulant l'innovation dans des domaines tels que les paiements, la gestion de patrimoine, le financement participatif et bien d'autres encore.

1. Les différentes formes de la technologie Financière

Ces technologies s'appuient principalement sur l'intelligence artificielle, le *Big data*, le *cloud computing*, la *blockchain* et la *cryptomonnaie*, que nous développerons dans les points suivants, en soulignant pour chaque type, les principales formes et applications.

1.1. L'Intelligence Artificielle (IA)

L'évolution des technologies de l'information (TI) ainsi que des technologies financières ont permis d'améliorer et de digitaliser le secteur financier.

¹⁹ SIRONO, P, (2016);« *Fintechs Innovation: From Robo-Advisors to Goal based Investing and Gamification* », édition Wiley.

²⁰<https://www.cairn.info/le-controle-de-gestion--9782130557760-page-94.htm>. Consulté le: 08/03/2023.

A. Définition de l'IA

L'intelligence artificielle (IA) ou (IA) pour *Artificial Intelligence*, est un ensemble de technologies, d'algorithmes et de méthodes qui permettent aux machines d'imiter certains aspects de l'intelligence humaine pour accomplir des tâches, analyser des données et prendre des décisions de manière autonome. Elle consiste à mettre en œuvre des techniques pour permettre aux machines d'imiter une forme d'intelligence réelle, en apprenant et en réfléchissant comme des humains²¹.

L'IA est devenue un moteur de transformation majeur touchant divers secteurs tels que la finance, la santé, la fabrication, le commerce électronique et les services, offrant des opportunités d'efficacité accrue, d'innovation et de création de valeur, tout en posant des défis en termes d'emploi, de réglementation et d'éthique. Elle révolutionne la manière dont les services financiers sont fournis et consommés en permettant aux entreprises et aux fintech de proposer des produits et services efficaces, personnalisés et adaptés aux besoins des clients, tout en contribuant à une meilleure gestion des risques et à une plus grande accessibilité financière.

B. Les formes et applications de l'IA

➤ **Les formes** : Il existe deux formes majeures de l'IA, qui consistent en *machine learning*, et le *deep learning*.

- **Le *machine learning* (ML)** signifie l'apprentissage automatique et constitue une branche de l'intelligence artificielle qui permet aux systèmes d'apprendre et de s'améliorer, à partir de l'expérience sans être clairement programmés. En exploitant des algorithmes qui reçoivent et analysent d'énormes volumes de données, le ML développe des modèles capables de réaliser des prévisions ou de prendre des décisions avec une précision croissante au fil du temps. Cette technologie trouve des applications dans divers secteurs, allant de la reconnaissance vocale et visuelle à la personnalisation des expériences utilisateur.

- **Le *deeplearning* (DL)**, c'est un apprentissage profond qui est une sous-catégorie du *machine learning* qui utilise des réseaux de neurones artificiels profonds pour modéliser des processus complexes. Ces réseaux imitent le fonctionnement du cerveau humain pour analyser de grandes quantités de données avec une structure en couches successives de neurones, permettant une compréhension approfondie et la réalisation de tâches telles que la reconnaissance d'images, la traduction automatique, et la génération de texte. Cette méthode se distingue par sa capacité à capter des nuances subtiles dans les données.

➤ **Les applications** : L'intelligence artificielle (IA) a développé une importance et efficacité dans divers domaines du secteur financier, mettant en évidence quatre applications principales : la gestion de portefeuille, le *trading* algorithmique, la détection de fraude, et la souscription de crédits et d'assurances.

²¹GANASCIA, J, (2017); « *Intelligence Artificielle vers une domination programmée ?* », Ed. Le Cavalier Bleu, P 17.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Ces champs d'application sont décrits comme matures et largement déployés, illustrés par l'exemple du groupe américain Goldman Sachs qui a réduit son personnel de traders au profit d'ingénieurs gérant des robots de *trading* algorithmique.

En plus de ces applications, l'IA joue un rôle crucial en cybersécurité, un secteur vital pour le monde financier. L'intégration du *machine learning* dans les *Security Operations Centers* a changé radicalement la manière de prévenir les attaques, en améliorant significativement les capacités de détection et de réaction face aux menaces.

L'IA contribue également à une meilleure compréhension des marchés à travers l'analyse linguistique des informations provenant de diverses sources.

Cela permet aux banques de réduire leurs coûts, d'augmenter l'efficacité commerciale, et de renforcer la fidélisation client. En somme, l'IA est vitale et stratégique pour le secteur financier, offrant des gains d'efficacité et une compétitivité accumulée²².

1.2. Le *BigData*

Il s'avère que le *Big Data* est l'arme ultime des Fintechs, car il ouvre des opportunités infinies à de nouvelles innovations financières, et intervient même dans des domaines très importants tels que les accords de crédit.

A. Définition du *BigData*

Le *Big Data* désigne la gestion de vastes ensembles de données complexes qui sont collectées, stockées et analysées pour en extraire des informations utiles et des tendances. Cette notion a émergé pour la première fois en 1997, dans un contexte où la visualisation de grandes quantités de données représentait un défi majeur²³.

Le *Big Data* est crucial pour des applications comme l'analyse comportementale des clients, la détection de fraudes et le développement de modèles prédictifs, et est vu par de nombreux experts et institutions, comme un des grands défis informatiques de la décennie 2010-2020, avec des implications significatives pour le développement de l'intelligence artificielle.

B. Les formes et applications des *Big datas*

➤ **Les formes :** La notion de *Big data* se présente en cinq dimensions (5V) illustrant les principales formes soulignant l'importance de méthodes efficaces pour gérer et exploiter les données à grande échelle :

- **Volume :** pour la grande quantité de données générées, posant des défis de stockage et d'analyse.
- **Vélocité :** indique la rapidité avec laquelle les données sont produites et doivent être traitées, souvent en temps réel.

²²<https://data.worldbank.org/country/IA>. Consulté le: 10/03/2024.

²³ MAYER-SCHONBERGER, V&CUKIER,K, (2013), « *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work and Think*, édition John Murray.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

- **Variété:** désigne les différents types de données, qu'elles soient structurées, semi-structurées ou non structurées, nécessitant des techniques diverses pour leur traitement.
 - **Véracité:** se rapporte à la fiabilité des données. Avec un volume important, assurer la précision et la qualité des données devient un enjeu majeur.
 - **Valeur:** représente l'importance d'extraire des informations utiles et significatives des données, transformant ainsi, les données brutes en décisions stratégiques et opportunités commerciales.
- **Les applications :** Les applications des *Big-data* se manifestent sur divers plans et besoins des entreprises et clients, dont principalement :
- **Innovation produit :** Des sociétés telles que Netflix et Procter & Gambles exploitent le *Big Data* pour détecter les tendances de consommation et orienter le développement de nouveaux produits. Ils utilisent des analyses avancées pour évaluer les performances des produits existants et guider la conception de futurs produits. P&G (*Procter and Gambles*), par exemple, analyse les retours de divers canaux, comme les réseaux sociaux et les tests de marché, pour affiner ses lancements de produits.
 - **Maintenance anticipative :** L'analyse de grandes quantités de données opérationnelles, y compris des journaux de machine et des relevés de capteurs, permet aux entreprises de prévoir les pannes avant qu'elles ne surviennent. Cette approche proactive minimise les interruptions de service et optimise la longévité des équipements, réduisant les coûts de maintenance.
 - **Amélioration de l'expérience client :** Le *Big Data* permet de collecter et d'analyser des données issues de multiples sources, telles que les interactions web et les communications avec les clients, pour enrichir l'expérience client. Les entreprises peuvent ainsi offrir des promotions ciblées, améliorer le service client et prévenir l'attrition en abordant activement les préoccupations des clients.
 - **Sécurité et conformité :** En exploitant le *Big-Data*, les organisations peuvent détecter des anomalies qui pourraient indiquer des fraudes et simplifier le processus de conformité réglementaire grâce à une analyse rapide et précise de données volumineuses. Cette capacité est essentielle dans un environnement où les menaces de sécurité évoluent rapidement.
 - **Machine-learning :** Le *machine-learning* bénéficie grandement de l'accès à des ensembles étendus de *Big-Data*, qui alimentent les algorithmes d'apprentissage. Ces données permettent aux modèles de *machine-learning* de s'entraîner efficacement et d'effectuer des tâches de manière autonome, améliorant ainsi leur performance sans programmation explicite.
 - **Optimisation opérationnelle :** Le *Big Data* aide les entreprises à analyser en détail, les processus de production et les feedbacks clients pour améliorer l'efficacité opérationnelle. Cela conduit à une meilleure prévision des besoins futurs et à une réduction des interruptions, tout en affinant les décisions stratégiques en fonction des tendances du marché.

- **Stimulation de l'innovation** : Le *Big Data* ouvre de nouvelles voies pour l'innovation en permettant aux entreprises d'examiner les connexions entre différentes données et tendances. L'exploitation de ces relations peut mener à des avancées dans les stratégies financières, la planification, et le développement de produits, ainsi qu'à l'adoption de politiques de tarification plus dynamiques²⁴.

1.3. Le *Cloud Computing*

Le *cloud computing* a été le modèle de fintech, dont y a eu beaucoup d'hésitation dans son utilisation en raison de son manque de sécurité. Bien évidemment, avec le changement du secteur bancaire et les nouvelles pressions subies par ce milieu, un besoin plus important s'exprime sur le *cloud computing* pour exploiter tous ses avantages et toutes ses capacités afin de faire face aux concurrences présentes sur le marché.

A. Définition du *Cloud Computing*

Le terme composé des deux termes nuage et informatique en français, renvoie à la technologie est définie comme la possibilité d'accéder à des ressources informatiques configurables et partagées (telles que réseaux, serveurs, stockage, applications et services) par le biais d'un réseau de télécommunications, sur une base de libre-service et à la demande²⁵.

Le *Cloud Computing* se caractérise par sa flexibilité permettant aux utilisateurs de rapidement mobiliser ces ressources mais aussi les libérer avec la même facilité, souvent sans contraintes de durée contractuelle, ce qui en fait une solution adaptative et évolutive pour les besoins informatiques modernes²⁶.

B. Les formes et applications des *Cloud computing*

➤ **Les formes** : On distingue trois formes d'utilisation du *Cloud Computing*, qui détiennent tous des caractéristiques différentes l'un de l'autre, qui sont l'infrastructure, la plateforme, et le logiciel qui sont utilisés comme services.

- **IaaS (Infrastructure en tant que service)** : Dans ce modèle, les clients installent leurs propres systèmes d'exploitation et applications sur des serveurs distants. Ils utilisent ces serveurs virtualisés de manière similaire à des ordinateurs personnels traditionnels pour leurs opérations.

- **PaaS (Plateforme en tant que service)** : Avec ce service, le fournisseur de *cloud* gère le système d'exploitation ainsi que les outils associés, laissant les clients libres d'ajouter leurs applications spécifiques, selon leurs besoins.

- **SaaS (Logiciel en tant que service)** : Ce modèle propose des applications complètes et prêtes à l'emploi et accessibles via Internet, soit par des applications dédiées ou à par un navigateur web.

²⁴MAYER, V, CUKIER, S, K. (2013), « *Big Data: A Revolution that Will Transform How We Live, Work and Think* », édition John Murray.

²⁵ MELL, P; GRACE, T, (2011) „*Defintion of Cloud Computing*”, “The NIST (National Institution of Standars and Technology” Special edition, 800-145.

²⁶<https://etalentcanada.ca/cloud-computing-a-wil-digital-initiative/>. Consulté le: 20/03/2024.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Des exemples bien connus incluent les services de messagerie tels que Gmail ou Outlook.com, et des applications de bureautique comme Microsoft Office 365 ou *Google Workspace*.

Chacune de ces catégories offre des degrés variés de gestion et de flexibilité, adaptés aux besoins spécifiques des utilisateurs en termes de gestion informatique et de déploiement d'applications.

➤ **Les applications :** Le *Cloud Computing* a transformé la façon dont les entreprises et les particuliers accèdent et utilisent les technologies de l'information. Il permet l'accès à la demande à des ressources informatiques configurables, telles que les serveurs, le stockage et les applications, via internet, offrant ainsi une flexibilité et une échelle sans précédent.

Les entreprises peuvent réduire les coûts d'infrastructure, optimiser l'efficacité opérationnelle et accélérer le déploiement de nouvelles applications, tandis que les particuliers peuvent accéder à des applications avancées et à des capacités de stockage considérables sans investissements matériels lourds. Les solutions de cloud public, comme AWS, Azure et Google Cloud, sont largement adoptées pour héberger des applications web, analytiques et des bases de données, tandis que les nuages privés et hybrides sont également populaires pour des raisons de souveraineté des données et de conformité. Le PaaS facilite le développement en proposant des environnements de code préconfigurés, tandis que les solutions SaaS, comme la messagerie, la gestion de projets et le CRM (*Customer Relationship Management*), déchargent les entreprises des tâches d'administration système.

Le *Cloud Computing* offre une agilité, une évolutivité et des innovations autrefois impossibles à atteindre, permettant aux organisations de s'adapter rapidement aux évolutions du marché et aux changements technologiques, tout en renforçant la collaboration et la mobilité grâce à des services accessibles de partout, à tout moment²⁷.

1.4. Le Blockchain

Le *Blockchain* est rapidement devenu le jargon à la mode dans le secteur de la Fintech. Tous les secteurs financiers et bancaires se jettent sur l'exploitation du *Blockchain* sans vraiment avoir reçus des solutions révolutionnaires. Tout cela reste certainement dû à sa complexité.

A. Définition du Blockchain

La *blockchain*, ou "chaîne de blocs", est une technologie qui permet de stocker et transmettre des informations sans intermédiaire central. Lancée en 2008 pour le *Bitcoin*, elle fonctionne de manière décentralisée, enregistrant chaque transaction dans une base de données accessible à tous les utilisateurs du réseau. Son registre consigne toutes les transactions en les compilant en blocs liés cryptographiquement. Ce système rend chaque entrée immuable et irréversible, garantissant une sécurité contre les fraudes²⁸.

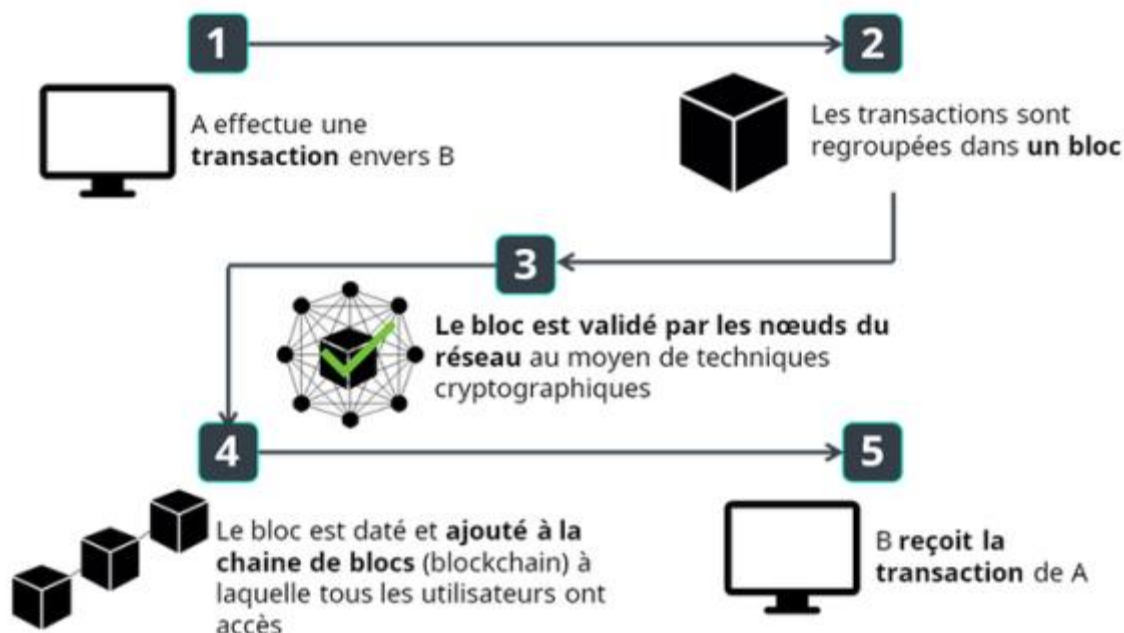
²⁷ Marquet, F, (2019), « *Le Cloud Computing : 2eme édition-Les clés de la transformation digitale* », éditionDunot. Disponible sur <https://cloudcomputing-news.net/>

²⁸« DELOITTES, F, (2019) ; « *Global Blockchain Survey/Deloitte insights* », sur <https://ww2.deloitte.com/>. Consulté le : 20/03/2024.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

La technologie *blockchain* utilise la cryptographie, transformant les informations en une série unique de chiffres et lettres appelée "hash", certifiant l'authenticité des données. Grâce à sa transparence et sécurité, la *blockchain* a des applications au-delà des monnaies numériques, comme la gestion de contrats intelligents et le suivi de la chaîne d'approvisionnement.

Figure N°02: Présentation de la *Blockchain* et son déroulement



Source:<https://lehub.bpifrance.fr/comment-fonctionne-blockchain/>

B. Les formes et applications de *blockchain*

➤ **Les formes :** La *blockchain*, ou chaîne de blocs, se présente sous diverses formes qui s'adaptent à des besoins spécifiques en termes de confidentialité, de contrôle et de participation.

- **La *Blockchain* publique** est entièrement ouverte et décentralisée, permettant à quiconque de rejoindre le réseau, d'effectuer des transactions, et de participer au processus de consensus, tel que la preuve de travail (PoW) ou la preuve d'enjeu (PoS). *Bitcoin* et *Ethereum* sont des exemples symboliques de ce modèle qui favorise une approche transparente et sans autorité centrale.

- **La *Blockchain* privée** est centralisée et gérée par une seule entité, telle qu'une entreprise ou une institution. L'accès pour effectuer des transactions ou pour participer au processus de validation est strictement régulé, offrant une grande confidentialité et contrôle sur les opérations et données.

- **Les sidechains** ce sont des *blockchains* parallèles qui fonctionnent en liaison avec une *blockchain* principale, permettant l'exploration de nouvelles fonctionnalités ou l'expansion de la capacité sans compromettre la sécurité ou la performance de la chaîne principale. Elles utilisent un mécanisme de validation croisée pour maintenir l'intégrité entre les deux chaînes.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Chacune de ces architectures de *blockchain* offre des compromis uniques en termes de décentralisation, sécurité, rapidité de traitement et confidentialité, rendant la technologie adaptable à une multitude de secteurs et d'applications.

➤ **Application :** La *blockchain* est prometteuse mais rencontre des obstacles, notamment l'absence de mécanismes de consensus sécurisés sans cryptomonnaie. Voici ses principales applications

- **Contrats intelligents :** Automatisation des échanges, mais vulnérabilité en cas de failles de sécurité.
- **Coûts de transaction :** Réduction des coûts pour les banques, mais risques de sécurité persistants.
- **Industrie automobile :** Transparence accrue, mais adoption limitée par la complexité et le coût.
- **Échanges interentreprises :** Sécurité améliorée, mais défis de standardisation.
- **Normalisation :** Efforts de GS1 (Association Algérienne de Codification des Articles) pour des normes universelles, acceptation incertaine.
- **Traçabilité des produits :** Potentiel pour l'alimentation et le luxe, mais dépendance des systèmes de consensus fiables.

En résumé, la *blockchain* a un grand potentiel, mais son efficacité est freinée par des défis techniques, économiques et réglementaires²⁹.

1.5. La Cryptomonnaie

De nos jours, les nouvelles entreprises et les consommateurs particuliers ont tendance à préférer les paiements et transactions en ligne. Cette préférence facilite leur quotidien et se résume à un simple clic de leurs Smartphones ou appareils électroniques, qui, eux à leur tour, hébergent la Cryptomonnaie comme récente monnaie émergente.

A. Définition de la Cryptomonnaie

Les crypto-monnaies signifient les monnaies numériques cryptographiquement sécurisées, qui ont émergé comme une application phare de la technologie *blockchain*. Elles utilisent la cryptographie pour sécuriser les transactions et empêcher les fraudes telles que la double dépense, un problème que les monnaies numériques précédentes, émises par des autorités centrales, cherchaient à éviter.

Parmi ces crypto-monnaies, le Bitcoin se distingue comme la première monnaie décentralisée, soutenue par un grand livre public, ou *blockchain*, qui enregistre et valide les transactions de manière séquentielle et transparente, depuis son lancement en 2009.

²⁹ SCREPEL, (2018); « *Is Blockchain the Death of Antitrust Law? TheBlockchain Antitrust Paradox* », édition Forth coming, Science Research Network.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

En plus du Bitcoin, il existe des milliers d'autres crypto-monnaies, telles qu'Ether et Monero, chacune offrant des caractéristiques distinctes comme l'anonymat ou l'absence de frais de transaction. Ces diverses monnaies alimentent un écosystème numérique riche, où certaines, comme l'Ether, soutiennent également des applications au sein de leur propre réseau.

Outre leur rôle de monnaie, ces crypto-monnaies ont aussi facilité de nouvelles formes de financement participatif, comme les *Initial Coin Offerings* (ICO), qui permettent de lever des fonds de manière rapide et efficace. Cependant, il est important de noter que toutes les pièces ou jetons numériques ne remplissent pas nécessairement les fonctions traditionnelles d'une monnaie comme moyen d'échange, unité de compte, ou réserve de valeur, ce dernier point étant souvent critiqué en ce qui concerne le Bitcoin en raison de la volatilité de son prix³⁰.

B. Les formes et applications des cryptomonnaies

➤ **Les formes :** Les cryptomonnaies sont des monnaies numériques sécurisées par la cryptographie, avec des variantes comme les *Altcoins* et *Tokens*. Les *Altcoins*, tels que *Litecoin*, *Monero*, *Ripple* et *Cardano*, améliorent certaines fonctionnalités du Bitcoin, offrant des avantages comme des transactions plus rapides, une meilleure confidentialité ou des paiements internationaux efficaces.

Les *Tokens*, émis sur des *blockchains* comme *Ethereum*, incluent les *Utility Tokens* pour des services spécifiques, les *Security Tokens* représentant des actifs financiers, les *Stablecoins* avec une valeur stable, et les *NFTs* pour des œuvres uniques. Chaque type apporte des fonctionnalités variées, enrichissant l'écosystème de la *blockchain*³¹.

Nous pouvons alors insister sur les formes et types de cryptomonnaie les plus populaires de nos jours :

- **Bitcoin (BTC) :** Lancé en 2009, par un individu ou un groupe sous le pseudonyme de *Satoshi Nakamoto*, il détient la primauté d'être la première cryptomonnaie mise en circulation. À ce jour, elle demeure la monnaie numérique la plus largement adoptée et échangée au monde. L'identité de son créateur reste entourée de mystère³².

Figure N°03 : Le Bitcoin



Source : <https://asiasociety.org/korea/bitcoin-korea-get-rich-quick-opportunity-or-another-bubble>. Consulté le: 02/04/2024.

³⁰<https://coin24.fr/cryptomonnaie/>. Consulté le : 25/03/2024.

³¹Paul Vigna et Michael J. Casey, (2015), « *The Age of Crypto Currency: How Bitcoin and Digital Money are Challenging the Global Economic Order* », édition ST. Martin's Press.

³²<https://asiasociety.org/korea/bitcoin-korea-get-rich-quick-opportunity-or-another-bubble>. Consulté le: 02/04/2024.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

- **Ethereum** : Introduit en 2015, il est non seulement une cryptomonnaie mais aussi une plateforme *blockchain*, sophistiquée qui supporte les contacts intelligents et les applications décentralisées (DApps). *Ethereum*, souvent désigné par son *token*, Ether, est la deuxième cryptomonnaie en termes de popularité après *Bitcoin*.

Figure n°04 : L'Ethereum



Source : <https://journaldunet.fr/guide-des-finances-personnelles>. Consulté le: 02/04/2024.

- **Litecoin (LTC)** : Conçu comme une réponse aux limitations de *Bitcoin*, le *Litecoin* a été créé en 2011, pour offrir des transactions plus rapides et une meilleure extensibilité. Bien qu'il partage de nombreuses similitudes avec *Bitcoin*, il intègre plusieurs améliorations techniques qui accélèrent le temps de traitement des transactions et augmentent le volume de celles-ci³³.

Figure N°05 : Le litecoin



Source : <https://apmex.com/1-oz-silver-round-litecoin/>. Consulté le : 02/04/2024.

- **Ripple (XRP)** : Fondé en 2012, *Ripple* se distingue par sa capacité à gérer non seulement les transactions en cryptomonnaie mais aussi d'autres types de transferts. Sa technologie de registre distribué est utilisée par diverses banques et institutions financières pour faciliter les paiements internationaux, offrant rapidité et transparence³⁴.

Figure N°06 : Le Ripple XRP



Source : <https://www.shutterstock.com/fr/image-illustration/silver-ripple-xrp-coin-isolated-white-674936227>. Consulté le : 02/04/2024.

³³<https://cafedelabourse.com/actualités/crypto-monnaies-monnaies-virtuelles-suivre/>. Consulté le: 02/04/2024.

³⁴VIGNA, P& CASEU, M, (2015); « *The Age of Crypto Currency : How Bitcoin and Digital Money are Challenging the Global Economie Order* », édition ST.Martin's Press.

➤ **Les applications :** L'application des cryptomonnaies s'étend bien au-delà des simples transactions monétaires, offrant des innovations substantielles dans divers secteurs, grâce à la technologie sous-jacente de la *blockchain*. Elle offre des options de paiements, commerce, investissements, transferts de fonds, contrats intelligents et applications décentralisée.

• **Les paiements :** Les cryptomonnaies facilitent des paiements transfrontaliers en éliminant les intermédiaires traditionnels tels que les banques et les processeurs de paiement. Cela réduit significativement les frais et les délais associés aux virements internationaux, en permettant l'envoi et la réception des fonds presque instantanément à l'échelle mondiale, avec des frais minimes, rendant cette option très avantageuse pour les expatriés et entreprises internationales.

• **Le commerce :** Dans le secteur du commerce, tant en ligne que physique, ces instruments sont de plus en plus adoptés comme moyen de paiement. Elles offrent une sécurité renforcée contre la fraude, réduisent les coûts de transaction pour les commerçants et simplifient les achats pour les consommateurs. De grandes plateformes en ligne jusqu'aux petits détaillants locaux, de nombreux acteurs économiques reconnaissent les avantages de la rapidité et de la réduction des frais transactionnels offerts par ces monnaies.

• **Les transferts de fonds :** Les cryptomonnaies transforment le secteur des envois de fonds en permettant des transferts d'argent rapides et peu coûteux à travers le monde, se réalisant en quelques minutes, voire secondes, à des coûts très faibles, rendant les envois de fonds plus accessibles, surtout dans les pays sous-bancarisés, contrairement aux services traditionnels de transfert de fonds qui peuvent prendre plusieurs jours et impliquer des frais élevés.

• **Les investissements :** Ce type de monnaie constitue également une classe d'actifs attrayante pour les investisseurs, en leur procurant une nouvelle option pour la diversification des portefeuilles d'investissement, avec des opportunités de gains potentiellement élevés. Toutefois, cela s'accompagne d'une volatilité et d'un risque accrus, nécessitant une compréhension approfondie du marché et une stratégie d'investissement prudente.

• **Les contrats intelligents :** Les contrats intelligents sont des protocoles informatiques qui facilitent, vérifient ou exécutent la négociation ou l'exécution d'un contrat de manière autonome. Ils permettent la réalisation de transactions complexes qui sont traçables, transparentes et irréversibles sans l'intervention de tiers, réduisant ainsi les délais et les conflits, et sont utilisés dans divers domaines comme l'immobilier, le droit et la finance.

• **Les applications décentralisées (DApps) :** ce sont des applications qui fonctionnent sur un réseau P2P plutôt que sur un seul ordinateur. Elles sont particulièrement populaires dans les domaines où la décentralisation est bénéfique, tels que les jeux en ligne, les réseaux sociaux et les marchés décentralisés. Ces applications tirent parti de la technologie *blockchain* pour opérer de manière sécurisée et transparente, sans les points de défaillance centralisés traditionnels³⁵.

³⁵LELOUP, P ; (2017) ; « *Blockchain : La révolution de la confiance* », édition EYROLLES.P 112/113.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

En conclusion, les cryptomonnaies offrent un large éventail d'applications pratiques qui révolutionnent de nombreux secteurs en fournissant des solutions plus efficaces, sécurisées et moins coûteuses comparées aux systèmes traditionnels.

Les innovations apportées par la fintech transforment profondément le paysage financier, en introduisant des bénéfices substantiels tout en posant de nouveaux défis. Ces technologies facilitent un accès élargi aux services financiers, optimisent les coûts opérationnels et augmentent la rapidité des processus financiers grâce à des solutions automatisées et numériques avancées.

Néanmoins, elles exposent également les utilisateurs à des risques accrus en matière de sécurité des informations et de protection de la vie privée, et soulèvent des préoccupations réglementaires importantes qui nécessitent des cadres de surveillance sophistiqués pour prévenir les abus. De plus, l'intégration poussée de la technologie peut marginaliser ceux qui n'ont pas accès aux ressources numériques nécessaires, exacerbant ainsi les inégalités d'accès. En dépit de ces risques, la fintech offre des opportunités remarquables pour repenser et enrichir l'offre de services financiers de manière inclusive et novatrice.

Après avoir présenté les diverses formes de fintechs, nous détaillerons dans la section suivante, leur fonctionnement.

Section03: Le fonctionnement de la Fintech

La technologie financière révolutionne la manière dont les services financiers sont délivrés et gérés. Au cœur de ce secteur, la *blockchain* offre une plateforme pour des transactions sécurisées et sans intermédiaires, améliorant ainsi la transparence et l'efficacité. Dans le domaine de l'épargne, les innovations fintech permettent de personnaliser les stratégies d'investissement grâce à l'analyse de données avancée. Ces solutions intégrées aux banques quotidiennes facilitent les opérations bancaires via des interfaces numériques intuitives. En outre, dans le secteur du crédit, la fintech utilise l'intelligence artificielle pour une évaluation rapide et précise du risque, offrant ainsi des crédits plus accessibles.

Ces avancées technologiques transforment profondément l'accès et la gestion des finances personnelles et d'entreprise, et modifient chaque volet de ces relations, comme nous le verrons dans les points suivants.

1. Le fonctionnement des différents types de la fintech

1.1. Le fonctionnement de la Blockchain

La blockchain est une architecture informatique avancée qui permet le stockage et la transmission d'informations de manière transparente, sécurisée et décentralisée. D'abord, pour sa structure, il faut souligner l'existence d'un registre public et infalsifiable qui compile toutes les transactions effectuées, et constitué de blocs de données chaînés les uns aux autres, d'où le terme

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

"*blockchain*". Chaque bloc contient une signature cryptographique, appelée hash, qui assure l'intégrité et l'authenticité des données contenues.

Quant à la validation des transactions, elle se fait de manière centralisée, collective et autonomes, par des ordinateurs qui composent la blockchain selon des règles définies par un protocole spécifique.

Pour la sécurisation, elle se fait en donnant à chaque utilisateur une paire de clés cryptographiques: une clé publique, qui peut être comparée à une adresse mail, et une clé privée, similaire à un mot de passe. Ces clés permettent d'effectuer des transactions sécurisées où seul le destinataire peut déchiffrer les données envoyées grâce à sa clé privée correspondante.

Ensuite, les transactions sont ajoutées à un nouveau bloc que les mineurs doivent valider en résolvant des énigmes cryptographiques complexes. Le premier à résoudre l'énigme valide le bloc, et le bloc est ensuite ajouté de manière permanente à la chaîne. Une fois ajouté à la chaîne, chaque bloc est horodaté et devient immuable. Cela signifie que l'information qu'il contient ne peut être ni modifiée ni supprimée, offrant ainsi une traçabilité et une transparence totales des données³⁶. La *blockchain* sert de fondation à de nombreuses applications allant au-delà des cryptomonnaies, telles que la gestion de contrats intelligents, la logistique de la chaîne d'approvisionnement, et bien plus encore, exploitant sa capacité à fournir un environnement de transaction sécurisé sans l'intermédiaire d'une autorité centrale.

1.2. Le fonctionnement des Fintechs d'épargne

Les fintechs d'épargne transforment la gestion de l'argent avec des solutions numériques avancées, utilisant des "*robot-advisors*" basés sur l'intelligence artificielle pour une gestion automatisée et personnalisée des investissements. Ces systèmes évaluent les profils des utilisateurs et proposent des stratégies adaptées à leurs objectifs et tolérance au risque. Avec des interfaces conviviales, ces plateformes permettent aux investisseurs de gérer leurs portefeuilles en temps réel depuis leurs appareils mobiles. Elles offrent divers produits financiers, tels que des actions et des cryptomonnaies, avec des frais bien plus bas que ceux des conseillers financiers traditionnels.

Les robot-advisors ajustent les portefeuilles en fonction des changements du marché et les utilisateurs peuvent suivre l'évolution de leurs investissements facilement. Ces fintechs rendent les conseils en investissement accessibles à tous, réduisent les barrières financières et augmentent la transparence dans la gestion de patrimoine³⁷.

1.3. Le fonctionnement des banques quotidiennes

Le fonctionnement des banques numériques modernes facilite considérablement la gestion quotidienne des finances personnelles et des transactions commerciales à travers des fonctionnalités de suivi de compte et de paiement en ligne, détaillées ci-dessous :

³⁶<https://www.economie.gouv.fr/entreprises/blockchain-definition-avantage-utilisation-application#>. Consulté le : 04/04/2024.

³⁷ TRIEU, H, E, et al,(2017) ;« *La révolution des Fintechs : Acte2* », H, édition Revue Banque Edition. Disponible sur: <https://edition.revue-banque.fr>. Consulté le: 04/04/2024.

A. Le fonctionnement des suivis de compte en ligne

Les banques offrent à leurs clients un accès sécurisé à leurs comptes via des plateformes web ou des applications mobiles. L'authentification peut nécessiter des identifiants tels que nom d'utilisateur et mot de passe, souvent complétés par des mesures de sécurité renforcées telles que la double authentification. Les informations relatives aux transactions et aux soldes sont stockées dans des systèmes d'information bancaires centralisés et protégés, accessibles en temps réel par les clients. Les utilisateurs peuvent consulter et télécharger l'historique de leurs transactions et relevés bancaires, bénéficiant d'une interface intuitive pour gérer activement leurs finances. Voici une liste des services proposés aux clients:

- **Accès Sécurisé** : Les utilisateurs accèdent à leurs comptes via des portails sécurisés, utilisant des identifiants personnels et des mesures comme la double authentification avec codes SMS ou données biométriques.
- **Consultation de Solde** : Les clients peuvent vérifier leurs soldes en temps réel, offrant une visibilité immédiate sur les fonds disponibles pour une gestion financière quotidienne.
- **Historique des Transactions** : Les utilisateurs peuvent consulter les transactions passées, avec des détails sur les entrées et sorties, aidant à suivre les dépenses et revenus.
- **Téléchargement de Relevés Bancaires** : Les clients peuvent télécharger des relevés en formats numériques comme le PDF, facilitant la gestion des archives financières.
- **Alertes et Notifications** : Les banques envoient des alertes pour informer les clients d'événements importants sur leurs comptes via email ou notifications push.
- **Gestion de Plusieurs Comptes** : Les clients peuvent gérer tous leurs comptes chez la même banque via une seule interface en ligne, incluant le transfert de fonds entre comptes.
- **Recherche et Filtrage de Transactions** : Les utilisateurs peuvent rechercher des transactions spécifiques avec des filtres comme la date, le montant ou le bénéficiaire, utile pour la comptabilité ou le suivi budgétaire³⁸.

Ces services améliorent considérablement l'expérience utilisateur en fournissant un contrôle et une visibilité accrues sur les activités financières, tout en assurant la sécurité et la facilité d'accès à travers des plateformes numériques avancées.

B. Le fonctionnement des paiements en ligne

Cette fonction permet aux clients d'initier des paiements électroniques en entrant les informations du bénéficiaire et le montant à transférer directement via leur espace bancaire numérique. Les paiements peuvent être ponctuels ou configurés comme récurrents pour des engagements réguliers, comme le paiement de factures.

Pour chaque transaction, une authentification renforcée est requise pour garantir la sécurité, utilisant des méthodes telles que l'empreinte digitale, la reconnaissance faciale, ou un code unique envoyé par SMS.

³⁸ KING, B, (2018); « *Bank 4.0: Banking everywhere, Never at a Bank* », édition Wiley.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

Une fois la transaction validée, elle est traitée par le système transactionnel de la banque qui assure la correcte répartition des fonds entre les comptes via des échanges interbancaires sécurisés. Voici une liste des services proposés aux clients:

- **Initiation de paiement** : Les utilisateurs peuvent effectuer des paiements en ligne en saisissant les informations du bénéficiaire via leur interface bancaire en ligne ou application mobile, idéals pour payer des factures ou transférer des fonds.
- **Paiements récurrents** : Cette fonctionnalité permet de configurer des paiements automatiques pour des engagements réguliers, comme les loyers ou abonnements, en définissant le montant, la fréquence et la durée du paiement.
- **Authentification forte** : Pour sécuriser les transactions, une authentification forte est requise, incluant l'entrée d'un code temporaire reçu par SMS ou l'utilisation d'empreintes digitales ou de reconnaissance faciale.
- **Traitement des transactions** : Les instructions de paiement sont transmises au système bancaire, qui vérifie les fonds, débite le compte de l'émetteur et crédite celui du destinataire, impliquant parfois des échanges interbancaires.
- **Portefeuilles en ligne** : Certains services permettent de sauvegarder les informations bancaires dans un portefeuille numérique sécurisé simplifiant les paiements futurs lors des achats en ligne.
- **Sécurité des transactions** : Les paiements sont cryptés et protégés par des protocoles de sécurité avec des systèmes de détection de fraude pour prévenir les transactions non autorisées.
- **Suivi des paiements** : Les clients peuvent suivre l'état de leurs paiements en temps réel, confirmant l'envoi et la réception des fonds, et contacter leur banque en cas de problème.

Ces services de paiement en ligne offrent une commodité inégalée, permettant aux utilisateurs de gérer leurs transactions financières de manière efficace et sécurisée, directement depuis leur domicile ou en déplacement. Ils révolutionnent la manière dont les individus et les entreprises accèdent et utilisent leurs ressources financières³⁹.

1.4. Le fonctionnement des Fintechs de crédit

Les fintechs spécialisées dans le crédit révolutionnent l'approche traditionnelle du financement en intégrant des technologies avancées pour offrir une expérience utilisateur fluide et efficace. Ces entreprises utilisent des plateformes numériques facilitant chaque étape du processus, depuis la demande jusqu'au remboursement, en passant par l'évaluation du risque et la gestion du crédit.

- **Demande de crédit en ligne** : Les utilisateurs débutent le processus par la soumission d'une demande en ligne via des interfaces utilisateur intuitives, que ce soit sur des sites web ou des applications mobiles. Ils fournissent des informations personnelles et financières nécessaires qui sont immédiatement traitées par la fintech.
- **Collecte et analyse des données** : Utilisant des API pour se connecter à diverses bases de données externes, les fintechs récupèrent automatiquement les données financières, telles que

³⁹ MADORE, P.H, (2020) ; « *Paiements Numériques : Révolutionner la Finance et transformer l'Economie Mondiale* », publication indépendante. Disponible sur : <https://imf.org/>. Consulté le : 06/04/2024.

Chapitre I : Généralités sur la Fintech

les historiques de crédit et les relevés bancaires, facilitant ainsi une évaluation précise du risque de crédit sans interventions manuelles.

- **Évaluation du risque par IA :** Des modèles d'apprentissage automatique analysent les données pour évaluer le risque associé à chaque demande, déterminant ainsi les conditions du prêt telles que le taux d'intérêt et la durée du crédit, permettant une décision d'octroi rapide et éclairée.
- **Finalisation et distribution du prêt :** Une fois la demande approuvée, les contrats de prêt sont signés électroniquement, et les fonds sont transférés directement sur le compte bancaire de l'emprunteur, éliminant le besoin de toute interaction physique.
- **Gestion du crédit en libre-service :** Les clients gèrent leurs prêts via des portails en ligne, où ils peuvent consulter leurs soldes, planifier ou modifier des remboursements et accéder à des options de refinancement. Tout est conçu pour maximiser l'autonomie de l'utilisateur et minimiser les tracas administratifs.
- **Suivi et optimisation des modèles de risque :** Les fintechs continuent de collecter des données sur les comportements de remboursement des emprunteurs pour affiner leurs algorithmes. Cela améliore constamment l'efficacité de l'évaluation du risque et permet d'ajuster les offres pour mieux répondre aux besoins des clients⁴⁰.

En résumé, les fintechs de crédit exploitent la puissance de la technologie numérique pour simplifier le processus de prêt. Elles offrent une procédure rapide, transparente et personnalisée qui contraste fortement avec les méthodes plus lentes et souvent opaques des institutions de crédit traditionnelles. Grâce à ces innovations, les fintechs de crédit parviennent à réduire les coûts opérationnels tout en améliorant l'expérience client et en accélérant l'accès au crédit.

Pour conclure, nous pouvons souligner que l'avènement de la fintech a transformé fondamentalement le paysage bancaire, introduisant des méthodes créatrices et novatrices qui remodelent la fourniture des services financiers.

Par leur capacité à innover rapidement, les fintechs décentralisent les opérations traditionnellement dominées par les grandes banques, optimisant l'efficacité et réduisant les coûts grâce à des technologies telles que les solutions réglementaires automatisées et l'analyse de données avancée. Ces évolutions promettent des gains significatifs en termes de performance opérationnelle et de personnalisation client.

Cependant, cette transition s'accompagne de défis, notamment en matière de sécurité numérique et de stabilité financière, nécessitant des stratégies réglementaires robustes. Malgré ces obstacles, le secteur bancaire reconnaît les bénéfices substantiels de la fintech, s'orientant vers un avenir où l'innovation technologique favorise un environnement financier plus agile et inclusif.

⁴⁰ALLEN, F *et al.* (2018); « *Fintech credit: Market Structure, BusinessModels and Financial Stability Implications* », édition PalgraveMcMillan. Disponible sur : <https://eprints.bournemouth.ac.uk/>. Consulté le : 06/04/2024.



Chapitre

2

**La
Fintech
et la
Banque**

Chapitre II : La Fintech et la Banque

Dans l'économie moderne, la fusion de la finance et de la technologie a créé un phénomène innovant et perturbateur qui est la fintech. Cette combinaison de services financiers et de technologies avancées a profondément changé le secteur bancaire traditionnel, remettant en question ses modèles d'affaires et ses pratiques établies.

Ce chapitre vise à explorer les relations complexes entre cette technologie et les banques dans le contexte économique actuel. Nous commencerons par examiner les origines et les caractéristiques des banques ainsi que leur évolution au cours des dernières décennies.

L'objectif principal de ce chapitre est d'analyser les interactions entre la fintech et les banques, en mettant en lumière les différentes stratégies adoptées pour s'adapter à un environnement en constante évolution. Nous aborderons également les défis auxquels les banques traditionnelles sont confrontées face aux technologies financières.

Section01 : La banque : vue d'ensemble

Dans toutes les économies à travers le monde, la banque est bien celle qui détient le rôle le plus important, car elle est la source principale de financement, de gestion des liquidités ainsi que l'offre de services aux clients. La variation des banques dépend des différents clients présents sur le marché et des différentes activités. Dans le point qui suit, nous présenterons une définition, des types, des rôles et différents facteurs de l'environnement de la banque.

1. Définition de la banque

Avant d'entamer la définition générale de la banque, nous avons jugé important de commencer d'abord par l'origine du terme « Banque »

1.1. Origine du terme

Le mot "banque" vient de l'italien "*banca*", qui signifie "table de comptoir" et est la forme féminine de "banc". Au 16^{ème} siècle, une banque désignait la table des changeurs ou des commerçants, où se faisaient les échanges et le commerce de l'argent. Ce terme est apparu en France lorsque les banques italiennes se sont installées à Lyon⁴¹, puis commençait à rentrer dans le langage courant.

A. Définition selon, les dictionnaires économiques

Une banque est une institution financière qui reçoit des dépôts d'argent, gère ces fonds et accorde des crédits. Elle facilite les échanges commerciaux et offre divers services financiers comme la gestion de patrimoine, l'assurance et le change de devises. Les banques sont strictement réglementées pour garantir la sécurité des dépôts et la stabilité du système financier, étant au centre de toute l'activité économique du pays. Les banques centrales, jouent le rôle d'autorité

⁴¹Dictionnaire historique de la Suisse, (2014) ; « Banque » version en ligne, consulté le : 20/04/2024.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

monétaire, régulant la création monétaire et assurent la stabilité financière, et celui de banque des banques et d'institut d'émission⁴².

B. Définition juridique « selon la réglementation algérienne »

Selon la loi algérienne, une banque est une institution financière agréée par la Banque d'Algérie, qui reçoit des fonds du public, gère ces fonds et accorde des crédits. Les banques sont strictement réglementées pour garantir la sécurité des dépôts et la stabilité du système financier. Elles peuvent offrir divers services comme la banque de détail, la banque d'investissement, et la gestion de patrimoine.

En effet, l'article 114 de la loi N° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit définit les banques comme étant « Des personnes morales qui effectuent a titre de profession habituelle et principalement les opérations décrites aux articles 110 à 113 de la présente loi ». Les articles cités stipulent que l'ensemble des services et opérations des banques commerciales sont certes, souvent dirigées par les lois imposées des banques centrales, mais donnent tout de même une liberté nécessaire sur les activités, afin d'augmenter les rendements.

En résumé, une **banque** est une institution financière qui fournit des services bancaires, notamment de dépôt, de crédit et de paiement. Le terme de banque peut désigner de façon générale le secteur bancaire. Les banques jouent un rôle essentiel dans la stabilité et le fonctionnement du système financier, et sont en général, soumises à une importante surveillance prudentielle de la part de l'État⁴³ et des institutions internationales (FMI et BRI) pour éviter la transmission des crises financières d'un pays à un autre.

1.2. Typologies des banques

Avec l'évolution de l'environnement financier et des activités, les formes et types de banques ne cessent de se diversifier, pour répondre aux besoins grandissants et nouveaux des utilisateurs. Nous citerons dans le point suivant, les plus actives et plus présentes à travers le temps.

A. La banque générale

Une banque générale, est un établissement financier qui propose une large gamme de services à ses clients, qu'ils soient particuliers ou entreprises. Elle offre des services de dépôt, de retrait, de gestion de compte, d'épargne, de crédit (consommation, immobilier, entreprises) ainsi que des services de gestion de patrimoine, d'assurance, de bourse et de change de devises. Elle dispose d'un réseau de guichets permettant de collecter des fonds sur le territoire comme à l'international.

⁴²SIMONO, P ; (1993), « *Dictionnaire d'économie* », édition Larousse.

⁴³<https://www.bank-of-algeria.dz/histoire-de-la-banque/>. Consulté le : 10/04/2024.

B. La banque spécialiste

Une banque de financement spécialisée est un type de banque qui se concentre sur l'octroi de crédits dans un segment du marché et de services financiers à des clients spécifiques, principalement des particuliers importants et des entreprises. Ces banques suivent des règles strictes imposées par le gouvernement pour leurs activités et leurs choix stratégiques⁴⁴.

C. La banque de dépôt (crédit)

Une banque de dépôt est une institution financière dont le rôle principal est de recevoir et gérer les dépôts d'argent de ses clients. Elle utilise ces fonds pour accorder des crédits à des particuliers et des entreprises. Les services offerts par une banque de dépôt incluent la gestion de comptes courants et d'épargne, ainsi que la fourniture de crédits à la consommation, de crédits immobiliers et de crédits aux entreprises.

En plus de ces activités principales, une banque de dépôt peut également offrir des services d'épargne et de placement, bien que ces activités soient généralement moins importantes que celles liées aux crédits. Les banques de dépôt peuvent opérer au niveau national et/ou international et disposent souvent d'un réseau d'agences et de distributeurs automatiques de billets pour servir leurs clients. Les banques de dépôt sont soumises à une réglementation stricte en matière de solvabilité, de liquidité et de gestion des risques afin de garantir la sécurité des dépôts et la stabilité du système financier⁴⁵.

D. La banque d'investissement

Une banque d'investissement est une institution ou une section d'une banque spécialisée dans des activités de conseil, d'intermédiation et d'exécution pour des opérations financières majeures. Cela inclut des services comme les introductions en Bourse, l'émission de dettes et les fusions et acquisitions pour de grands clients tels que des entreprises, des investisseurs et des gouvernements. Ces activités sont souvent organisées en différentes divisions, notamment la finance d'entreprise, les marchés financiers globaux et les financements structurés⁴⁶.

E. La banque d'affaires

Une banque d'affaires se spécialise dans le conseil stratégique et financier pour les entreprises, en se concentrant sur la "*corporate finance*", elle est ni une banque de dépôt ni de crédit. Ses revenus proviennent uniquement des honoraires pour les services qu'elle fournit. Indépendante, elle ne subit pas de conflits d'intérêts liés au crédit ou au financement. Cependant, si elle fait partie d'une banque généraliste avec une division de crédit, des conflits peuvent apparaître. Elle conseille ses clients sur des opérations complexes sans s'impliquer dans les prêts ou les financements⁴⁷.

⁴⁴ BOUAISS, K, LOBEZ, F et CHRISTOPHE, J, (2019) ; « *Economie et gestion de la banque* », Collection : Les essentiels de la gestion, édition EMS. PP 17-20.

⁴⁵ Dictionnaire de Sciences économiques, (2019) 6^{ème} édition Dunod.

⁴⁶ FLEURIET, J, (2010) ; « *La banque d'investissement et de marché* », La revue Banque, 2010.

⁴⁷ La tribune, (14/12/2010), « Les étoiles montantes des banques d'affaires », disponible sur <https://www.latribune.fr/>. Consulté le : 12/04/2024.

F. La banque universelle

La banque universelle est une institution qui permet à tous les types de banques d'exercer leurs activités dans tous les domaines bancaires et financiers. Cela inclut la collecte des dépôts, l'octroi de crédits, les placements financiers et l'émission de titres.

Bien qu'il n'y ait plus de spécialisation officielle, certaines banques continuent de se concentrer sur des domaines spécifiques : par exemple, le Crédit Agricole se concentre sur le secteur rural, tandis que d'autres se spécialisent dans le crédit immobilier⁴⁸.

G. La banque numérique (la banque du 3^{ème} millénaire)

La banque numérique combine les services de la banque mobile et de la banque en ligne pour offrir une expérience bancaire complète et accessible. Elle permet aux clients de réaliser de nombreuses opérations sans devoir se rendre physiquement en agence. Parmi les services proposés, on trouve la possibilité de suivre le suivi détaillé de ses finances. Les clients peuvent également effectuer des retraits d'espèces, que ce soit via des distributeurs automatiques ou des partenaires. Les transferts d'argent, qu'ils soient nationaux ou internationaux, sont simplifiés et rapides grâce à la plateforme numérique. La gestion de comptes est facilitée et permet aux utilisateurs de consulter leur solde, vérifier leurs transactions et ajuster leurs paramètres en temps réel.

L'ouverture de comptes de dépôt peut se faire en quelques clics, rendant le processus rapide et sans tracas. La banque numérique offre également des solutions pour la gestion des prêts, incluant la demande de nouveaux prêts, le suivi des remboursements et la communication avec les conseillers financiers. Le paiement des factures est rendu plus pratique, permettant aux clients de régler leurs dépenses directement depuis l'application ou le site web de la banque. Enfin, la surveillance des comptes est renforcée avec des notifications et des alertes personnalisées pour aider les clients à garder le contrôle de leurs finances⁴⁹.

2. Les activités des banques

Le rôle des banques se résume principalement à réaliser toutes les opérations de crédit, de trésorerie,...etc., travailler à émettre des emprunts, récolter des ressources en épargne, collecter des fonds en compte courant, et conclure des prêts.

Les banques algériennes se limitaient à l'octroi des crédits et la collecte de dépôts, mais avec la concurrence présente sur le marché, après l'arrivée des banques privées notamment étrangères, elles ont dû élargir leurs activités, telles que celles que nous citerons ci-dessous.

2.1. La gestion du système de paiement

La gestion des moyens de paiement est essentielle pour les banques de détail. Elle permet aux clients d'utiliser l'argent sur leur compte bancaire, qu'il provienne de salaires, de prestations ou

⁴⁸SCHILDBACH, J et SPEYER, B, (2013) ; « *La banque universelle : un modèle menacé malgré son succès* », édition Association Europe Finances Régulations.

⁴⁹Atelier professionnel « La banque à distance : enjeux et perspectives pour la compétitivité et la qualité des services bancaires », Conférence internationales ECIG, 19-20/05/2007 à Sousse, Tunisie.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

d'autres revenus. Les clients peuvent utiliser les moyens de paiement sous forme de chèques, retraits d'espèces, cartes bancaires et les virements soit en direct ou en ligne. Les sociétés où la majorité des transactions se font en espèces sont généralement les moins développées financièrement, car cela complique les transactions et chaque achat nécessite de transporter de grandes quantités de pièces et de billets, et réduirait la sécurité.

Ainsi, la diversité des moyens de paiement est cruciale pour faciliter les transactions. Avec les avancées technologiques, de nouveaux moyens de paiement ont vu le jour, comme le porte-monnaie électronique (par exemple *Moneo*), les paiements en ligne, et les services de paiement par téléphone. Ces innovations poussent les banques à être dynamiques et à se démarquer de la concurrence, non seulement par la qualité de leurs services mais aussi par des prix attractifs⁵⁰.

2.2. La mission d'intermédiaire

L'intermédiation où les banques et les institutions financières jouent le rôle de médiateurs entre les emprunteurs et les prêteurs, est une pratique essentielle en finance depuis toujours. La banque qui devient alors intermédiaire, se réalise les principales fonctions d'octroi de crédits à moyen et long terme, de collecte de dépôts, et de création monétaire.

Par cela, on déduit que la mission d'intermédiaire de la banque, se résume à la collecte de dépôts auprès des agents à capacités de financement (ACF), afin de les distribuer en crédit aux besoins de financement (ABF), tout cela dans le but de réaliser une création monétaire pour assurer la dynamique de création de richesse et de continuité du circuit économique⁵¹.

2.3. La mission d'assurance

Cette mission concerne la gestion des risques d'insolvabilité des clients de la banque. Si un client risque de ne pas pouvoir rembourser ses dettes, la banque peut intervenir en fournissant les liquidités nécessaires pour éviter ce défaut. Cette forme d'assurance peut inclure des autorisations de découvert, l'escompte de lettres de change, ou la signature d'accords pour remplacer les titres émis par des clients. Lorsque cette aide prend la forme d'un crédit, elle est différente de l'intermédiation financière, car si la demande de liquidité n'est pas satisfaite, cela peut rompre la relation commerciale entre la banque et le client.

2.4. La mission de conseil

La mission de conseil d'une banque consiste à répondre aux besoins exprimés par un client ou un service, concernant le placement de son épargne ou les opportunités de crédits. Cela commence par l'analyse des demandes spécifiques et la proposition de solutions adaptées, tout en accompagnant les clients et en soutenant des initiatives de changement, de développement et de progrès continu⁵².

⁵⁰<https://www.economie.gouv.fr/facileco/banque-et-societes-fiancieres#>. Consulté le : 15/04/2024.

⁵¹OGIEN, D, (2016) ; « *Comptabilité et Audit Bancaire : Chapitre I, l'activité bancaire* », édition Dunod .PP 3-11

⁵²<https://www.observatoire-metiers-banque.fr/labanne/les-activites-bancaire/>. Consulté le : 15/04/2024.

2.5. La mission de politique

Dans le cadre d'une mission de politique, la banque se fixe un but précis pour surmonter un défi financier dans un temps déterminé.

Ces objectifs sont souvent ambitieux et demandent la participation de nombreux acteurs de différents secteurs. Pour atteindre ces objectifs, il faut innover et bien coordonner les efforts, et cela en regroupant diverses compétences, et en adoptant de nouvelles technologies et en s'assurant que toutes les parties travaillent ensemble efficacement pour réaliser les buts fixés dans les délais prévus⁵³.

Section02 : Le passage de la banque traditionnelle à la Fintech

La dernière décennie a vu une vraie révolution des activités bancaires à la suite des innovations incessantes des fintechs. Les banques traditionnelles qui étaient les seules auparavant à offrir des services bancaires, doivent désormais faire face à la concurrence des Startups et des Fintechs innovantes. Ces changements proposent des services innovants, rapides et peu coûteux, ce qui pousse les banques à s'adapter et intégrer ces nouvelles technologies. Nous verrons alors dans cette partie de notre travail, comment la Fintech a changé les activités traditionnelles, et quels ont été les innovations les plus marquantes.

1. La transition des banques traditionnelles vers la fintech

1.1. La différence entre les activités traditionnelles et la digitalisation

De nos jours, avec les différentes occupations des individus et des organisations, mais aussi les catastrophes et épidémies récentes, une diminution de déplacement des clients à leurs banques a été notée, se tournant beaucoup plus vers les services à distance et digitalisés que proposent les banques ayant intégré les fintechs. Or, il faut souligner que la différence entre ces deux types de banques ne se résume pas à cette notion de distance.

1.2. Définition des activités bancaires traditionnelles

Les banques traditionnelles sont des institutions financières avec des agences physiques pour servir leurs clients. Elles proposent divers produits et services, tels que comptes courants et cartes bancaires, les crédits et prêts, les assurances et placements et la gestion de patrimoine.

Ces banques sont critiquées pour leurs frais élevés et leur manque d'innovation par rapport aux banques en ligne et aux fintechs, mais elles conservent une clientèle fidèle. Les caractéristiques des banques traditionnelles incluent la présence physique avec agences, des sièges régionaux dans chaque pays ou région, distributeurs automatiques de leur marque, nombreux employés, service client en face à face et des gestionnaires de comptes dédiés.

⁵³<https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/politiques-economiques/la-politique-mon%C3%A9taire-de-la-banque/>. Consulté le: 15/04/2024.

Bien que les banques traditionnelles offrent des services en ligne, ces derniers sont souvent considérés comme complémentaires à leurs services principaux, contrairement aux banques en ligne qui se concentrent entièrement sur une interface utilisateur numérique⁵⁴ et des services digitalisés.

1.3. Définition de la digitalisation

La digitalisation est essentielle pour les banques et autres organisations aujourd'hui, car avec les changements portés avec la Fintech, elle permet d'automatiser des tâches complexes, économisant ainsi du temps et de l'argent, et peut offrir un avantage concurrentiel. Voici les points clés de la digitalisation au niveau des banques.

- **Automatisation des processus** : La numérisation des tâches manuelles offre plus d'efficacité.
- **Optimisation des échanges** : en accélérant et améliorant les flux d'information internes et externes.
- **Réduction des coûts** en réduisant les dépenses grâce à l'automatisation et aux outils numériques.
- **Amélioration du service client** : par l'utilisation de caisses et répondeurs automatiques, et les réseaux sociaux pour un service rapide et efficace.
- **Création de nouvelles opportunités** par l'ouverture de nouvelles possibilités commerciales et crée de la valeur ajoutée.

La transformation digitale a commencé avec l'arrivée d'Internet, remplaçant le courrier par les emails et les magasins physiques par des sites e-commerce. Aujourd'hui, elle inclut des technologies plus avancées comme les caisses automatiques et les répondeurs automatisés. En somme, la digitalisation est devenue un élément naturel et indispensable qui allie Internet et les progrès informatiques quotidiens pour améliorer les pratiques bancaires⁵⁵. Dans le tableau suivant, nous dresserons une synthèse comparative entre les deux types de banques.

⁵⁴ KING, B; (2018), « *Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank* », édition Wiley.PP 05-20.

⁵⁵WEWEGE, L, (2016); “*The digital banking revolution: How financial technology companies are rapidly transforming the traditional retail banking industry through disruptive innovation*”, édition Scribl.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

Tableau 01 : Synthèse des points de convergences et de divergences entre la banque traditionnelle et la banque digitale

Aspect	Banques Traditionnelles	Banques Digitalisées
Présence Physique	Agence physiques, interactions personnelles	Pas d'agences physiques, interactions en ligne
Frais bancaires	Souvent plus élevés en raison des coûts d'exploitation	Généralement plus bas grâce à la réduction des coûts
Sécurité des transactions	Une réglementation stricte et risque bien surveillé	Transactions plus libres et risque moins maîtrisé
Processus et Rapidité	Processus plus longs et complexes, nécessite des documents papiers	Processus rapide et simplifiés, entièrement en ligne
Accessibilité et Horaires	Horaires d'ouverture limités	Service disponibles sans interruption (24/7)
Programme de Récompenses	Programmes de fidélité, remises en argent	Moins courants, différents en nature
Support Client	Support immédiat et personnalisé en agence	Difficulté d'obtention des réponses immédiates, support en ligne.
Offre de Services	Large gamme de produits et services financiers	Variété de services, mais souvent plus limitée.
Technologie Utilisée	Technologies traditionnelles	Technologies numériques

Source : Réalisé par les auteures d'après les données de diverses sources.

Pour conclure, les banques traditionnelles et les banques en ligne ont chacune leurs avantages et inconvénients. Les banques traditionnelles offrent une relation personnelle et une gamme de services complète, mais avec des frais plus élevés et des processus souvent plus lents.

Les banques en ligne, quant à elles, proposent des services plus accessibles et moins coûteux, mais avec une interaction plus impersonnelle et parfois des limitations dans les services offerts⁵⁶, tout en ayant plus de difficultés à sécuriser totalement les transactions.

2. Les innovations technologiques impactant les activités traditionnelles

Avec l'apparition de nouveaux outils digitaux à l'intérieur et à l'extérieur des agences bancaires, il est devenu plus facile et plus rapide de mettre en avant des offres, des actualités et des services. C'est pour cela qu'il est crucial de s'intéresser dans cette partie aux innovations les plus importantes qui participent à divers évolutions au niveau de l'activité bancaire.

2.1. Les sites bancaires

Les banques en ligne, également appelées cyberbanques ou banques virtuelles, sont des établissements financiers qui fonctionnent principalement sur Internet, et qui représentent les sites bancaires. Elles permettent de gérer de l'argent électronique via leur site web ou des applications mobiles.

⁵⁶ WEILL, L, (2019); 181 à 192, « L'impact des Fintechs sur la structure des marchés bancaires », Revue d'Economie Financière, PP 181 à 192 Disponible sur : Cairn.info. Consulté le : 17/04/2024.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

Avec une banque en ligne, un client peut vérifier le solde de son compte, effectuer des virements, payer des factures, commander des chéquiers et même contacter son conseiller bancaire. Il peut aussi accéder à ces services depuis un ordinateur ou un appareil mobile. Les identifiants nécessaires pour se connecter sont fournis par la banque lors de la signature du contrat.

2.2. Les applications bancaires

Une application bancaire permet d'accéder à ses comptes depuis un smartphone ou une tablette, qui peut être téléchargée depuis des plateformes comme Google Play et l'App Store. Pour les utiliser, il suffit d'enregistrer son compte en utilisant les identifiants fournis par la banque, et pouvoir accéder à des fonctionnalités disponibles en ligne, comme consulter ses comptes, effectuer des virements ou éditer des RIB⁵⁷.

2.3. Les SMS *banking*

La banque par SMS est une forme de banque mobile. Elle permet aux banques et autres institutions financières d'envoyer des messages, des notifications ou des alertes aux téléphones mobiles des clients via SMS. Ce service permet aussi aux clients d'effectuer certaines transactions financières en utilisant des messages SMS.

2.4. Le terminal de paiement électronique (TPE)

Un terminal de paiement, ou lecteur de carte bancaire, est une machine qui permet de faire des transactions par carte bancaire instantanément. Il suffit d'insérer sa carte et d'entrer son code confidentiel pour valider la transaction. Parfois, le paiement sans contact est aussi possible : il suffit alors de poser sa carte sur le terminal sans entrer de code PIN pour que la transaction soit effectuée.

2.5. Le courrier électronique (courriel, mail)

Le courrier électronique, ou courriel, est un service qui permet de transférer des messages via un réseau informatique vers la boîte de réception électronique d'un destinataire choisi par l'expéditeur. Ce service de correspondance permet d'échanger des messages électroniques entre utilisateurs à travers un réseau informatique.

2.6. Les guichets automatiques de billets (GAB)

Les GAB, ou guichets automatiques bancaires, sont des machines qui permettent aux détenteurs de cartes bancaires d'effectuer de nombreuses opérations sans l'aide du personnel de la banque, 24 heures sur 24. Installés à l'intérieur des agences, ces automates permettent aux clients de réaliser eux-mêmes des opérations bancaires comme la consultation de compte, la commande de chéquier, la consultation de solde, la demande de RIB, les virements internes, la remise de chèques, le dépôt d'espèces et le retrait d'espèces. Il suffit d'utiliser sa carte bancaire et son code confidentiel pour accéder à ces services.

⁵⁷<https://www.daf-mag.fr/Thematique/tresorerie-1239/gestion-depenses-2120/Breves/Anytime-des-solutions-de-gestion-adaptees-aux-professionnels-381525.htm>. Consulté le: 18/04/2024.

2.7. Les distributeurs automatiques de billets (DAB)

Les DAB, ou distributeurs automatiques de billets, sont des machines permettant aux clients de retirer des espèces. Installés par les établissements de crédit, les centres de chèques postaux (CCP) ou les grands émetteurs de cartes, comme les grandes boutiques, ces appareils permettent aux clients de retirer de l'argent de leurs comptes en utilisant une carte bancaire et un code confidentiel⁵⁸. Ces outils permettent de répondre aux besoins des clients en espèces, en dehors des heures de travail des agences bancaires (jours fériés, weekend, nuits...)

2.8. Les cartes bancaires

Les cartes bancaires sont des outils courants pour effectuer des paiements et des retraits. Elles sont acceptées chez les commerçants affiliés au réseau bancaire et sur tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) du pays, voire parfois, à l'international (Visa, Master card...).

La carte interbancaire (CIB) est une carte sécurisée grâce à sa puce, permettant des transactions sûres. Elle peut être utilisée pour les paiements afin de régler des achats dans les hôtels, restaurants, magasins, supermarchés, pharmacies, etc., pour les retraits d'argent au DAB, et effectuer des paiements en ligne.

2.9. Le Call Center

Un call center, ou centre d'appels, est un service centralisé qui gère les appels téléphoniques des clients et des prospects. Il peut traiter à la fois les appels entrants et sortants, et peut être situé au sein d'une entreprise ou sous-traité à une société spécialisée. Il a pour mission de gérer la relation client et parfois de mener des campagnes de prospection. Les principales caractéristiques des *Calls Centers* se résument dans les points suivants :

- **Gestion de grands volumes d'appels** : Traite divers appels entrants et sortants,
- **Système de téléphonie intégré** : Gère les télécommunications,
- **Service centralisé** : Un point de contact unique pour les clients d'une entreprise,
- **Soutien aux opérations quotidiennes** : Aide à la gestion des interactions,
- **Opérateurs** : Personnel dédié à passer et répondre aux appels pour assurer la fidélité.

2.10. L'agence digitale

Une agence digitale est un espace bancaire gratuit conçu pour offrir aux clients de nouvelles expériences plus autonomes et pour les familiariser avec les services numériques de la banque. Elle fournit un environnement numérique où les clients peuvent accéder à divers services bancaires, mettant à la disposition des clients, des tablettes et des ordinateurs interactifs permettant aux clients de vivre une expérience de banque en ligne tout en étant en agence. De plus, ils peuvent entrer en contact avec des conseillers via des appels vidéo pour poser toutes leurs questions.

⁵⁸<https://www.bna.dz/fr/conseil-administration/>. Consulté le : 18/04/2024.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

Des consultants sont également présents sur place pour guider et orienter les clients dans l'utilisation des services numériques, offrant ainsi un soutien personnalisé et une sensibilisation aux offres digitales de la banque⁵⁹.

2.11. La signature électronique

Avec la numérisation croissante des entreprises, la signature électronique devient un outil essentiel pour les entrepreneurs. Aussi appelée signature numérique, elle s'applique aux documents électroniques de la même manière qu'une signature manuscrite s'applique aux documents papier. La signature électronique permet d'authentifier le signataire et de garantir l'intégrité du document. Elle est créée à l'aide de techniques de chiffrement asymétrique ou de hachage, assurant qu'elle ne peut pas être falsifiée. Cette signature doit être unique et liée spécifiquement au document, empêchant toute modification après son apposition. En respectant ces conditions, la personne qui signe un document ne pourra pas nier sa signature.

3. Maîtrise des outils digitaux par les banques et leurs clients

Dans la nouvelle stratégie digitale des grandes banques, le conseiller commercial doit non seulement posséder ses compétences traditionnelles, mais aussi maîtriser les outils numériques pour mieux comprendre, servir et fidéliser ses clients. Ainsi, au niveau mondial, les banques, dans les pays développés, utilisent des technologies avancées comme l'intelligence artificielle, la *blockchain* et l'apprentissage automatique, et offrent des interfaces conviviales, des systèmes de sécurité robustes et une intégration fluide entre services en ligne et physiques.

Dans ces pays, les clients adoptent massivement les services bancaires numériques pour leur commodité, utilisent activement les applications mobiles et bénéficient d'un accès 24/7 aux services bancaires.

En ce qui concerne l'Algérie, les banques intègrent progressivement les technologies numériques, investissent dans les infrastructures technologiques et renforcent la cybersécurité, et des programmes de formations du personnel se généralisent pour se familiariser avec ces nouveaux outils et améliorer leur maîtrise.

De leur côté, les clients, adoptent ces services bancaires numériques de plus en plus, notamment parmi les jeunes et les urbains. Certaines régions rurales rencontrent des difficultés d'accès, en raison de la faiblesse de la couverture réseau de ces zones, ou le manque de maîtrise par les clients. Les services numériques couramment utilisés incluent la consultation de solde, les virements et le paiement des factures⁶⁰.

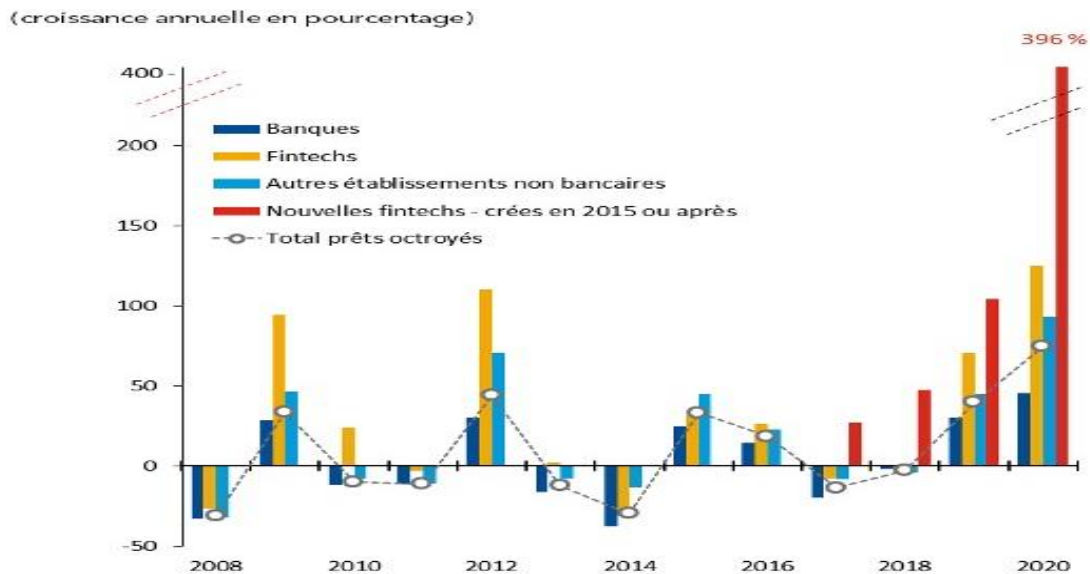
Certaines statistiques et graphes, rédigé et réalisé par le FMI, démontre que cette croissance et adaptation aux outils numériques ne démarre qu'à partir de 2015, mais laisse à croire qu'on devrait s'attendre à un développement plus croissant et soudain pour les 10 prochaines années.

⁵⁹ STEINVILLE, T, (2019), « *La Fintech et les nouveaux rapports de force sur le secteur bancaire et financier* », Mémoire de Master 2 KEDGE Business School.

⁶⁰<https://blogreclutement.bpce.fr/banque-digital-enjeux-charge-clientele/>. Consulté le 20/04/2024.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

Figure N°07: Représentation de l'utilisation et évolution de la fintech dans le monde.



Source : <https://www.imf.org/fr/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3>. Consulté le 23/04/2024.

Pour conclure, la maîtrise et l'utilisation des outils digitaux progressent rapidement dans le monde, avec une adoption plus avancée dans les pays développés. En Algérie, bien que le rythme soit plus lent, il y a une adoption croissante soutenue par des investissements technologiques et des efforts d'éducation financière, malgré les défis d'infrastructure et de cybersécurité.

Section03 : L'impact de la Fintech sur les banques et les clients

La Fintech transforme radicalement les activités bancaires et le quotidien des clients. Elle introduit des innovations qui rendent les services financiers plus accessibles et efficaces. Les banques adoptent de nouvelles technologies pour améliorer leurs offres, tandis que les clients bénéficient de services plus pratiques et personnalisés, rendant la gestion de leurs finances plus simple et rapide. Dans cette section, nous aborderons les principaux troubles et impacts que la Fintech a laissés sur les activités bancaires et le quotidien des clients.

1. L'impact de la technologie financière sur la banque et ses activités

En ce qui concerne l'impact sur la banque, nous distinguerons l'impact sur l'organisation et gestion des activités dans un premier point, puis l'impact sur le marketing bancaire.

1.1. L'impact de la Fintech sur la gestion et l'organisation bancaire

La fintech change profondément la gestion et l'organisation des banques, essentiellement par :

➤ **Automatisation :** De nombreux processus bancaires, comme le traitement des transactions et la gestion des risques, sont automatisés, réduisant les coûts et améliorant l'efficacité.

- **Services personnalisés** : En analysant les données des clients, les banques peuvent offrir des services adaptés, ce qui augmente la satisfaction et la fidélité des clients.
- **Nouveaux produits** : La fintech permet de développer des produits innovants, comme les paiements mobiles et la gestion de patrimoine en ligne, élargissant ainsi la clientèle et les sources de revenus.
- **Changements organisationnels** : Les banques peuvent créer de nouvelles fonctions, comme celle de responsable de l'innovation, de la cybersécurité, ou de la banque en ligne, et fusionner certains services, ce qui améliore leur agilité et leur réactivité face aux changements du marché.
- **Sécurité et conformité** : Les défis en matière de sécurité et de réglementation nécessitent des investissements importants et une collaboration avec les autorités pour protéger les données et prévenir la fraude⁶¹.

1.2. L'impact de la Fintech sur le marketing bancaire

Les fintechs transforment les marchés bancaires, en particulier le marketing, mais avec des nuances. Elles ont des coûts opérationnels plus faibles, mais les banques traditionnelles conservent un avantage grâce à la collecte de dépôts bon marché et à leur réputation. Cela leur permet de financer les prêts de manière plus économique.

De plus, les fintechs rencontrent des défis sur les marchés de crédit, notamment pour les prêts aux PME, où la "*soft information*" est essentielle. Les banques traditionnelles maintiennent un avantage concurrentiel grâce à leurs relations clients et aux garanties qu'elles exigent. La *fintech* transforme le marketing bancaire de plusieurs façons significatives, notamment :

- **Personnalisation des offres** : En exploitant l'analyse de données, la fintech permet aux banques de créer des offres sur mesure qui répondent spécifiquement aux besoins des clients, augmentant ainsi la satisfaction et l'efficacité des campagnes marketing.
- **Utilisation des médias numériques** : La fintech encourage l'adoption accrue des réseaux sociaux et des plateformes numériques pour la promotion des produits, l'acquisition de nouveaux clients et l'interaction client.
- **Création d'expériences utilisateurs** : Elle introduit des innovations comme les *chatbots* et les applications mobiles, améliorant l'expérience utilisateur et renforçant la fidélité des clients.
- **Mesure de l'efficacité** : Grâce aux technologies de données avancées, les banques peuvent mesurer en temps réel l'efficacité de leurs campagnes marketing et ajuster leurs stratégies pour maximiser le retour sur investissement.
- **Augmentation de la concurrence** : L'émergence de fintechs et de nouveaux acteurs digitaux intensifie la concurrence, obligeant les banques traditionnelles à innover pour maintenir leur compétitivité⁶².

⁶¹YACOUB, S, (2024), « *L'impact de la Fintech sur le Gestion des banques* », éditeur libre. Disponible sur <https://fr.linkedin.com/pulse/impact-de-la-fintech-sur-la-gestion-des-banques.yacoub.szmuf>. Consulté le 22/04/2024.

1.3. L'impact des technologies financières sur les clients

Les clients sont les acteurs principaux de la croissance et développement des banques, il est donc primordial de s'intéresser à leur rôle dans le développement de la fintech au sein aux banques, qui mènera automatiquement à un trouble dans leurs utilisations et quotidien bancaire.

A. La maîtrise et utilisation de la Fintech par les clients

Les fintechs révolutionnent le secteur bancaire, particulièrement pour les jeunes et les marchés émergents, en offrant une expérience client améliorée. Elles répondent aux frustrations des utilisateurs en facilitant les transactions, l'accès aux informations en temps réel, et en proposant des technologies comme les *chatbots* et les applications mobiles. Pour s'adapter, les clients ont dus intégrer ces innovations dans leur quotidien, afin de ne pas être dépourvus des nouveaux services, et avoir accès aux tarifs réduits établis grâce à la fintech.

Malgré les efforts des banques, ces technologies restent encore inconnues par une partie de la clientèle. C'est une partie qui appartient à une tranche d'âge, n'étant pas encore aise avec les nouvelles technologies développées. C'est pour cela que les banques réalisent des rachats ou des collaborations avec des fintechs, qui leur permettent de proposer des services personnalisés et de fidéliser leurs clients. La maîtrise des Fintechs par les clients, dépend moins des prestations marketing des banques, que de leurs connaissances sur le champ des innovations technologiques, tel que les Smartphones, les écrans tactiles ou bien encore l'internet.

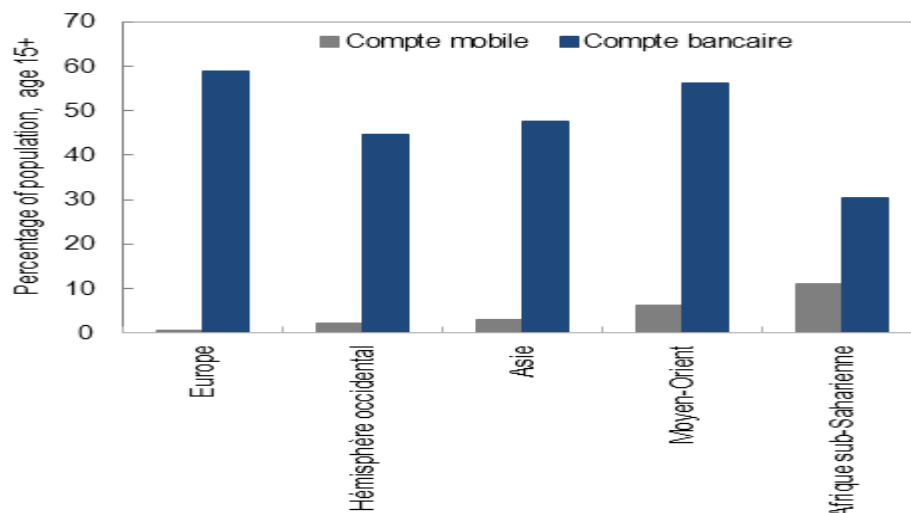
Mais certaines études démontrent que la *fintech* n'a pas une grande présence dans le quotidien des clients algériens, cela reste par faute du manque de confiance envers les nouvelles technologies, ainsi que le manque de développement de ces technologies⁶³.

Un graphe comparatif à l'échelle mondiale, représente l'utilisation des banque mobile et traditionnelles est comme suit :

⁶²BEGUE, J, (2019), « *Marketing et Fintech : Comment le secteur bancaire a-t-il-été contraint d'opter pour vision Users-Centrie ?* », MBADMB. Disponible sur <https://fr.slideshare.net/julietteBgue/fintech>. Consulté le 24/04/2024.

⁶³<https://www.bankobserver-wavestone.com/rapprochement-banques-fintech-quels-avantages-pour-le-client>. Consulté le 24/04/2024.

Figure N°08 : L'utilisation des banques mobiles et traditionnelles à l'échelle mondiale.



Source : <https://www.banquemondiale.org/fr/publication/wdr2022>. Consulté le 24/04/2024.

Le graphe montre que la tranche d'âge de plus de 15 ans, la plus bancarisée est celle résident la région Europe, suivie de celle du moyen orient, puis l'Asie puis l'hémisphère occidentale, suivie en fin de l'Afrique, avec respectivement des pourcentages de 60, 58, 50, 45, et 30%. Cela concerne les comptes bancaires traditionnels, mais pour les comptes mobiles, c'est inversement, en Afrique que le taux est le plus élevé, suivi du Moyen orient, aux environs de 10%. Ce qui témoigne de la place encore très importante de la finance classique dans les habitudes des clients, même si la finance mobile s'intègre de plus en plus, notamment dans les pays enregistrant un retard en termes de bancarisation classique, et qui se rattrape par les fintechs.

Aussi, il est à souligner que la confiance accordée aux fintechs est élevée, elle s'élève à un taux de plus de 60% au niveau mondial, une hausse réalisé après le passage de la crise de la COVID-19, une pandémie qui a obligé la population peu importe le pays ou son développement, à utiliser au maximum la *fintech* afin d'assurer sa survie, et éviter de se rendre aux agences en personne. Ce qui incite par la suite les banques à continuer d'adopter ces technologies pour améliorer leur offre et répondre aux attentes des clients modernes.

Par ailleurs, il semblerait que l'intégration des nouvelles technologies déterminera le succès des banques à l'avenir, mettant en avant la nécessité pour les banques de redoubler d'efforts pour survivre dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

B. La *fintech* et l'inclusion financière

L'inclusion financière permet aux individus et aux entreprises d'accéder à une variété de services financiers essentiels comme les transactions, les paiements, l'épargne, le crédit et l'assurance. Cette inclusion est essentielle pour le développement économique et la réduction de la pauvreté.

L'accès à un compte courant est souvent la première étape vers une inclusion financière complète, facilitant les dépôts et les paiements. Les diverses recherches ont permis de collecter les progrès les plus importants dans l'adoption des fintechs et les perspectives d'avenir comme :

Chapitre II : La Fintech et la Banque

- **Les stratégies nationales** : Depuis 2010, plus de 55 pays se sont engagés à améliorer l'inclusion financière, en mettant en place des stratégies nationales. Par exemple, l'Inde a lancé le projet Aadhaar et le programme PMJDY, avec 1,2 milliard de personnes d'ouvrir des comptes bancaires. En Algérie, il est inscrit dans les objectifs annuels des banques notamment, publiques, l'ouverture d'un certain seuil de comptes nouveaux et la remise de cartes bancaires.
- **Le rôle des Fintechs** : Les fintechs jouent un rôle crucial en proposant des services financiers numériques qui atteignent même les zones rurales. Les innovations incluent des solutions de paiement mobile, rendant les transactions plus accessibles.
- **Les mesures des gouvernements** : Dans les pays à faibles revenus, de nombreuses personnes ont ouvert leur premier compte bancaire pour recevoir des paiements gouvernementaux, soulignant l'importance des versements publics dans l'inclusion financière.
- **La réduction des inégalités** : Les services financiers numériques aident à réduire les inégalités, bien que des écarts persistent, notamment entre les sexes. Les femmes et les populations rurales restent souvent les moins bancarisées. Par exemple, en 2017, 1,7 milliard de personnes n'avaient toujours pas accès à des services bancaires.
- **Le progrès technologique** : Les technologies numériques, y compris la téléphonie mobile, ont permis à 1,2 milliard d'adultes d'ouvrir un compte bancaire, augmentant le taux mondial de possession de comptes à 73 %. Plus de 80 pays offrent désormais des services financiers numériques⁶⁴.

Quant aux défis et perspectives observés, nous pouvons souligner les points suivants :

- **Les réformes et innovations** : Les pays doivent continuer à adopter des réformes et des innovations pour accroître l'inclusion financière. Cela inclut la création de systèmes d'identification numérique et l'exploitation des données du commerce électronique.
- **La confiance et sécurité** : La confiance dans les institutions financières reste un défi, particulièrement pour les fintechs. Les régulations et la sécurité des transactions doivent être renforcées pour assurer la viabilité des opérations financières.
- **Les efforts continus** : Malgré les avancées réalisés dans la généralisation des technologies dans l'économie, de nombreux défis subsistent. Les pays doivent intensifier leurs efforts pour atteindre une inclusion financière complète, en assurant la protection des consommateurs et en renforçant la connaissance des services financiers.

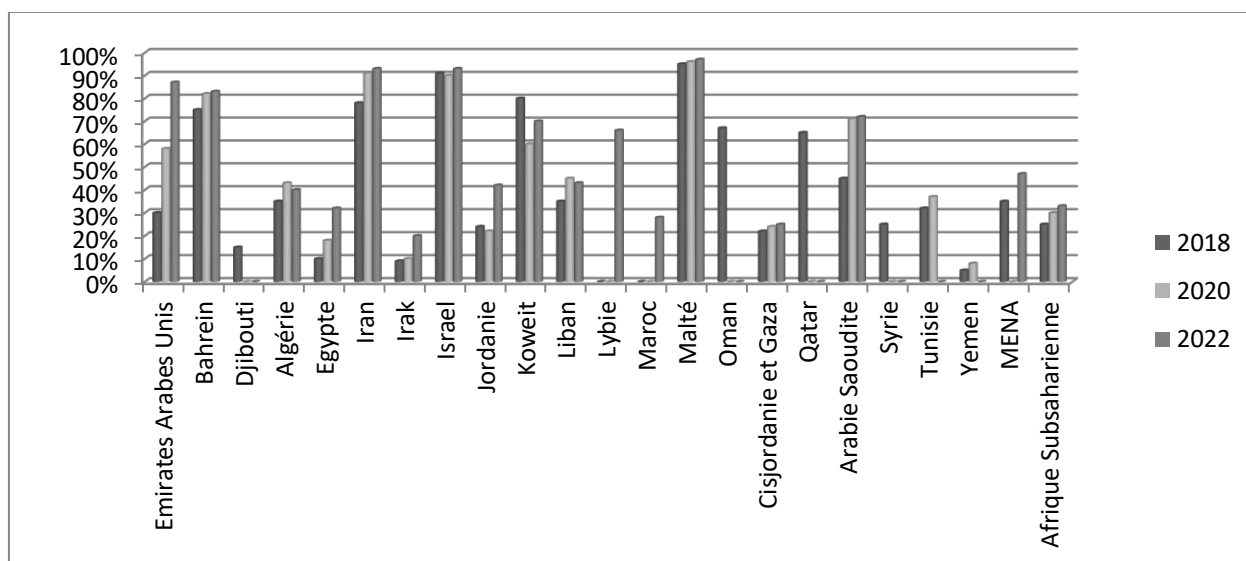
Le graphe suivant illustre cette dynamique des utilisateurs de la *fintech* et détenteurs de comptes bancaires à l'échelle mondiale, l'Algérie y compris⁶⁵.

⁶⁴ Banque Européenne d'investissement, (2016), « *Le secteur bancaire en Afrique subsaharienne : Evolutions récentes et inclusion financières numériques* », éditeur libre.

⁶⁵ MEKOUAR, Y ; ROBERT, J ; (2019), « *L'inclusion financière au Moyen-Orient et au Maghreb : Défis et opportunités* », dans Revue d'économie financière, édition Association Europe Finances Régulations. Disponible sur: www.cairn.info. Consulté le: 26/04/2024.

Chapitre II : La Fintech et la Banque

Figure N°09 : Adultes ayant un compte bancaire, et utilisateurs de la Fintech



Source : Réalisé par les auteures selon les données collectées sur https://www.cairn.info/revue-d-economie-financiere-2019-4-page-315.htm?try_download=1

Pour ce qui est de l'Algérie, malgré les efforts continus à vouloir faire avancer et élargir l'inclusion financière par l'utilisation des services financiers, nous remarquons beaucoup de retard et de lacunes que nous pouvons résumer dans ce qui suit :

- **Accès limité à la technologie :** Nombreuses zones rurales manquent d'accès à internet et aux réseaux de téléphonie, et smartphones, en dépit des améliorations continues pour les généraliser.
- **Confiance et sécurité :** Préoccupations sur la sécurité des données et la protection contre la fraude et les vols.
- **Réglementation inadaptée :** Cadres réglementaires encore insuffisants pour les fintechs.
- **Éducation financière :** Manque de connaissances financières et numériques par les clients.
- **Infrastructure insuffisante :** Faiblesse des infrastructures technologiques et financières.
- **Compétition avec les banques traditionnelles :** Forte résistance des banques traditionnelles établies et qui ont déjà accaparé une clientèle.
- **Coûts cachés :** Frais cachés ou élevés pour certains services et produits financiers.

L'inclusion financière est donc un élément clé pour le développement économique mondial, qui nécessite des efforts concertés de la part des gouvernements, des institutions financières et des fintechs pour créer un environnement financier plus inclusif et accessible, notamment dans les pays ayant accusé un retard en termes de bancarisation classique.

1.4. Les risques et opportunités engendrés par la Fintech

Comme dans tous les secteurs économiques, chaque nouveauté et activités a de bons et de mauvais côtés. Les opportunités et risques apportés par la fintech aux banques et à l'économie se présentent dans les points suivants.

A. Les opportunités de la fintech

Les opportunités que peut apporter la *fintech* pour le secteur bancaire et ses clients sont multiples, il reste que certaines sont plus marquantes que d'autres,

- **Numérisation** : Les banques traditionnelles peuvent investir dans des stratégies numériques pour accéder à de nouveaux marchés et attirer plus de clients. Par exemple, l'application *Yold'ING* a permis à la banque de gagner 400 000 utilisateurs au Royaume-Uni et de prévoir une extension en France et en Italie.
- **Acquisitions** : En acquérant ou en investissant dans des startups fintech, les banques peuvent intégrer des plateformes déjà développées, réduisant notamment ainsi les coûts de développement.
- **Partenariats** : En collaborant avec des entreprises technologiques, les banques peuvent offrir des services financiers de qualité et pénétrer de nouveaux marchés⁶⁶.

B. Les risques de la fintech

Nous avons aussi remarqué, le nombre inépuisable de risques présents dans le secteur bancaire causés par la fintech, mais nous retenons les plus importants qui sont les suivants :

- **Changement de Fournisseur** : Les clients pourraient être tentés de passer à des fournisseurs de services financiers plus efficaces, surtout en période de crise.
- **Centralisation des services** : Les méthodes traditionnelles de banque centralisée sont souvent inflexibles et lentes, ce qui peut pousser les clients vers des fintechs offrant des services rapides et centrés sur le client. Les banques doivent évoluer vers des modèles plus décentralisés pour rester compétitives⁶⁷.

En conclusion, la fintech a transformé les activités bancaires en optimisant les processus internes, en rendant les services plus accessibles et en réduisant les coûts opérationnels. Cette évolution a permis une meilleure inclusion financière, facilitant l'accès aux services pour un plus grand nombre de clients. Toutefois, cette transformation exige une vigilance accrue en matière de sécurité des données. Les banques doivent donc rester agiles et continuer à adopter les nouvelles technologies pour rester compétitives dans un environnement financier en constante évolution.

⁶⁶Arnold M, (2018), "Five Ways Banks are responding to the Fintech threat", in <https://www.ft.com>.

⁶⁷Semmar, C, (2023), « L'impact de Fintech sur l'activité bancaire au sein BNA 482 Annaba », Mémoire Master en Sciences commerciales option Finance et comptabilité, Ecole des hautes études Commerciales.



Transformation des
activités bancaires
par la FinTech.
Cas pratique de la
place bancaire de
Béjaia.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

L'essor des technologies financières, connues sous le nom de fintech, a radicalement modifié le paysage bancaire en Algérie. Ces innovations technologiques ont révolutionné les modes de fonctionnement et d'organisation des institutions financières. Elles ont également changé l'utilisation et le quotidien des clients avec de nouvelles interactions et une diversification sans précédent des canaux de distribution de produits bancaires.

Ce mémoire vise à explorer l'adoption des technologies fintech dans les opérations bancaires algériennes. Avec l'évolution rapide du secteur bancaire mondial, les banques en Algérie ont dû investir fortement dans les nouvelles technologies et adopter des pratiques innovantes pour améliorer leurs services et fidéliser leur clientèle.

Ce chapitre final examine en profondeur le degré d'intégration des fintech dans les activités bancaires en Algérie, en soulignant les obstacles qui entravent encore leur adoption, ainsi que le degré d'adoption et d'appréciation de ces technologies par la clientèle. Pour cela, nous avons réalisé une étude de terrain en distribuant un questionnaire à l'ensemble des banques présentes sur la placette de Béjaia, et un autre questionnaire à un échantillon représentatif de clients bancaires dans la commune de Béjaïa, afin de réaliser un sondage d'opinion. A cela s'ajoute un stage pratique réalisé au sein de l'agence BNA 855, pour voir de près les activités et services utilisant les technologies innovantes.

Section01: Présentation et analyse des résultats de l'enquête de terrain

Cette étude réalisée en 2023 et 2024, dans le but de mener une enquête pour notre mémoire de fin de cycle, qui vise à éclaircir l'impact croissant de la fintech sur le paysage de la commune de la wilaya de Béjaia, en Algérie.

Pour ce faire, nous avons choisi une méthodologie rigoureuse reposant sur deux questionnaires, conçus pour avoir un sondage d'opinion et explorer en détails les différentes dimensions de la fintech et ses impacts sur la performance globales des banques à Béjaia, ainsi que de tirer le degré de satisfaction, accessibilité, utilisation et adoption de ces nouvelles technologies bancaires par la clientèle. Nous visons à comprendre comment les technologies numériques ont-elles changé les activités des banques, et de voir si leurs efforts ont aboutis à une meilleure utilisation et satisfaction auprès de la clientèle.

1. Elaboration et administration du questionnaire auprès des banques

Nous avons choisi d'adopter une approche méthodologique basée sur un questionnaire qui vise à obtenir un sondage d'opinion dans le but d'étudier l'intégration et l'utilisation de la fintech par les banques dans leurs activités au niveau de la commune de Béjaia. Ce questionnaire est composé d'une variété de questions fermées, à choix multiples et d'autres ouvertes. Il a été distribué aux responsables des banques publiques et privées de la région. Notre but était de récolter leurs visions et point de vue sur la fintech qui prend place dans leurs activités au quotidien au sein de la banque. Cette enquête a été menée en avril et mai 2024.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Cette technique méthodologique, nous permet d'atteindre de mieux comprendre comment la fintech c'est intégrée au sein des banques et a changé leurs activités, et surtout de cerner l'importance de cette fintech pour une meilleure dynamique pour les banques et ses clients. Pour ce faire, nous avons établi un questionnaire contenant 35 questions variées, réparties en 4 volets distincts, qui sont les suivants :

- 1) Informations générales sur la banque
- 2) Introduction des solutions basées sur les Fintechs
- 3) Appréciation de l'adoption des Fintechs par la banque
- 4) Appropriation des solutions Fintechs par les clients

Cela se devait d'être bien établi et réparti, afin que d'en tirer un maximum d'informations qui sont traités par la suite sur Microsoft Office Excel 2007.

2. Interprétation des résultats de l'enquête auprès des banques

2.1. La population et échantillon de l'enquête

Comme précisé précédemment notre enquête est élaborée principalement sur une approche qualitative pour évaluer la transformation des activités bancaires par la fintech en Algérie. Dans notre enquête nous avons choisi d'étudier les banques publiques et privées. Ce choix a été motivé par la présence des banques publiques à un taux dépassant les 60% du réseau bancaire national qui, majoritairement accusent un retard au niveau du développement numérique de leurs outils, comparés aux banques privées qui gardent toujours une avance technologique.

Pour définir notre échantillon, nous avons établi une liste des banques privées et publiques présentes au niveau de la wilaya de Béjaia, puis nous avons choisi un nombre de 14 agences bancaires à la fois publiques et privées, au hasard. Le critère de la localisation géographique n'a pas été choisi et suivi avec but stratégiques, mais les agences sélectionnées représentent une couverture significative à la wilaya de Béjaia.

Par le tableau suivant, nous synthétisons l'ensemble des banques présentes dans la commune de Béjaia, avec un total de 14 banques qui ont participé à l'enquête. Regroupant 8 banques publiques et 6 banques privées.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Tableau N°02 : Présentation de l'échantillon des banques enquêtées

Nom de la Banque	Réponse	Nombre de réponses
BNA 1	Oui	2 agences
BNA 2	Oui	
BEA	Oui	1 agence
BDL 1	Oui	2 agences
BDL 2	Oui	
BADR	Oui	1 agence
CNEP	Oui	1 agence
CPA	Oui	1 agence
SG	Oui	1 agence
TRUST	Oui	1 agence
AGB	Oui	1 agence
ASBA	Oui	1 agence
NATIXIS	Oui	1 agence
AL BARAKA	Oui	1 agence
BNP	Non	0
ABC	Non	0
Total	14/14	14

Source : Réalisé par les auteurs d'après les résultats de l'enquête.

A la fin de notre enquête, nous avons pu collecter 14 questionnaires, avec deux agences n'ayant pas rempli leurs questionnaires en raison de la surcharge de travail au sein de leurs agences. Nous avons réussi à collecter 8 questionnaires renseignés auprès des banques publiques et 6 auprès des banques privées.

2.2. Informations générales sur les banques enquêtées

Les premières questions du questionnaire adressé aux banques concernaient leur statut juridique, et leur âge, pour cerner si les banques publiques ou privées ont plus d'accessibilité aux fintech, et si leur âge pourrait l'influencer.

Tableau N°03: Le statut juridique des banques enquêtées

Nom des banques	Age des banques	Statut juridique des banques
1. BNA	Plus de 20 ans	Publique
2. BEA	Plus de 20 ans	Publique
3. CPA	Plus de 20 ans	Publique
4. BADR	Plus de 20 ans	Publique
5. CNEP	Plus de 20 ans	Publique
6. BDL	Plus de 20 ans	Publique
7. AGB	Plus de 20 ans	Privée
8. TRUST	Plus de 20 ans	Privée
9. NATIXIS	Plus de 20 ans	Privée
10. ASBA	De 11 à 20 ans	Privée
11. SG	De 11 à 20 ans	Privée
12. AL BARAKA	Plus de 20 ans	Mixte
Total 14 Banques	*+20 ans : 12/14 (85,71%) *De 11 à 20 ans : 2/14 (14,28%)	*Publique : 8/14 (57,14%) *Privée : 5/14 (45,45%) *Mixte : 1/14 (9,90%)

Source : Réalisé par les auteurs d'après les résultats de l'enquête.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Comme le démontre le tableau ci-dessus, les banques publiques présentent 57,14% des banques récoltées, 42,85% sont des banques privées et 8,33%, et une seule banque mixte.

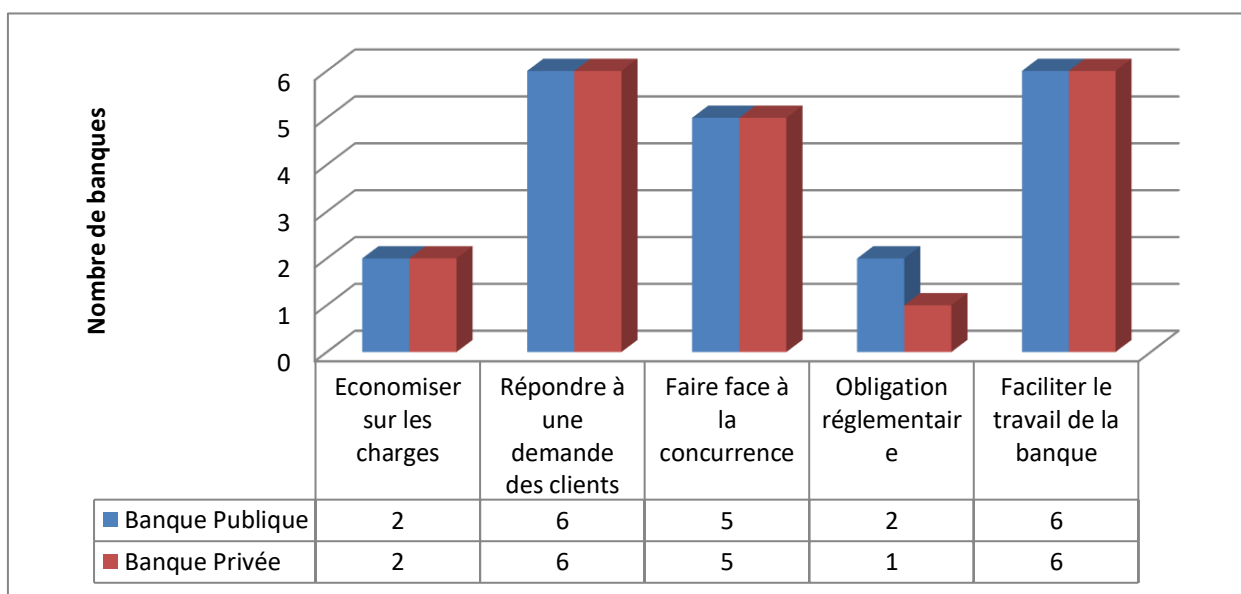
Nous déduisons que les banques publiques dominent le marché bancaire de la wilaya de Béjaia. Nous constatons par la suite que la majorité des banques (publiques et privées) répondantes au questionnaire sont présentes sur le marché depuis plus de 20 ans, avec un taux de 78,57% de l'échantillon, suivies de celle ayant plus de 11 ans à 14%, et une seule à moins de 10 ans.

2.3. Introduction des solutions basées sur les fintechs

La première question de cet axe concernait l'offre de services digitaux par les banques enquêtées. Les réponses collectées, nous ont permis de constater que l'ensemble des banques publiques et privées, utilisent et proposent toutes des services fintech, numériques et digitalisés. En effet, l'ensemble de l'échantillon de 12 banques présentent un pourcentage de 100% pour « Oui » à l'offre de la fintech dans leurs services aux clients.

Par la suite, il est question des motivations ayant poussé ces banques à proposer ces services à leur clientèle. Les réponses à cette question sont synthétisées dans le tableau suivant :

Figure N°10: Motivation des banques à l'offre de services fintech



Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Nous retenons par ces résultats que la majorité des banques publiques et privées, offrent des services fintech, principalement pour la motivation d'une meilleure réponse à la demande des clients, pour 12 réponses de l'échantillon (100 %). Vient après le besoin de faciliter le travail de la banque, afin d'alléger des transactions réelles en les rendant virtuelles pour les mêmes valeurs (100%). C'est alors que vient la concurrence avec 12 réponses sur 14 (85,71%), chaque banque privée ou publique, trouve essentiel de toujours élever son importance dans le marché. Le motif d'économiser sur les charges ne constitue que 6 réponses sur 14 (21,42%), car d'après ces agences, le nombre d'opérations et de transactions ne changent pas réellement et leurs vérifications encore moins.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

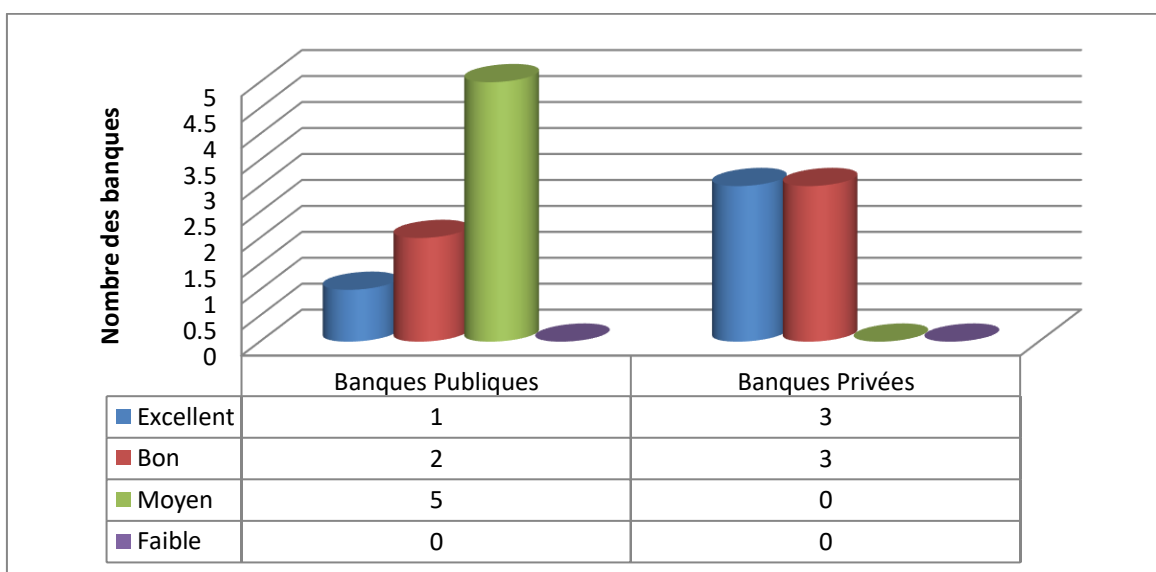
Et pour finir l'ensemble des banques, estiment qu'elles ne reçoivent pas réellement d'obligation réglementaire dans la mise en place de la fintech dans leurs services ou gestion interne. Il est à préciser que pour les statistiques de cette question, nous avons donné la possibilité de faire un choix multiples des différentes motivations aux répondants.

2.4. Appréciation de l'adoption des fintech par les banques

Dans ce volet, il était question d'abord, de savoir s'il existait un alignement entre les objectifs de digitalisation et les moyens des banques. Ici, l'ensemble des banques de l'échantillon qu'elles soient publiques ou privées, présentent un taux de 100% à « Oui » à la concordance entre les objectifs de transformation technologique et les moyens des banques (matériels, humains et financiers). Elles considèrent qu'il n'y a aucune difficulté majeure dans leur mise en place de la technologie financière.

Quant au point relatif à la formation du personnel et sa maîtrise de ces technologies, les réponses sont représentées dans la figure suivante.

Figure N°11: Compétence de la main-d'œuvre des banques enquêtées



Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

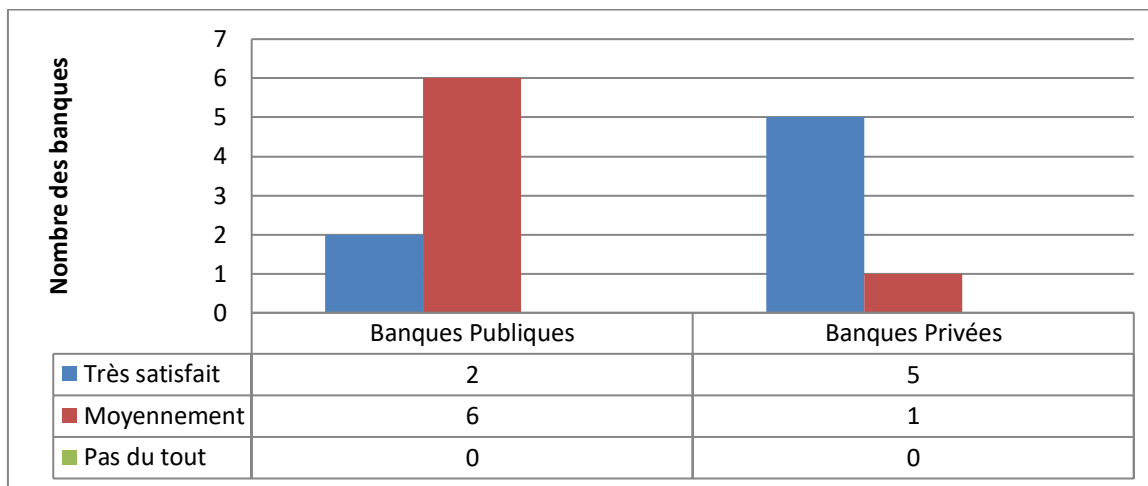
Nous remarquons par la figure ci-dessus que la majorité des banques publiques à un taux de 62,5%, décrivent la main-d'œuvre comme étant moyennement répondante aux exigences de la mise en œuvre des solutions fintechs, gardant deux banques (25%) la jugeant bonne et une autre (12,5%) excellente. Ce qui nous pousse à comprendre que la performance du personnel peut être un facteur qui freine le développement de la fintech au sein des banques publiques. Quant aux banques privées, elles classent les réponses de leur main-d'œuvre comme étant bonnes (50%) jusqu'à même excellentes (50%). Cela présente un des grands points d'avancement de la fintech plus chez les banques privées que les banques publiques.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

2.5. Niveau de satisfaction des banques par la fintech

Ce point visait à apprécier la satisfaction des banques des solutions fintechs qu'elles proposent, en soulignant le degré de sécurisation et le lien avec la concurrence.

Figure N°12 : Le niveau de satisfaction des banques par la fintech



Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

La figure démontre qu'un nombre majeur de banques publiques (75%), exprime un niveau de satisfaction moyen dans l'utilisation des fintechs, avec deux autres banques très satisfaites. Alors que pour les banques privées, elles montrent une plus grande satisfaction par les services fintechs, constituant 5 banques sur 6 (83,33%), laissant alors une seule banque qui estime que le développement n'est pas encore à la hauteur de ses espérances.

Il est à noter que pour le choix de réponses à cette question, le répondant se devait d'évaluer son niveau de satisfaction sur une échelle partant de 1 (insatisfait) à 5 (très satisfait).

Concernant la sécurité et positionnement concurrentiel, la totalité des 14 banques privées et publiques, estiment que le piratage et les cybers attaques est le plus grand risque que peut subir un système bancaire. Les poussant alors à noter la cybersécurité comme étant très importante. Aussi, pour répondre à cette question, les répondants devaient évaluer l'importance de la cybersécurité sur une échelle de 1 (pas important) à 5 (très important).

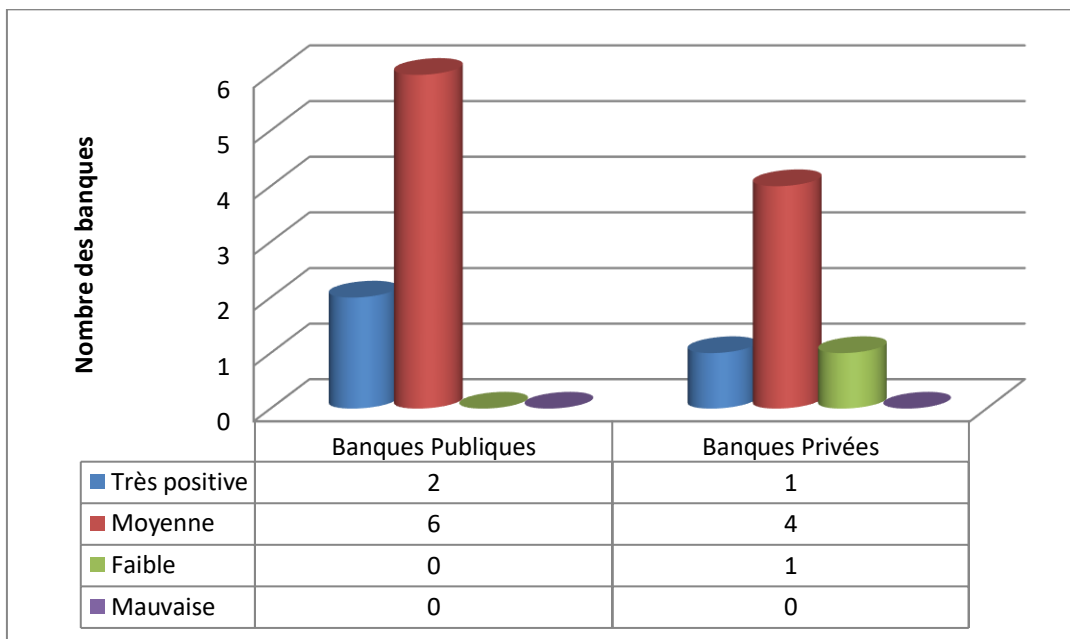
Par rapport au niveau de sécurité, d'utilisation et de satisfaction de la fintech, l'ensemble des 14 banques, voient leurs performances et offres bonnes comparés à celles de leurs concurrents nationaux. Alors que vis-à-vis des géants de la fintech internationaux, ils l'estiment moyenne.

2.6. Appropriation des solutions fintechs par les clients

Nous voulons avoir l'avis des banques sur l'intégration des clients de ces solutions fintechs proposées, et les catégories de clientèle la plus répondante.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°13 : L'adoption des fintechs par les clients



Source : Réalisé par les auteures d’après les résultats de l’enquête.

Cette figure nous fait déduire que lors de l’établissement de leurs bilans, les banques publiques estiment l’adoption des services fintech par la clientèle moyenne avec une forte réponse de 6/8 (75%), laissant 2 banques publiques (25%) la juger très positive selon les perspectives et analyses de leurs institutions. Quant aux banques privées, elles s’appuient aussi sur une estimation moyenne de l’adoption de ces clients avec 4 banques sur 6 (66,67%), laissant une banque (16,67%) apprécier l’adoption de ces clients et la considérer très positive et dernière banque analysant le tout de manière contraire en l’estimant faible.

Tableau N°04 : Répartition des catégories socioprofessionnelles et d’âge des clients

Catégorie des clients	Classement par les Banques	Age des clients	Classement par les Banques
Etudiants	4	18 à 25 ans	2
Cadres supérieurs	1	30 à 50 ans	1
Fonctionnaires	2	50 à 70 ans	3
Retraités	5	+ 70 ans	4
Commerçants	3		

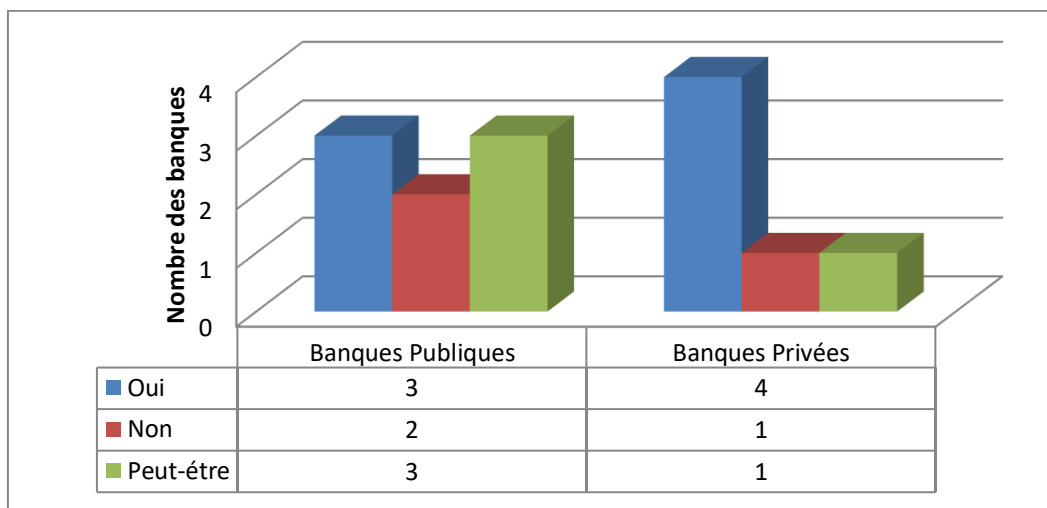
Source : Réalisé par les auteures d’après les résultats de l’enquête.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Nous constatons par le tableau réalisé, que la classification des tranches d'âge pour les banques publiques et privées mets les clients de 30 à 50 ans étant les clients les plus actifs et habitués à l'utilisation des outils numériques. Quant à la catégorie des clients les fonctionnaires, commerçants et cadres supérieurs sont les plus importants et réactifs à l'utilisation des fintechs.

Il est à préciser que pour le choix des catégories et âge des clients les mieux performant, il a été demandé à l'échantillon de faire un classement de 1 à 5 pour la catégorie, et de 1 à 4 pour l'âge.

Figure N°14 : Recommandation de l'obligation d'utilisation des fintech aux clients



Source : Réalisé par les auteurs d'après les résultats de l'enquête.

A travers cette question, nous voulions voir l'avis des banques concernant, l'introduction de l'effet obligatoire de l'utilisation des solutions fintechs par les clients. Les réponses recueillies nous permettent de voir que pour les banques publiques, elles sont réparties entre les trois réponses, laissant 3 d'entre elles (37,5%) estimer que l'obligation doit être appliquée sur leurs clientèle afin qu'elle utilise plus la fintech, 3 autres restent encore mitigées et considèrent l'obligation comme une possibilité seulement, alors que deux (25%) d'entre elles ne voient pas du tout l'obligation comme une bonne initiative pour pousser leurs clients à utiliser les services numériques. Pour les banques privées, nous voyons par nos résultats, un penchement majeur (66,67%) pour l'emploi de l'obligation sur leur clientèle afin de faire avancer l'utilisation de leurs plateformes numériques, laissant une encore hésitante, et une autre qui n'estime pas nécessaire d'obliger les clients.

Conclusion de l'enquête

En résumé, la distribution de ce questionnaire nous a permis d'avoir un avis plus appuyé sur le déroulement des activités bancaires avec l'implication de la fintech.

Avec un taux de 57,14% présent dans l'échantillon récolté, les banques publiques prennent le monopole sur le marché bancaire présent sur la wilaya de Béjaia, et sont présentes depuis plus de 20 ans. Avec une certitude de 100% de l'adoption de la fintech au sein de leurs institutions.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Aussi, notre enquête nous a permis de constater qu'il y a bel et bien un retard de la part des banques publiques, qui ne présentent pas de réelle satisfaction sur le potentiel de leurs personnels à réaliser leurs objectifs visés pour le développement de la fintech.

D'après les banques publiques de la wilaya de Béjaia les Cybers attaques ou ce qu'on appelle le piratage, est l'inconvénient majeur de la mise en place des technologies. Les risques qui peuvent être provoqués par ce dernier peuvent entraîner des dégâts matériels et immatériels importants. Elles aperçoivent par la suite, que l'utilisation des différents outils qu'elles élaborent et mettent en place reste encore moyenne auprès de la clientèle, cela diffère bien sûr avec la tranche d'âge mais reste encore pauvre. Malgré toutes les banques publiques (75%) donnent une grande importance à la demande des clients et à faciliter le travail de la banque. Alors que seulement 3 banques sur 8 (37,5%) considèrent la réglementation comme boosters ou ralentisseur de la mise en place des fintechs

Quant aux banques privées elles présentent 35,71% du marché bancaire à la wilaya de Béjaia, et 7,14% d'une banque mixte, elles sont aussi présentes majoritairement depuis plus de 20 ans. Par les analyses réalisées nous déduisons que les banques privées gardent une avance dans le développement de la fintech. Car contrairement à leurs concurrents publics, les banques privées éprouvent une grande satisfaction sur la concordance entre leurs objectifs et les activités de leurs personnels, les poussant par la suite, à être complètement conquise par l'adoption de la fintech au sein de leurs agences. Les banques privées estiment aussi que le piratage est le plus grand inconvénient présent sur le marché bancaire et la fintech.

Elles partagent le même avis que les banques publiques en estimant que l'adoption et utilisation des outils digitaux auprès de la clientèle restent moyennes. Malgré tout, les banques privées travaillent constamment à répondre à la demande des clients en arrangeant et mettant en place de nouvelles technologies financières.

Par contre, les résultats ont démontré que 10 banques sur 14 (71,43%) voient la concurrence comme un accélérateur du développement de la fintech au sein de leurs agences, ce qui appuie l'une de nos hypothèses, qui stipule que les banques se lancent dans le développement de nouvelles stratégies afin de ne pas être remplacées par ces technologies financières, ou des institutions plus performantes.

Recommandations

Notre enquête, nous pousse à encourager les banques qu'elles soient publiques ou privées, à toujours s'investir plus dans le développement et l'intégration des fintechs dans leurs activités, afin de procurer plus de possibilités et de facilité à la clientèle. Nous estimons aussi qu'il faudrait avoir un accès aux applications et aux plateformes numériques des banques plus légers et plus faciles, mais de surtout diminuer et alléger les supports d'accès, afin de fortifier l'inclusion financière en Algérie. Certains agents de la BNA 588, estiment que les clients ne se voient pas de se doter de plusieurs cartes sur soit, ce qui peut affaiblir la sécurité et induire à plusieurs erreurs. Et comme dernier point, nous incitons fortement les banques et les autorités financières à procéder à l'obligation des clients afin d'utiliser et d'adopter les outils numériques des banques.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Car, si les clients se retrouvaient obligés de payer leurs factures par cartes, il y aurait un meilleur rendement pour les banques. Certaines banques questionnées estiment même que la fintech se développera très fortement dans les 10 prochaines années.

D'après ces dernières études, on remarque que la clientèle représente un point essentiel dans le développement des outils numérique et de la fintech en générale au sein des banques, vu que la motivation principale de leurs développements est de répondre à la demande de la clientèle. Et c'est pour cela que nous estimons primordiale d'inclure l'avis des clients sur l'arrivée et l'installation des fintechs pour les banques ainsi que pour eux.

3. Elaboration et administration du questionnaire des clients

Nous avons choisi d'adopter une approche méthodologique basée sur un questionnaire qui vise toujours à aboutir à un sondage d'opinion afin d'étudier l'intégration et l'utilisation de la fintech par les clients dans leurs activités bancaires dans la wilaya de Béjaia. Ce questionnaire est composé d'une variété de questions fermées, à choix multiples et d'autres ouvertes. Il a été distribué à la population de la région de Bejaia sous forme d'un lien numérique, réalisé sur Google Forms, et qui sont au final, traitées sur Microsoft Office Excel 2007. Notre but était de récolter leurs visions et points de vue sur la fintech qui prend place dans leurs activités au quotidien au sein de la banque. Cette enquête a été menée en avril et mai 2024.

Cette technique méthodologique, nous permet de mieux comprendre comment la fintech s'est intégré au sein des banques et a changé leurs activités, et surtout de comprendre l'importance de son utilisation et intégration par les différents clients. Pour ce faire, nous avons établi un questionnaire contenant 27 questions variées, réparties en 3 volets distincts. Cette forme nous a permis d'analyser la fintech au quotidien des clients, comment les utilisent-ils à la wilaya de Béjaia. Les volets principaux présents dans notre questionnaire sont :

- 1) Informations générale sur le client
- 2) Introduction des Fintechs
- 3) Appréciation des solutions Fintechs par les banques

3.1. Présentation générale de l'échantillon enquêté

Comme précisé précédemment, notre enquête est élaborée principalement sur une approche qualitative pour évaluer la transformation du quotidien des clients par la fintech en Algérie. Nous avons choisis d'étudier tous types de clients qu'ils soient particuliers ou entreprises, peu importe leurs catégorie ou tranche d'âge, ils présentent tous une importance potentielle. Ce choix a été motivé par la constatation de notre entourage qui utilise de plus en plus les outils numériques dont les applications digitales de leurs banques.

Notre échantillon a été sélectionné de manière à être le plus représentatif possible. Il était composé de 110 clients, ayant répondu à notre questionnaire. Le critère de la localisation géographique n'a pas été choisi et suivi avec but stratégique, mais la population représentent une couverture significative à la wilaya de Béjaia.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Le statut de client particuliers ou entreprises ne sera pas démarqué ou pris en considération, car nous visons à étudier l'avis globale de la clientèle.

A. Caractéristiques générale des clients enquêtés

Sur les 110 répondants aux questionnaires, 49,2% (54) sont des femmes et 50,8% (56) d'homme. Par tranches d'âges et catégories socioprofessionnelles.

Le tableau suivant nous permet alors de constater que la majorité des clients répondant et utilisateurs se situent dans la tranche d'âge des 26 à 40 ans à 51,81%, laissant les 18 à 25 ans en deuxième place à 24,55%, puis les 40 à 60 à 19,09% et enfin les plus de 60 ans à 4,55%. Cela nous mène à déduire que le jeune âge des clients présente un avantage dans l'utilisation des outils numériques, avec une avance sur leurs utilisation et adaptation.

Nous remarquons aussi que la majorité des clients présents au sein des banques sont à 32,73% des fonctionnaires, d'où le haut positionnement dans les préférences des banques comme nous a pu le déduire dans le résultat du questionnaire des banques. Quant à la répartition géographique, l'urbain domine.

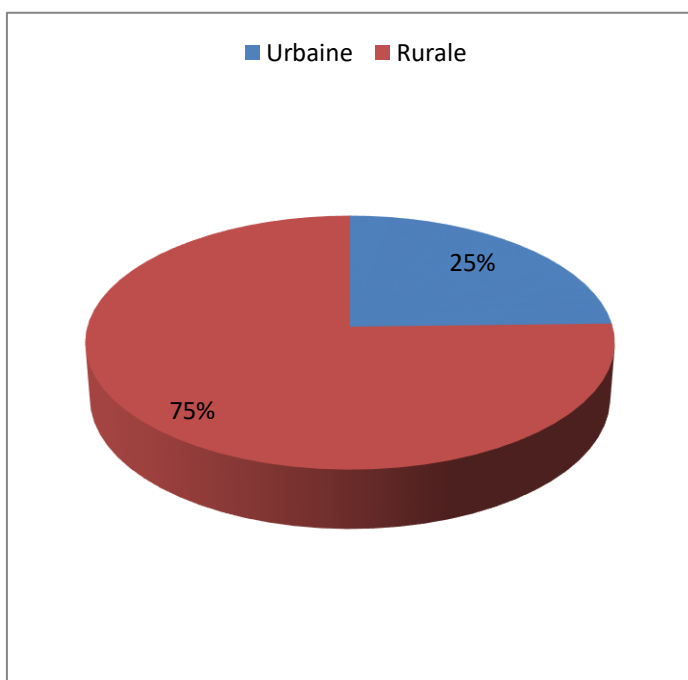
Tableau N°05 : Répartition par âge et catégorie socioprofessionnelle des clients enquêté

Catégorie Socioprofessionnelle	Nombre de répondants	Pourcentage (%)	Tranche d'âge	Nombre de répondants	Pourcentage (%)
Etudiant	30	27,27%	18 à 25 ans	27	24,55%
Commerçant	12	10,91%	26 à 40 ans	57	51,81%
Fonctionnaire	36	32,73%	40 à 60 ans	21	19,09%
Enseignant	5	4,55%	+ 60 ans	5	4,55%
Profession libérale	7	6,36%	Total	110	100%
Retraité	10	9,09%			
Autres	10	9,09%			
Total	110	100%			

Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°15: La répartition géographique des clients enquêtés



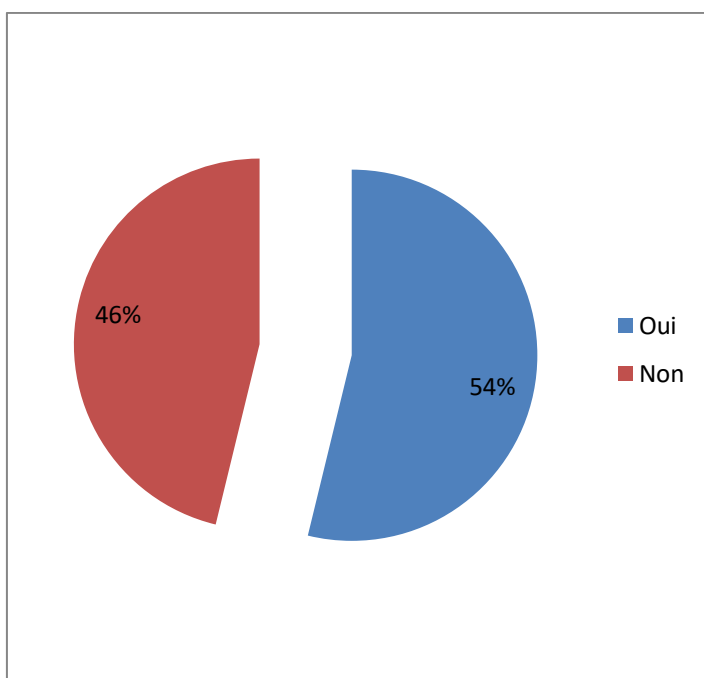
Cette figure démontre que la quasi-totalité de la clientèle (75%) se situe dans des zones et régions urbaines, ce qui exclut d'une certaine manière les habitants des régions rurales à (25%) dans l'accès aux divers services numériques des banques, et témoigne d'un manque d'inclusion financière.

Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

3.2. Introduction des Fintechs

Nous apprécions dans ce point la connaissance et l'utilisation des fintechs par les clients.

Figure N°16 : Appréciation de la connaissance de la fintech par les clients

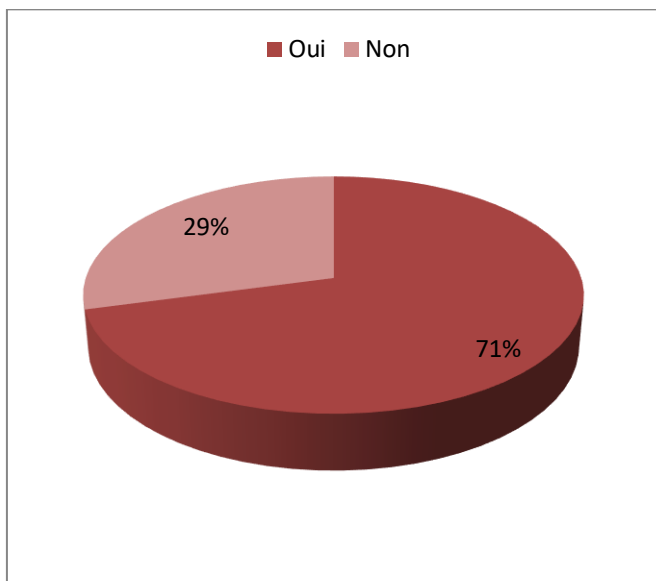


Dans cette figure, nous constatons que une grande majorité de la population et clients des banque ont déjà un aperçu sur la fintech, 54% des clients définissent la fintech comment étant les nouveaux moyens numériques et digitales des banques.

Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

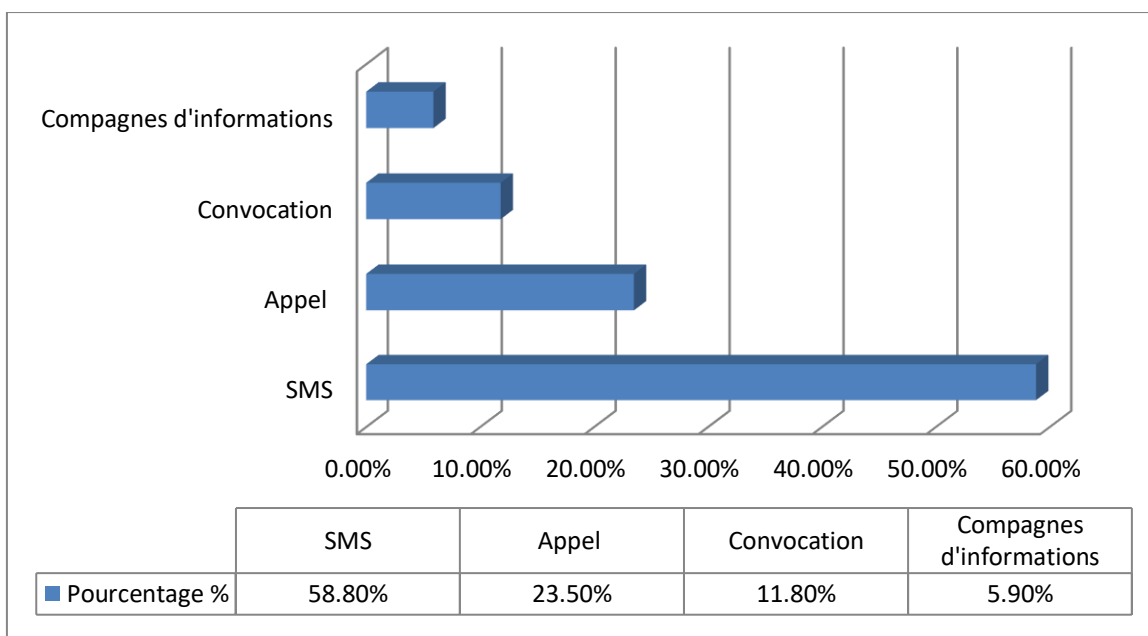
Figure N°17 : Taux d'utilisation des fintechs par les clients



L'utilisation de la fintech s'élève à un taux de 71% par la clientèle, démontrant que la majorité des clients, s'appliquent à utiliser les nouvelles technologies financières vus l'avancement de la technologie et de l'internet.

Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Figure N°18 : Les moyens de diffusions des fintechs par les banques



Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Nous remarquons que la majorité des clients se voient incités à utiliser la fintech proposée par leurs banques par voie de des SMS envoyés à (58,80%) majoritairement.

Laissant alors les compagnes d'informations en dernier à un taux de 5,9%, ce qui implique que les banques et agences ne fournissent pas assez de compagnes pour exposer leurs services aux clients et au publique.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

3.3. Appréciation des solutions fintechs par les clients

Il s'agit à ce niveau de voir les types de solutions utilisées par les clients, et leurs fréquences

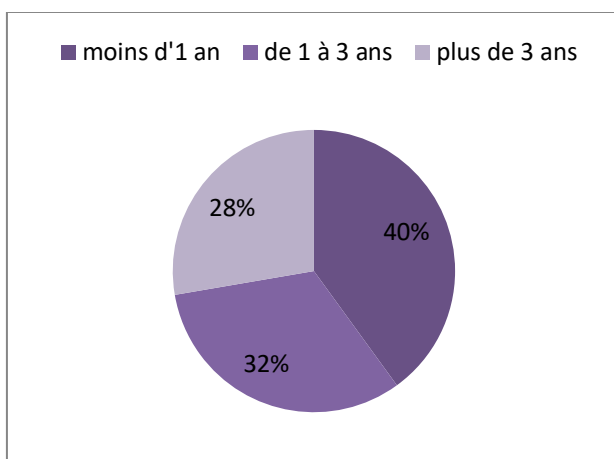
Tableau N°06: Les services et supports utilisés par les clients enquêtés

Type de service	Pourcentage d'utilisation	Nombre de client	Type de support	Pourcentage d'utilisation	Nombre de client
Consultation de compte	47,7%	52	Guichets automatiques	55,4%	61
Mouvement de compte	33,8%	37	E-paiement	33,8%	37
Paieement de facture	36,9%	41	Banque enligne	13,8%	9
Commerce en ligne	21,5%	24	Carte CIB	58,8%	64
Simulation d'épargne	7,7%	8	Autres	3%	2
Autres	7,5%	8	/	/	/

Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Ce tableau démontre que l'ensemble des services utilisés par les clients, sont essentiellement la consultation de comptes à (47,7%), en minimisant les autres opérations par leurs d'efficacité. Quant aux supports utilisés, les cartes CIB restent les plus utilisées et demandées par les clients à un taux de (58,8%), avec leurs habitudes du bien matériel et touché, il s'avère que la majorité des agences de la wilaya de Béjaia remarquent une habitude de leurs clientèles aux supports papiers, ce qui représente un frein au développement de la fintech. Il est à préciser que pour le choix des réponses, les répondeurs avaient la possibilité d'effectuer un choix multiple.

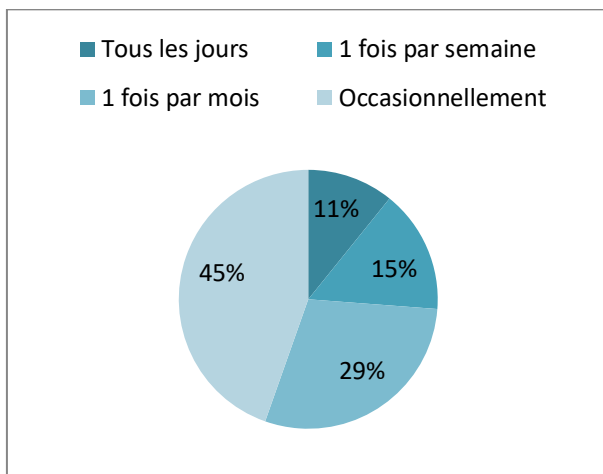
Figure N°19 : Durée d'utilisation des services



Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°20: Fréquence d'utilisation

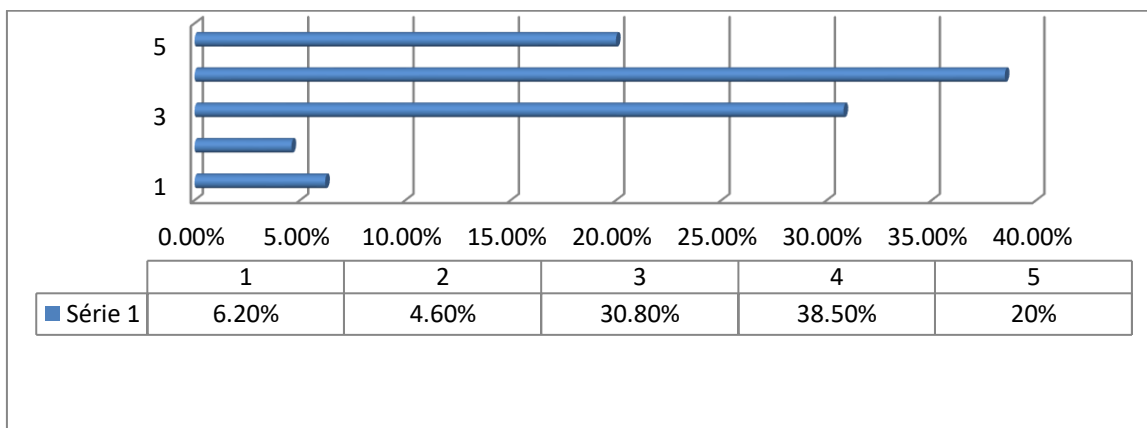


Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Ces deux figures démontrent que les clients ont tous une ancienneté différente dans l'utilisation des outils digitaux de leurs banques. Les plus récents, moins d'un an représentent 40% de nos répondants, les plus anciens dépassant les 3 ans sont seulement à 28%, et entre les deux, ils sont à 32% des utilisateurs. Cela démontre que le taux des utilisateurs augmente au fur et à mesure du temps, avec une meilleure habitude des clients, les performances deviendront plus digitales. Quant à la fréquence d'utilisation, celle-ci reste intrigante avec un taux de 45% d'utilisation occasionnelle, cela pousse les agents bancaires ainsi que l'environnement économiques à se douter de la satisfaction des clients, ce qui les pousse à restreindre leurs offres.

3.4. Satisfaction des clients et avantages des fintechs

Figure N°21: Le taux de satisfaction des clients

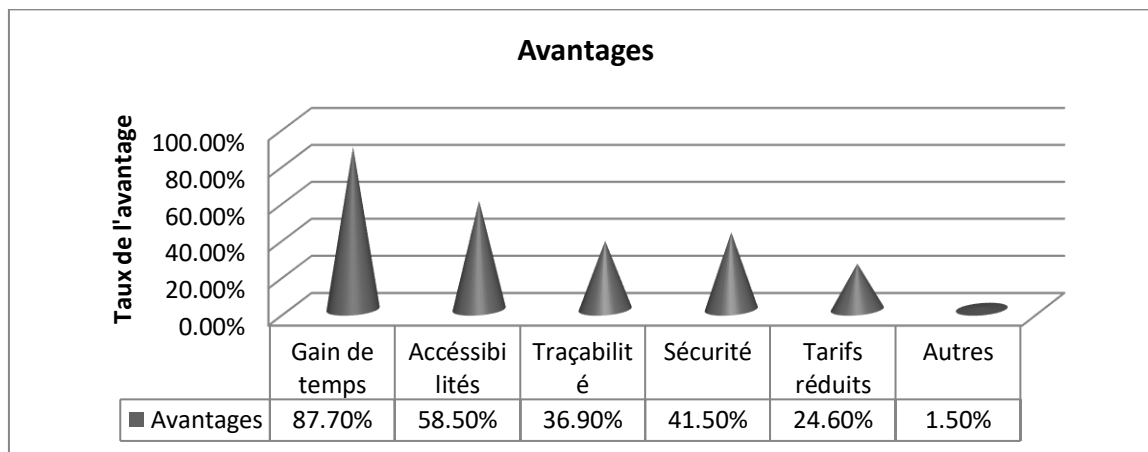


Source : Réalisé par les auteures d'après les résultats de l'enquête.

Ces statistiques démontrent que l'ensemble des clients semblent être départagés dans le niveau de satisfaction, malgré le fait qu'on récolte 38,5% de satisfaction à l'échelle 4, les niveaux 3 et 5 ne restent pas loin. Le bon point que l'on puisse retenir est qu'il n'y a pas une très faible satisfaction des clients, cela signifie qu'il y a toujours une volonté de la part des clients à mieux connaître et utiliser la fintech. Il est à citer que pour le choix de réponse de cette question, il se devait d'évaluer son niveau de satisfaction sur une échelle de 1 (insatisfait) à 5 (très satisfait).

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°22: Avantages des fintechs pour les clients



Source: Réalisé par les auteurs d'après les résultats de l'enquête.

Cette dernière figure démontre que l'avantage le plus ressenti par les clients est le gain de temps avec un taux de 87,7%. Ensuite nous avons l'accessibilité qui se présente à un taux de 58,5%, la traçabilité à 36,9%, la sécurité un peu plus à 41,5%, puis les tarifs réduits à 24,6%. Cela nous pousse à croire encore plus à l'avenir de la fintech en Algérie et à la wilaya de Béjaia, avec un taux un peu plus élevé de la croyance à la sécurité.

Il est à citer que pour le choix de réponse de cette question, le choix multiple fut offert aux répondants.

3.5. Perspective et avenir des fintechs selon les clients

Les clients se focalisent sur un l'espoir d'un avenir plus développé et plus technologiques au quotidien, un déclic souvent provoqué par le développement des pays étrangers. Un taux de 72% des clients voient un avenir complètement digital et numérique des banques, en les rendant complètement en ligne. Les clients disent pourtant qu'il reste encore des améliorations sur le renforcement de certains services tel que les achats en ligne à l'étranger. Ils restent pourtant encore mitigés sur le fait d'appliquer l'obligation ou pas sur la clientèle afin d'adopter encore plus les solutions digitales, ils se sont alors répartis à 50% sur l'obligation et l'incitation. Alors que les 50% autre reste sur l'incitation.

Conclusion de l'enquête

La distribution de ce questionnaire nous a permis d'avoir un avis plus appuyé et plus claire sur le point de vue de la population cliente des banques, sur l'arrivée de la fintech dans leur quotidien et son utilisation. Les résultats collectés nous ont permis de constater que les clients dans la tranche d'âge des 26 à 40 ans, détiennent un point avantageux sur l'utilisation et l'adoption des fintech, et cela grâce à leur naissance et arrivée en même temps que les premiers développements numériques et technologies.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Nous avons aussi pu constater que les fonctionnaires sont les acteurs les plus présents au sein des banques constituant plus 36 des 110 clients récoltés. Cela justifie d'une manière la préférence des banques à cette catégorie socioprofessionnelle. La majorité de la population a eu à faire à la fintech dans leurs vies, portant le taux à 53,8% de connaissance de la fintech et 70,8% dans son utilisation. Mais dans un point négatif, on constate que les clients s'abstiennent aux opérations de bases pour les outils numériques tels que la consultation de comptes ou l'utilisation des cartes CIB plus que les applications. Ce qui engendre par la suite une utilisation pas très régulière mais plutôt occasionnelle, cela démontre que les clients présentent toujours un manque de confiance en ces technologies financières. Nous constatons surtout que la majorité des clients de la wilaya de Béjaia, sont des habitants des zones urbaines, hélas cela exclut les avantages pour les zones rurales, et cela enfonce encore plus l'inclusion financière.

Recommandation

Notre enquête, nous pousse à encourager les clients, à toujours s'investir plus dans le développement et l'adoption des fintechs dans leurs activités et quotidien. Les clients montrent un manque de confiance qu'il attribue à leurs banques, nous pensons qu'il serait préférable de laisser en arrière les supports papiers et se lancer dans le digitales qui sera bien plus assurée par les banques, cela évitera les risques de pertes de chèques ou d'autres supports. En dernier point, nous restons presque sûre qu'il serait préférable que l'obligation soit appliqué sur la clientèle, afin de les pousser plus à apprendre l'utilisation des fintechs, ce qui impliquera certainement une facilité de vie.

Section02 : Restitution des données collectées lors du stage pratique (BNA N°588).

Pour fournir un document le plus renseigné possible de l'utilisation des fintechs par les banques algériennes, il nous paraissait important de compléter l'étude théorique et descriptive, par une un stage pratique au sein d'une des agences bancaires de la wilaya de Béjaia (**BNA N°588**), qui a bien voulu nous accueillir pour une période d'un mois en immersion pour nous permettre de constater concrètement et réellement l'imprégnation des services fintechs dans les diverses activités de la banque. Nous restituons alors dans les points suivants une présentation de la banque, et de l'agence d'accueil, puis ses divers organismes et services.

1. Présentation de la banque

Afin de mieux éclairer la présentation de l'organisme d'accueil, nous commençons d'abord par la présentation la BNA, en général, puis l'organisme qui nous a accueillies pendant notre stage pratique : L'agence principale « 588 » de Bejaïa.

1.1 Historique de la BNA

La banque nationale d'Algérie a été créée le 13 juin 1966 sur ordonnance n° 66-178, et fut la première banque commerciale nationale créé après l'indépendance. Elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle était chargée en outre, du financement de l'agriculture.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

En mars 1982, les pouvoirs publics ont décidé de mettre en place une nouvelle structuration par l'adoption de la spécialisation sectorielle des banques, et ont ainsi, créé la Banque de l'Agriculture et du développement Rural (BADR) ayant pour vocation principale le financement et la promotion de l'agriculture. Cette mesure a mis un terme au monopole de la BNA quant au financement de ce secteur. Cette restructuration avait porté aussi d'autres aspects portant sur la politique d'implantation, la réorganisation des structures de la Direction Générale et la création des Directions de Réseaux d'Exploitation. Par la suite, et à partir de 1988, deux textes majeurs relatifs aux réformes économiques et préparant la transition vers l'économie de marché ont eu des implications sur l'organisation et les missions de la BNA, à l'égard des autres banques publiques, en l'occurrence :

- La loi n°88.01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques.
- La loi n°90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit définissant la banque comme étant : « une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle, et principalement des opérations portant sur la réception des fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci ».

Suite auxquelles, la BNA a obtenu son agrément le 05/09/1995, et devient, ce fait, la première banque du pays bénéficiaire de ce statut, qui lui impose les principes d'autonomie et de commercialité.

1.2 Les réseaux de la BNA

La BNA a élargi son réseau et a mis à la disposition de sa clientèle 220 agences, implantées sur le tout le territoire national, chapotées par 20 Directions régionales (DRE). Pour le développement de la monétique, la BNA délivre gratuitement à sa clientèle des cartes CIB, leurs facilitant ainsi au quotidien, la réalisation de leurs opérations diverses à travers l'implantation de 98 Guichets Automatiques de Banque (GAB) et 150 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB). Les agences de la BNA sont catégorisées comme suit :

- Agences principales ;
- Agences de catégories A, B, C ;
- Agences sur site implantées dans les locaux des grandes entreprises publiques.

1.3. Les services de la BNA

On peut retenir par l'historique de la BNA, qu'elle est une banque à forte rentabilité et avec des activités qui travaillent à élargir le secteur de services qu'elle offre à sa clientèle et au public.

- La BNA est une banque de tous et de chacun : depuis sa création en 1966, elle accompagne toute personne physique ou morale. Elle compte plus de 2.7 millions de clients particuliers et entreprises de différentes tailles.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

- C'est une banque universelle, car elle propose une panoplie de produits et services bancaires ainsi que des produits d'assurances, destinés à satisfaire les divers besoins de toute sa clientèle. Ces produits et services sont simples, conformes aux réglementations en vigueur et sont offerts avec des tarifs compétitifs.
- C'est une banque de proximité qui a élargi son réseau pratiquement au niveau de tous les chefs-lieux des wilayas du pays, et les principales communes. Elle dispose de 220 agences, chapeautées par 20 Directions régionales (DRE).
- Elle est un établissement financier fort de sa culture, son histoire et de ses valeurs notamment la proximité, la disponibilité, la confidentialité et la compétence de ses collaborateurs. La BNA construit avec ses clients des relations durables fondées sur la transparence et la confiance.
- La BNA adopte une approche d'écoute multi canal, site web, call center, cellule d'écoute, prise en charge des doléances, une PLV (publicité sur le lieu de vente) et une ILV (information sur le lieu de vente) la plus adéquate.

1.4. Présentation de l'organigramme d'accueil « Agence Béjaia 588 »

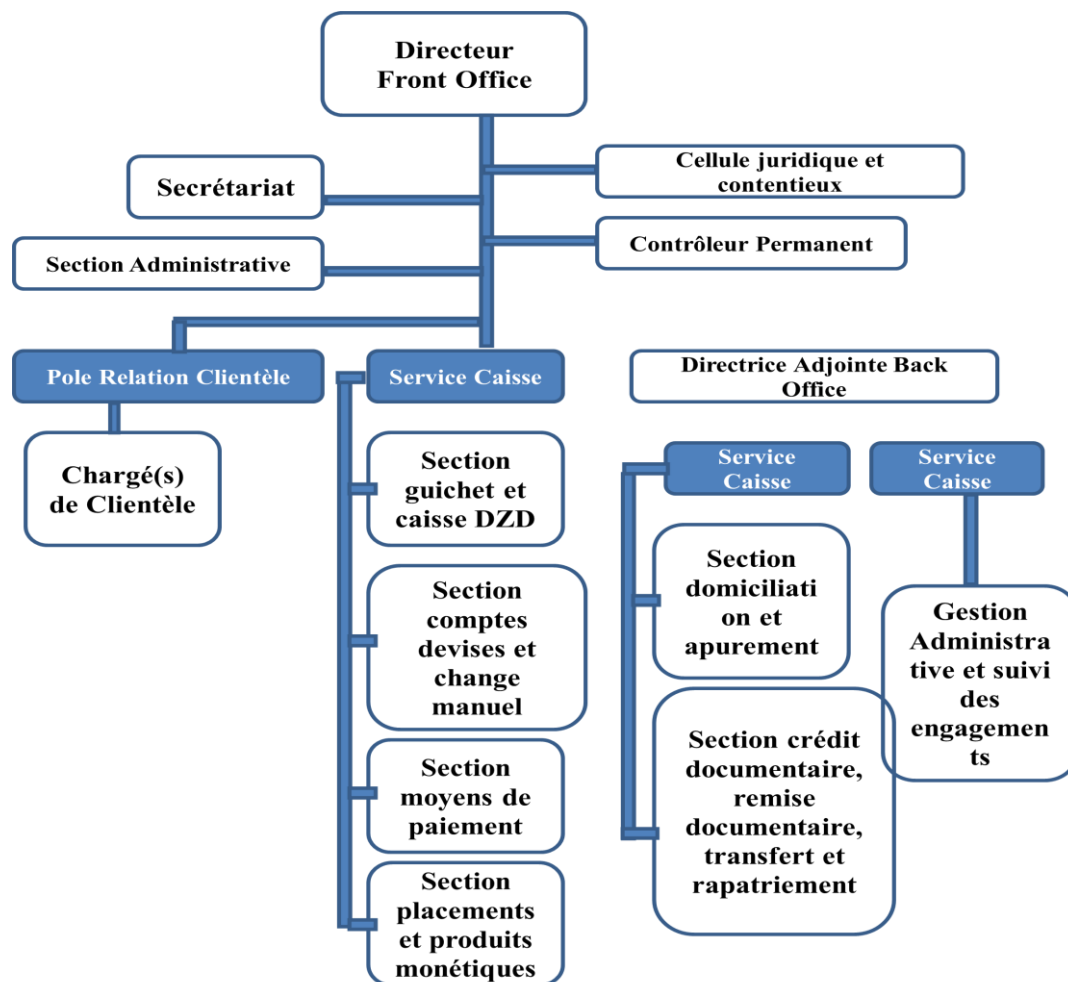
L'agence BNA 588, située à la Place du 1^{er} novembre-BP 86 -06000 Béjaia Ville, est située au chef-lieu de la Wilaya. C'est une agence secondaire selon son niveau d'activité déployée. Elle est dirigée par un directeur secondé par une directrice adjointe, qui sont chargés du front et back office. Les deux sont nommés par la décision du président directeur général (PDG). L'organisation de l'agence s'articule autour des principes suivants :

- L'optimisation de la fonction commerciale ;
- Le renforcement des attributions opérationnelles et managériales du directeur et directeur adjoint ;
- La séparation entre le front et le back office ;
- L'émergence et l'ancrage de la fonction contrôle.

Quant à son organisation, elle se structure autour de l'organigramme suivant :

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°23 : Organigramme de la BNA (agence 588)



Source : Réalisé par les auteures d'après les documents interne de la BNA

2. Les outils et moyens de la fintech de la BNA

La banque nationale d'Algérie propose à ses clients une variété de moyens de paiement numériques, les aidants à régler des transactions à distance, des comptes chèques et de nombreux autres services sans avoir à se déplacer à la banque. Parmi ces moyens digitaux, on retrouve les cartes interbancaire (CIB), *E-banking* BNA.net sur le support web et *Bn@tic App* sur le support mobile, la solution de paiement sans contact WIMPAY BNA et enfin le E-paiement BNA.

2.1. Les cartes interbancaires CIB

La carte CIB est une carte interbancaire, identifiable par le logo monétique interbancaire CIB. Il y a aussi le logo et le nom de la banque émettrice. La carte est équipée d'un microprocesseur communément appelé « puce » qui gère et protège les opérations de paiement, qui permet à son titulaire dit « porteur de carte » de régler des achats auprès de différents points de vente. C'est une facilité nationale de paiement et de retrait interbancaire, acceptée chez les commerçants affiliés au réseau de banque en ligne interbancaire et dans tous les guichets automatiques installés sur le territoire.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Depuis 1996, la SATIM propose des cartes interbancaires de DAB à ses adhérents (BNA, BDL, CPA, BADR, BEA, CNMA et Algérie Poste). En 1998, les retraits d'espèces aux guichets automatiques ont commencé via le réseau bancaire électronique interbancaire. D'autres institutions financières sont en train de se joindre au réseau.

Figure N°24 : Présentation Recto/Verso de la carte bancaire



Source: <https://www.bna.dz/fr/monetique/carte-cib.html>

Ces cartes offrent un certain nombre d'avantages à leurs détenteurs, notamment, la facilité d'utilisation, disponibilité de l'agence 24h/24 et 7j/7, sur le réseau GAB de la BNA et DAB connecté au «R.M.I », sécurité renforcée (carte à puce munie de code confidentiel), gain de temps en évitant les files d'attente dans les agences, et enfin le confort en permettant de régler les achats sur les terminaux de paiement Electronique (TPE) installés au niveau des commerçants acceptants.

A. La carte classique et la carte Gold

La BNA met à disposition deux types de carte interbancaire CIB, en fonction de la catégorie de ses clients.

Il s'agit de la carte classique, offrant les services de retrait /paiement interbancaire auprès des automates appartenant aux banques et établissements participants au Réseau Monétique Interbancaire (RMI), et de la carte Gold offrant des fonctionnalités supplémentaires et des limites de retrait et de paiement plus élevées.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°25 : La carte classique

Figure N°26 : La carte Gold



Source : <https://www.bna.dz/fr/particulier-cartes-cib-sms-card/>

B. La carte d’Affaires

Il s’agit d’une carte interbancaire, destinée aux Professionnels et aux Entreprises, qui permet d’effectuer des retraits, des paiements de proximité et à distance afin de couvrir les différentes dépenses liées à leur activité, et qui lui remise gratuitement à la demande du titulaire du compte ou à leurs mandataires dûment habilités et a une validité de trois (03) ans.

Figure N°27 : La carte Affaire



Source : <https://www.bna.dz/fr/professionnel-cartes-cib-sms-card/>

C. La carte ELITE

La carte « ELITE » est une carte interbancaire haut de gamme de retrait et de paiement destinée aux clients de la banque, offrant des services d’assistance médicales de prévoyance et de conciergerie. Cette carte donne accès systématique et gratuit au service « SMS-CARD », permet des retraits d’espèces, sur les automates bancaires du réseau monétique interbancaire et GAB BNA, et permet un gain de temps, de sécurité et offre une prestation de services d’assistance.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°28 : La carte ELITE



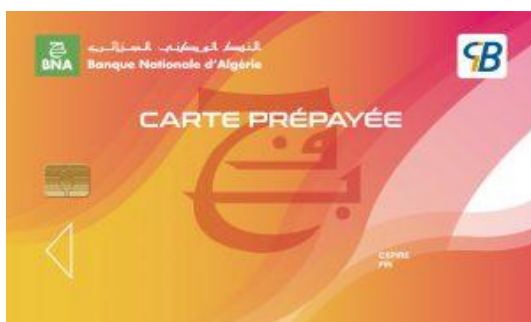
Source : <https://www.bna.dz/fr/particulier-cartes-cib-sms-card/>

D. La carte prépayée

La carte prépayée BNA est une carte interbancaire gratuite de retrait et de paiement, destinée aux particuliers. Elle est rechargeable par le titulaire de compte chèque ou épargne afin de la remettre à un tiers personne. La carte CIB « Prépayée » est octroyée gratuitement aux clients de la banque titulaires de comptes chèques ou de compte épargne BNA. La carte prépayée peut être souscrite par toute personne physique, titulaire d'un compte chèque ou d'un compte épargne en faveur de tierces personnes (maximum 10 cartes).

Ce type de carte est offert avec certaines conditions, notamment, pour chaque carte « prépayée », il est dédié un compte « *Prepaid* », où le rechargement de la carte « prépayée » s'effectue par virement de compte chèque / épargne. Le titulaire du compte principal ne peut octroyer plus d'une carte CIB « Prépayée » pour le même porteur, mais peut octroyer plusieurs cartes CIB « Prépayée » à différents porteurs. Aussi, le titulaire du compte doit s'assurer de la disponibilité d'un solde minimum de 1000 DA en compte « *Prepaid* » permettant la création de la carte.

Figure N°29 : La carte prépayée



Source : <https://www.bna.dz/fr/particulier-cartes-cib-sms-card/>

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

E. La carte d'épargne

C'est une carte d'épargne interbancaire (CIB) adossée à toutes les formules d'épargne (livrets+comptes d'épargne) commercialisées par la BNA. Elle permet d'effectuer des opérations de dépôts sur Guichets Automatiques de Banque (GAB) de la BNA et des retraits sur les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) affiliés au réseau monétique interbancaire 24H/24 et 7j/7, en toute sécurité. Cette carte est destinée à toute personne physique titulaire d'un livret d'épargne, avec ou sans intérêt, y compris le livret d'épargne Junior (Moustakbaly).

Figure N°30 : La carte d'épargne



Figure N°31 : La carte épargne Junior Moustakbaly



Source : <https://www.bna.dz/fr/particulier-cartes-cib-sms-card/>

Ces cartes sont offertes gratuitement aux clients détenteurs d'un livret ou compte d'épargne, avec ou sans intérêt, permettent les retraits et autres opérations 24h/24 et 7j/7 sur nos GAB et DAB, donc, offrent un gain de temps e une sécurité des transactions.

F. La carte de visite Impôts

La Carte Professionnelle « Taxe » est une carte interbancaire adossée à un sous-compte « réserve », destiné exclusivement au paiement des frais fiscaux. Elle est remise gratuitement pour une durée de trois (03) ans, et permet de dématérialiser, simplifier et sécuriser les processus de paiement des taxes sur la plateforme de la Direction des Impôts, avec un plafond de paiement exceptionnel, exclusif et adapté aux besoins des contribuables jusqu'à « 30 000 000,00 DZD ».

Figure N°32 : La carte de visite Impôts



Source: <https://www.bna.dz/fr/professionnel-cartes-cib-sms-card/>

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

F. La carte Visa

La carte Visa de la Banque Nationale d'Algérie est une carte internationale de débit et de paiement qui permet des transactions via les distributeurs automatiques (distributeurs automatiques de papier et guichets automatiques bancaires pour les cartes Visa) ; des retrait d'espèces, affichage du solde, les opérations de paiement sur les automates de paiement électronique à l'étranger, et les opérations de paiement en ligne 24h/24 et 7j/7. Ce type de carte s'adresse à tous les clients particuliers de la banque qui disposent d'un compte en devises fortes (euro), outre un compte chèque en dinars ouvert au niveau de la même agence bancaire, pour le prélèvement des frais.

Figure N°33 : La carte Visa



Source : <https://www.bna.dz/fr/particulier-cartes-cib-sms-card/>

2.2. L'E-banking BNA

Il s'agit d'un service bancaire accessible à distance via le canal E-banking. C'est une solution de banque en ligne, mettant à la disposition de la clientèle de la banque de nombreux services qui lui permettent de gérer à distance ses comptes, et ce 24H/24 et 7JRS/7.

Afin d'y accéder, il suffit d'un abonnement auprès de l'agence détentrice des comptes du client. L'agence communique alors un numéro d'abonnement et un mot de passe, qui permettra d'accéder au site *E-Banking*. L'adresse du site est : <https://mybanking.bna.dz/customer/>

Figure N°34 : Fenêtre de connexion à la plateforme E-banking



Source: https://www.almahous1.com/2021/06/bna-banque-national-dalgerie.html#google_vignette

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Les fonctionnalités du site varient selon le pack choisi. Les packs de services de la Banque à distance sont proposés selon deux types de packs ; le Pack Net standard des services de la Banque à distance et le Pack Net+ qui représente le pack premium des services de la Banque à distance. Le premier permet la consultation des soldes et de l'historique des comptes, la consultation des mouvements de compte, la recherche d'opérations sur le compte, le téléchargement des relevés de compte et Edition des relevés de compte sur une année, édition des relevés d'identité bancaire RIB, consultation des cartes et des opérations monétiques, et les services de messagerie.

Quant au pack *Net+*, il offre les services du Pack Net auxquels s'ajoutent les services suivants :

- virement ponctuel de compte à compte du même client, virements vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères, prélèvements multiples sur les clients BNA et confrère redevables (débiteurs) domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères, virement de salaire pour les entreprises, hors clients « EDI », télépaiement fiscal, commande de carte bancaire, et opposition sur carte.

Au même titre que les autres solutions innovantes offertes par la banque, l'e-banking procure une gestion des opérations à n'importe quel moment et lieux et depuis n'importe quel support relié à internet (tablette, ordinateur, smartphone), gain de temps, simplicité et sécurité des transactions.

2.3. L'application E-bankingBna@tic

Un nouveau produit financier et technologique a été récemment installée, appelée « *BNA@tic* », et permet de gérer le compte bancaire BNA (Consultation de solde, historique de transactions...) ainsi qu'émettre des virements non plafonnés vers des bénéficiaires donnés directement par internet, ce qui est sans doute, d'une grande aide pour les plateformes d'e-commerce en Algérie.

Cet espace de l'application Bn@tic propose des fonctionnalités et des informations sur l'application mobile qui sont accessibles sans authentification, ces fonctionnalités permettent au client de se familiariser avec l'application grâce à la visite guidée disponible à l'ouverture de l'application, d'avoir un coup d'œil sur les différentes offres des services *E-banking* ainsi qu'une carte des agences disponibles à proximité du client avec toutes les coordonnées des agences.

2.4. E-Paiement

La BNA met à disposition de ses clients un service e-Paiement offrant la possibilité de régler les factures et services, sur des sites internet acceptant ce type de moyen de paiement. C'est un service sécurisé et garanti des droits des « Web Acheteurs », et effectuant des paiements en ligne en toute simplicité. Ce service e-paiement offre de nombreux avantages de proximité, permettant d'effectuer des achats de n'importe quel endroit et offre l'accessibilité et l'efficacité et régler simplement et rapidement les achats sur les sites marchands 24h/7j, et offre la sécurité et le confort possibilité d'effectuer des paiements à distance et sans avoir à se déplacer.

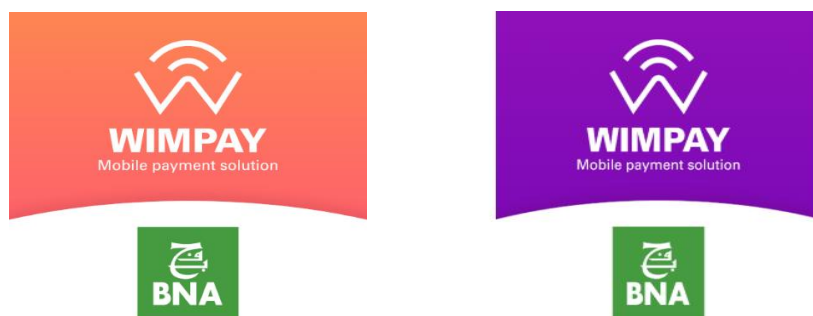
Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

2.5. Le service WIMPAY-BNA

Dans le cadre de la digitalisation, de l'enrichissement de l'offre des services et de la diversification de ses canaux de distribution, il a été décidé de mettre en place de nouveaux services bancaires à distance multi canal permettant d'élargir à la clientèle les services bancaires offerts à travers le canal web, les services *Mobile Banking* et *SMS Banking*.

Le service bancaire à distance « WIMPAY-BNA » est une solution de paiement sans contact, utilisable via le téléphone mobile (smartphone) dont le fonctionnement est basé sur des codes-barres intelligents « QR CODE ». La création de compte WIMPAY peut être demandé soit par tout client de la BNA abonnés à « BNA.Net et BNA.Net+ », ou particulier, professionnel et entreprise. Pour accéder à l'application, il faut s'abonner au service E-Banking de la BNA, télécharger gratuitement l'application WIMPAY-BNA via le smartphone, utiliser l'identifiant et le mot de passe E-Banking pour souscrire à l'application WIMPAY-BNA, et suivre les étapes d'inscription.

Figure N°35: WIMPAY-BNA (particuliers) Figure N°36: WIMPAY-BNA store (vendeur)



Source: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.beyn.bna.wimpay.customer&hl=fr&pli=1>

Figure N°37: WIMPAY-BNA pro (entreprises et commerçants)



Source: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.beyn.bna.wimpay.customer&hl=fr&pli=1>

Ce service procure aussi une instantanéité, une sécurité, une disponibilité, et une commodité avec une panoplie d'opérations possibles selon le besoin.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaïa

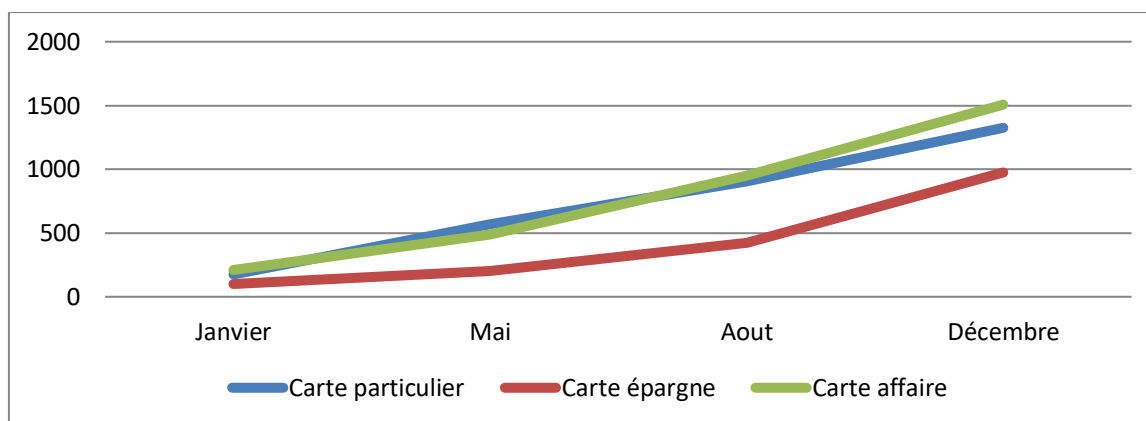
3. Degré d'utilisation des outils de la fintech par les clients de la BNA (agence 588)

Après avoir cette introduction de présentation, sur la BNA ainsi que l'agence 588 et ses différents moyens de paiement numériques, nous poursuivrons dans cette rubrique, avec l'étude et l'analyse de l'évolution de ces moyens numériques depuis leur création jusqu'en 2023, au sein de cette banque.

3.1. Distribution carte CIB

Comme nous l'avons mentionné plus haut, la Carte Interbancaire CIB offre diverses fonctionnalités telles que les retraits, les paiements de proximité et à distance, les virements, les encaissements, les paiements en ligne et les paiements via les terminaux de paiement électronique (TPE). Dans cette section, nous allons examiner le nombre de cartes CIB distribuées par la BNA dans la région de Bejaïa en l'an 2023. La figure suivante illustre l'évolution du nombre de cartes CIB émises par la BNA 588 au cours de l'année 2023.

Figure N°38 : Evolution du nombre de cartes CIB créées en 2023 à la BNA 588.



Source : Réalisé par les auteures d'après les données de la BNA 588.

D'après le tableau, nous remarquons une augmentation du nombre de cartes CIB émises en 2023 par rapport à 2022. Cette hausse se répartit ainsi : les cartes pour particuliers ont augmenté à 1325 en décembre, les cartes d'épargne à 975, et les cartes pour entreprises à 1507 cartes au mois de décembre. Cette croissance est principalement due à la crise sanitaire de la COVID-19, qui a limité les déplacements en agence en raison des restrictions sanitaires. Les cartes CIB sont alors devenues essentielles pour les opérations telles que les retraits et les virements aux distributeurs automatiques de billets (DAB) et aux guichets automatiques bancaires (GAB).

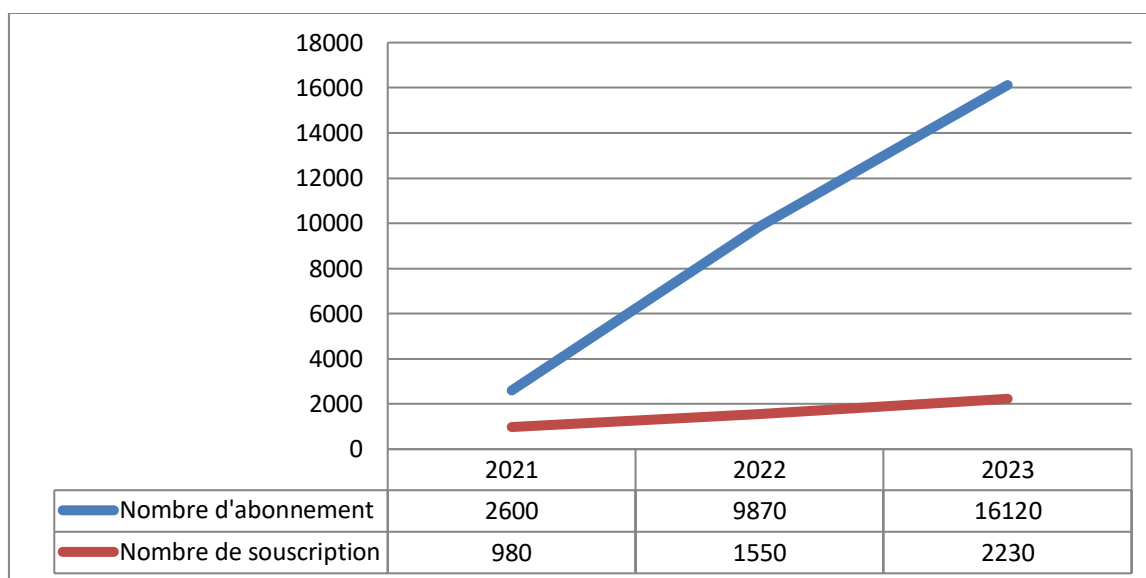
L'augmentation de l'utilisation des cartes est également due au renforcement des moyens de communication et des campagnes encourageant les clients à les utiliser, rendant leur quotidien plus facile.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaïa

3.2. Les abonnements WIMPAY-BNA

Le service WIMPAY a été lancé par la Banque Nationale d'Algérie le 20 mars 2021. Depuis son lancement jusqu'à décembre 2023, le nombre d'abonnement au service WIMPAY dans la région de Bejaïa a atteint 16 120. La figure ci-dessous montre l'évolution du nombre de clients abonnés au service WIMPAY de mars 2021 à décembre 2023 dans l'agence BNA 588.

Figure N°39 : Représentation en nombre d'abonnements aux différents services WIMPAY.



Source : Réalisé par les auteures d'après les données de la BNA 588.

Depuis la création du service WIMPAY en mars 2021 jusqu'en décembre 2023, le nombre d'abonnements a considérablement augmenté.

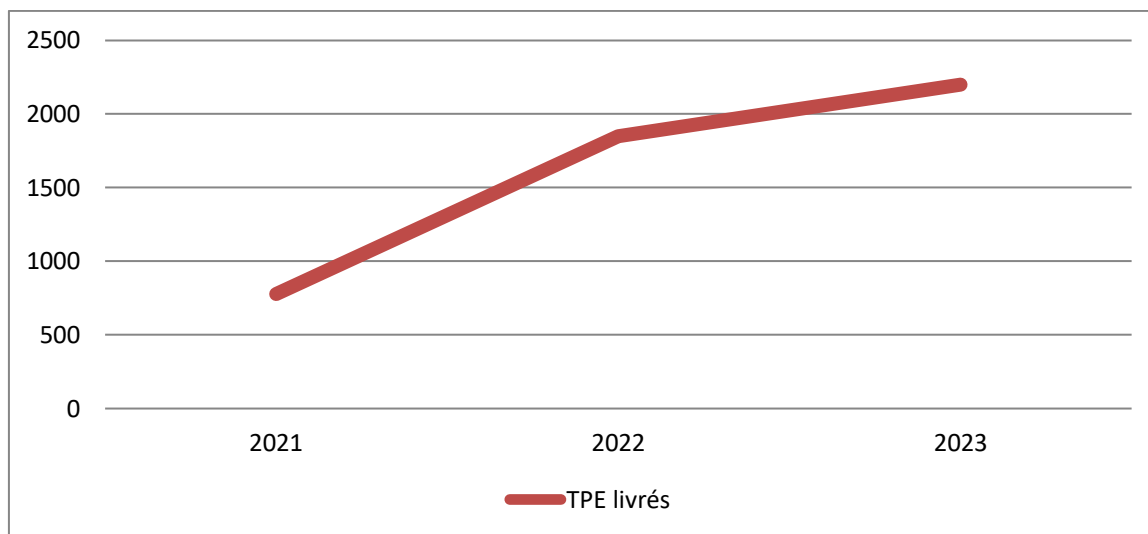
Cette hausse démontre une évolution significative, due à la simplification du processus au cours des trois dernières années. Initialement, l'utilisation du service nécessitait la signature d'un contrat en agence, mais elle a évolué vers la réception d'un code de confidentialité envoyé par l'agence. Cette simplification a entraîné une véritable croissance et une meilleure adoption du service par les clients, tant au niveau national que dans la région de Bejaïa.

3.3. Evolution de TPE

La BNA soutient ses commerçants et entreprises en modernisant leurs activités grâce à la mise à disposition de terminaux de paiement électronique (TPE). Nous allons analyser l'évolution des transactions réalisées sur les TPE distribués par la BNA dans la région de Bejaïa de 2021 à 2023. La figure suivante montre l'évolution des TPE livrés entre 2021 et 2023 au sein de l'agence BNA 588.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°40 : Représentation en nombre de l'évolution des TPE livrés par la BNA 588.



Source : Réalisé par les auteures d'après les données de la BNA 588.

Selon les informations recueillies, au début de l'année 2021, l'utilisation et la distribution des terminaux de paiement électronique (TPE) étaient faibles. Ce n'est qu'à partir de 2022 que nous avons observé une augmentation significative, avec une hausse représentant 1850 TPE livrés par rapport à 778 de 2021. De 2022 à 2023, la tendance est restée à la hausse, avec une augmentation de 2200 TPE livrés en 2023. Cette croissance s'explique par la volonté croissante des clients d'adopter le paiement électronique, surtout en raison de la crise sanitaire de la COVID-19 et des restrictions qui ont favorisé le paiement sans contact.

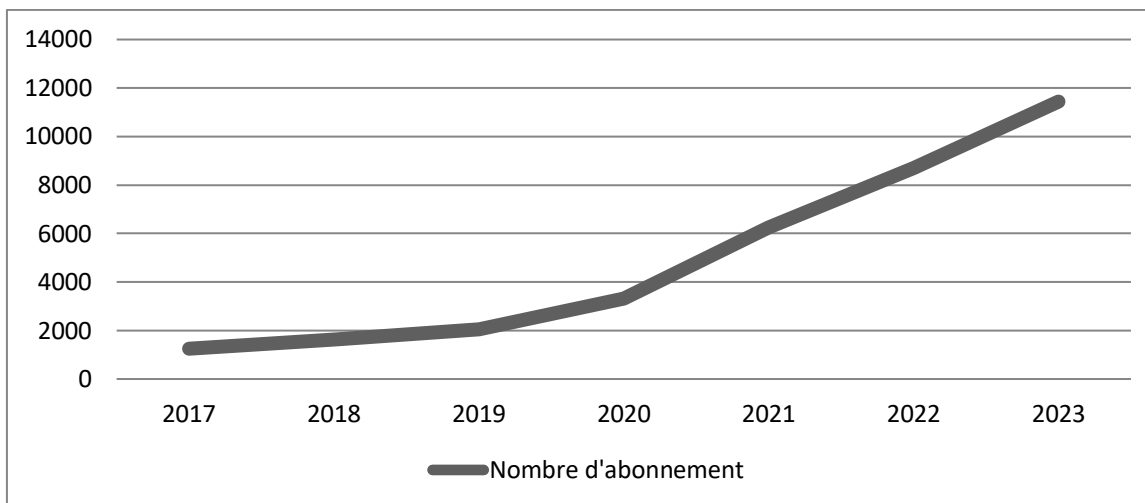
Les transactions via TPE ont fortement augmenté, soutenues par les initiatives des pouvoirs publics, du ministère des Finances et du Commerce, ainsi que les politiques commerciales des banques, notamment la fourniture gratuite des équipements TPE et la sécurisation de leur maintenance (batteries, câbles, etc.). Cependant, l'utilisation des TPE a ralenti ces derniers mois en raison de la méfiance de certains commerçants, laissant ainsi les clients sans appareils disponibles.

3.4. Les abonnements E-banking

Dans cette section, nous allons discuter du service E-banking lancé par la DRE de la BNA de Bejaia en 2017, en analysant le nombre d'abonnements à ce service depuis son lancement jusqu'en 2023. La figure suivante montre le nombre d'abonnement au service E-banking réalisé au sein de la BNA 588 de 2021 à 2023.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°41: Représentation en nombre d'abonnement au service E-banking de la BNA 588.



Source : Réalisé par les auteures d'après les données de la BNA 588.

D'après les informations du tableau, nous pouvons noter le lancement réussi des services de banque en ligne entre 2017 et 2018. En 2019, une légère augmentation de 2045 abonnements a été observée, principalement en raison des perturbations des infrastructures réseau et de la mauvaise qualité de l'internet en Algérie. Cependant, en 2020, la tendance s'est accélérée avec une hausse de 3320 abonnements réalisés par rapport à 2019, en grande partie, en raison de la crise sanitaire de la COVID-19, qui a souligné l'importance des services de banque à distance.

Les abonnements ont considérablement augmenté en 2021, avec une hausse de 6247 abonnements par rapport à 2020, et se maintient pour 2022 et 2023, les deux années regroupent une hausse avec un taux de 11 440 abonnements au total par rapport aux années précédentes. Cette forte augmentation est attribuée à la stratégie commerciale adoptée par la Banque Nationale d'Algérie, visant à attirer davantage de clients vers ses services en ligne, ce qui a effectivement doublé le nombre d'utilisateurs des plateformes de banque en ligne.

Section03 : Comparaison évaluative de la fintech des banques à l'échelle nationale et internationale

Dans cette section, nous présenterons une analyse comparatives entre les diverses banques au niveau local, national et international, en matière d'intégration des services fintechs.

1. Comparaison des fintechs de la wilaya, au niveau national et international

La principale motivation d'élaboration de cette section est notre volonté à démontrer que malgré l'avancement des pays développés, l'Algérie ne se situe pas aussi loin, et peut arriver au niveau similaire de leur évolution.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaïa

1.1. Comparaison de la fintech des banques au niveau de la wilaya de Béjaïa

A travers notre enquête et étude sur le terrain, nous avons pu établir une analyse comparative sur l'avancement de la Fintech des banques privées et publiques de la wilaya de Béjaïa. Les banques publiques étudiées sont : la BNA, BEA, la CNEP-BANQUE, le CPA, la BADR et BDL. Et les banques privées étudiés sont : la SG, l'AGB, la TRUST, NATIXIS, l'ASBA, el BARAKA.

Depuis 2020, les six banques publiques de la wilaya de Bejaïa, ont décidé de s'investir davantage dans la fintech en lançant principalement des applications et services en ligne. Certaines banques ont adopté ces technologies pour faire face à la concurrence, d'autres en réponse à la demande croissante des clients, et certaines pour simplifier leur propre fonctionnement.

Parmi elles, la BEA est celle qui présente le plus grand retard dans l'adoption des outils numériques et l'utilisation par leurs clients. Ce retard est principalement dû à un manque d'investissement dans les technologies innovantes. A souligner que la BEA est principalement en charge des opérations de commerce extérieur et a une clientèle principalement professionnelle, ce qui pourrait expliquer en partie, cette situation.

Les banques CPA, BDL, CNEP et BADR sont dans un niveau d'activité moyen pour la digitalisation et l'avancement de Fintech. En revanche, la BNA se distingue par son avance significative dans ce domaine. Elle s'efforce constamment de répondre aux besoins de ses clients en développant diverses applications et nouvelles cartes, comme la carte Impôts, dont elle est la seule à proposer. La BNA utilise également la fintech pour améliorer sa gestion interne, en créant des logiciels et des tableaux de bord pour suivre ses performances, gérer l'utilisation des services et accéder à toutes les informations au niveau national.

Toutefois, il reste à déterminer si ces banques publiques sont au même niveau que les banques privées en matière de technologie financière. C'est d'ailleurs, à l'arrivée des premières banques privées en Algérie au début de la période de libéralisation des années 90 que ces nouveaux services ont commencé à être introduits en Algérie.

Dans la wilaya de Béjaïa, les banques privées comme Société Générale (SG), Arab Gulf Bank (AGB), Trust Bank, Natixis, Al Salam Bank of Algeria (ASBA) et El Baraka sont majoritairement des banques venues de l'étranger. Grâce à leurs origines dans des pays développés, elles apportent avec elles des technologies de pointe.

Ces banques privées ne dominent pas autant le marché bancaire à Béjaïa en termes de nombre, représentant un taux faible de banque présente dans la région. Malgré cela elles sont arrivées avec de nouvelles stratégies et technologies. Par exemple, la SG domine le marché grâce à la facilité d'utilisation de ses outils, comme ses applications mobiles. Cependant, SG fait face à une forte concurrence, notamment de la part d'AGB, qui attire un nombre de clients similaire⁶⁸.

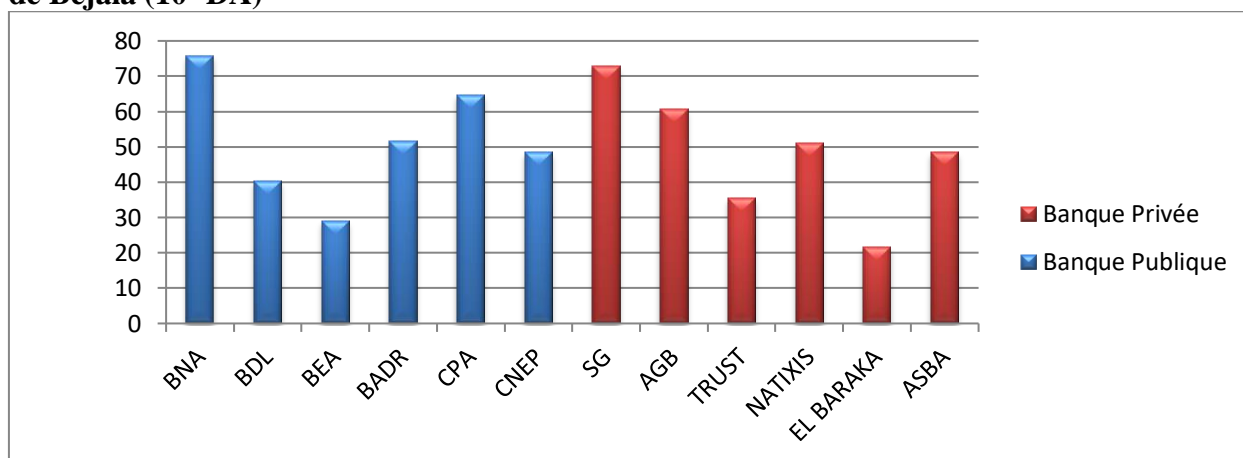
⁶⁸<https://www.bank-of-algeria.dz/> et <https://www.imf.org/fr/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3-nombre-agences-wilaya/>. Consulté le : 01/06/2024.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaïa

Au fil des années, on observe l'installation de plus en plus de banques privées à Béjaïa. Cela entraîne non seulement une augmentation des services offerts par ces banques privées, mais aussi un développement plus rapide des banques publiques, par effet de concurrence. Cette dynamique stimule le secteur bancaire dans son ensemble, améliorant l'accès aux services financiers pour la population de Béjaïa, dans sa globalité.

La figure suivante démontre l'implication et le lancement de la majorité des banques situées sur la place de la wilaya de Béjaïa. Elle représente leurs investissements en fintechs en millions de Dinars à la fin de l'année 2023 et le début d'année 2024.

Figure N°42 : Représentation de l'investissement en technologies des banques de la wilaya de Béjaïa (10⁶ DA)



Source : Réalisé par les auteures d'après l'enquête par questionnaire.

1.2. Comparaison de la fintech des banques au niveau national

L'Algérie a enregistré une évolution significative de son secteur bancaire, marquée par l'essor de la fintech, sous l'influence des avancées technologiques et des réformes législatives. Autrefois dominé par les banques publiques, qui ont été les piliers de l'économie algérienne, le paysage bancaire s'est progressivement ouvert aux banques privées à partir des années 90, dans le cadre de la libéralisation économique.

Les banques privées, comme Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazair et Gulf Bank Algeria, ont apporté une nouvelle dynamique, plus souple et plus réactive aux innovations technologiques. L'émergence des fintechs a été un tournant décisif pour ces banques, qu'elles soient publiques ou privées. Au départ, les fintechs ont été considérées comme des concurrents potentiels, mais elles sont rapidement devenues des partenaires clés dans la modernisation des services financiers, des diverses banques.

La réglementation algérienne a évolué pour soutenir cette transformation. La transition vers le numérique a été encouragée par la mise en place de l'ordonnance n°15-01 du 23 juillet 2015, qui a renforcé la loi n°06-23 du 20 décembre 2006 relative à la prévention et à la lutte contre la corruption, garantissant ainsi la sécurité des transactions électroniques.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

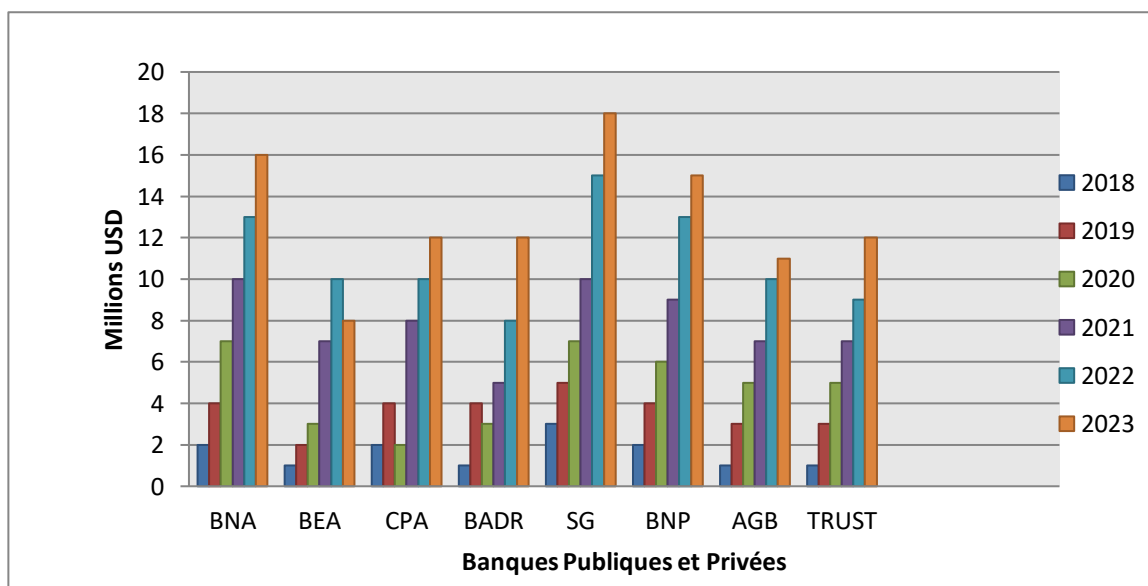
Par conséquent, des services tels que le paiement mobile, les portefeuilles électroniques et les plateformes de gestion de patrimoine ont émergé, favorisant l'inclusion financière.

En outre, la loi n°18-04 du 10 mai 2018 relative au commerce électronique a jeté les bases de la régulation des transactions numériques, et a été un moteur pour l'adoption des services fintech, en légitimant les transactions électroniques et en créant un cadre juridique sécurisant et réglementé pour les entreprises de technologies financières.

Les banques étatiques, bien que plus lentes à adopter les changements, ont commencé à investir dans des solutions fintech pour moderniser leurs services. Par exemple, la BEA, le CPA et la BNA ont lancé des applications mobiles et des services bancaires en ligne pour attirer une clientèle plus jeune et plus technophile. En parallèle, les banques privées ont souvent été à l'avant-garde de l'innovation, en introduisant des technologies telles que l'intelligence artificielle pour l'analyse de crédit et la blockchain et pour sécuriser les transactions.

Malgré le fait que la fintech a vraiment changé le court des activités bancaires en Algérie ces dernières années, ce graphique démontre que lors ce n'est qu'à partir de 2020 qu'un réel effort d'investissement en fintechs a été constaté. La figure suivante démontre que certaines banques consacrent plus d'importance budgétaire à l'évolution de la Fintech que d'autres.

Figure N°43 : Représentation de l'investissement en fintech des banques algériennes.



Source : Réalisé d'après les données de la Banque d'Algérie.

Depuis 2020, les banques algériennes, publiques et privées, ont connu une transformation majeure grâce à l'adoption des technologies fintech, avec des progrès de plus en plus importants chaque année.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

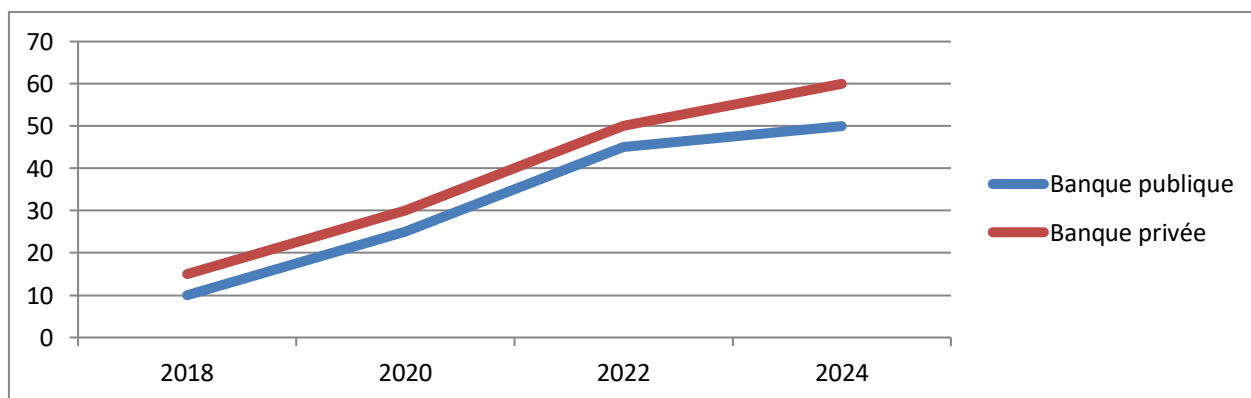
Les banques publiques ont alors commencé à adopter les services fintech, atteignant 20 % d'utilisation, principalement pour répondre aux besoins engendrés par la pandémie de COVID-19. Les banques privées, plus agiles, ont atteint 30% d'adoption, en introduisant des applications mobiles et des services en ligne pour les transactions à distance. Ces taux passent à 35 et 45 % en 2022, respectivement pour les banques publiques et privées.

Ces dernières ont déjà introduit des services innovants avancés tels que les prêts en ligne, les consultations virtuelles et les outils de gestion d'actifs numériques. Les efforts se concentrent aussi sur l'amélioration de la cybersécurité et la fiabilité des transactions, et s'élargissant géographiquement pour toucher davantage les populations rurales.

En 2023, les banques publiques ont atteint 45% d'adoption, intégrant des solutions comme les paiements par QR Code et les chatbots. Les banques privées, à 55%, ont mis en place des services de banque ouverte, permettant la gestion de plusieurs comptes via une plateforme unique. La collaboration entre banques et fintechs locales s'est intensifiée. En 2024, les banques publiques ont atteint 50% d'adoption des services fintech, proposant des services bancaires en ligne complets et des outils de gestion financière. Les banques privées, à 60%, ont introduit des innovations telles que les services basés sur l'intelligence artificielle. Cette évolution a amélioré l'efficacité bancaire et élargi l'inclusion financière⁶⁹.

En résumé, depuis 2020, l'adoption progressive des technologies fintech par les banques algériennes a modernisé le secteur bancaire et amélioré l'inclusion financière, contribuant à un développement économique plus équitable et inclusif. Voici une Figure illustrant l'évolution de la fintech en Algérie pour les banques publiques et privées entre 2018 et 2024.

Figure N°44 : Représentation du pourcentage d'adoption de la fintech par les banques algériennes.



Source : Réalisé par les auteures d'après les données collectées sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2024/02/Bulletin-n%C2%B064-francais.pdf>

⁶⁹<https://www.bank-of-algeria.dz/stoodroa/2023/02/rapport-ba-2020fr.pdf>. Consulté le: 01/06/2024.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Nous constatons alors par cette figure que pour les banques publiques, une croissance constante de l'adoption des services fintech, passant de 10% en 2018 à 50% en 2024, alors que pour les banques privées, la progression est plus importante, avec une adoption passant de 15% en 2018 à 60% en 2024. Cette figure montre que les banques privées ont toujours une légère avance en matière d'adoption des technologies fintech par rapport aux banques publiques. Cependant, les deux types de banques connaissent une croissance significative, indiquant une transformation numérique en cours dans le secteur bancaire algérien.

1.3. Comparaison de la fintech des banques au niveau international

L'évolution rapide des technologies financières (fintech) transforme le secteur bancaire mondial. Les fintech réinventent les services financiers de base, incitant les banques à innover et offrent aux consommateurs un meilleur accès aux services financiers. Cependant, leur croissance rapide pose des défis aux régulateurs, car elles touchent des segments de marché plus risqués que les acteurs traditionnels. Les néobanques, par exemple, sont vulnérables en raison de la moindre protection des prêts non garantis et des risques de liquidité. Leur résilience n'a pas encore été testée en période de récession.

Aux États-Unis, les fintech adoptent une stratégie de croissance agressive, notamment dans les prêts hypothécaires, mettant en difficulté la rentabilité des banques traditionnelles. La finance décentralisée propose des services financiers innovants mais est vulnérable aux cyberattaques et aux risques de liquidité.

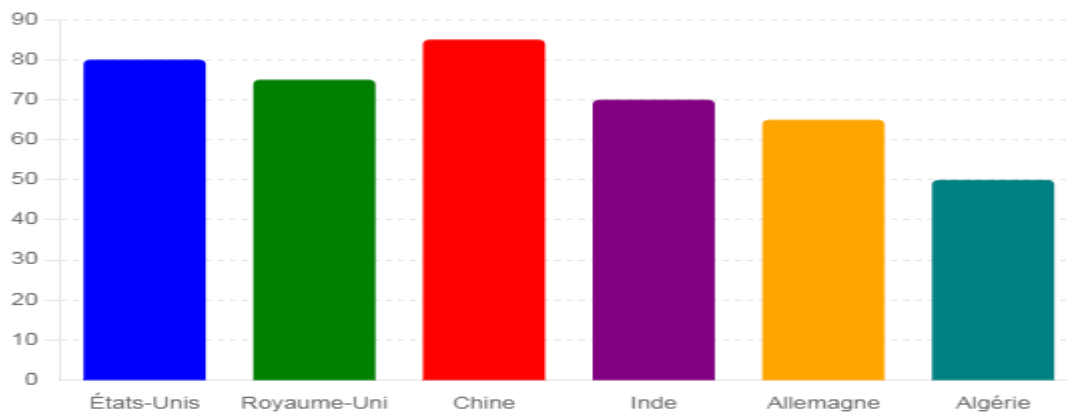
En comparaison, en Algérie, la fintech a également transformé le secteur bancaire, mais de manière plus progressive et prudente. Depuis 2020, les banques publiques et privées ont intensifié leurs efforts de digitalisation. En 2020, les banques publiques ont atteint 20% d'adoption des services fintech, contre 30% pour les banques privées. En 2024, cette adoption a augmenté à 50% pour les banques publiques et 60% pour les banques privées, introduisant des innovations comme l'intelligence artificielle. Cette transformation a modernisé le secteur bancaire en Algérie et amélioré l'inclusion financière, rendant les services financiers plus accessibles à une population plus large⁷⁰.

Voici une figure comparant l'adoption des technologies fintech en 2024 entre différents pays du monde et l'Algérie.

⁷⁰<https://www.imf.org/fr/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3>. Consulté le: 01/06/2024.

Chapitre III : Transformation des activités bancaires par la fintech : cas pratique de la place bancaire de Béjaia

Figure N°45: Le pourcentage d'évolution et d'adoption des fintechs bancaires dans le monde.



Source : Réalisé par les auteurs d'après les données collectées sur :<https://www.imf.org/fr/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3>

Nous constatons alors par cette figure que le pourcentage d'adoption de la fintech des pays est plus important pour la Chine et les USA à hauteur de 85 et 80%, suivis du RU et l'Inde pour 75 et 70%, pour voir l'Algérie en dernière position à uniquement 50%. Cela montre que l'Algérie est encore en phase de développement par rapport à d'autres pays en matière d'adoption des fintechs, mais elle progresse de manière significative, atteignant 50% en 2024, alors qu'elle n'était qu'à 20% en 2000. Les pays comme la Chine et les États-Unis sont en tête avec des taux d'adoption très élevés, démontrant leur leadership dans ce domaine.

En conclusion, la fintech connaît une adoption rapide à l'échelle mondiale, avec des pays comme la Chine et les États-Unis en tête. En Algérie, bien que l'adoption soit plus progressive, les progrès depuis 2020 sont significatifs. Les banques publiques et privées ont intensifié leurs efforts de digitalisation, atteignant 50% d'adoption en 2024. Cette transformation favorise non seulement la modernisation des services bancaires mais aussi l'inclusion financière. De manière générale, la fintech joue un rôle crucial dans le développement économique en rendant les services financiers plus accessibles et efficaces à travers le monde.

Conclusion Générale

Ce mémoire a exploré la fintech depuis sa naissance jusqu'à son épanouissement dans la quasi-totalité des pays du monde. Nous avons pu observer les réels changements et les vrais acteurs qui ont poussé à son développement. Cela nous a incités à chercher quel est la situation des fintechs en Algérie.

Nous avons alors étudié l'impact de la fintech sur le secteur bancaire en Algérie, en mettant particulièrement l'accent sur la wilaya de Béjaïa. À travers trois chapitres, nous avons examiné la présentation et le fonctionnement de la fintech, son interaction avec les banques, et son rôle dans la transformation des activités bancaires à Béjaïa.

Le mémoire commence par définir la fintech, en détaillant ses technologies et son fonctionnement. La fintech englobe un large éventail de technologies innovantes qui transforment les services financiers, y compris les paiements en ligne, les applications mobiles, et la blockchain. Par la suite, il s'agissait de voir comment les banques traditionnelles évoluent vers des modèles fintech. Cette transition permet d'améliorer l'efficacité, d'optimiser les coûts et de répondre aux attentes des clients pour des services plus rapides et accessibles. L'impact de la fintech sur les banques et leurs clients est significatif, entraînant une augmentation de la satisfaction client et une meilleure inclusion financière.

Notre valeur ajoutée au sujet se situe dans le cas pratiques de Béjaïa, en utilisant des questionnaires pour recueillir des données auprès des clients et des banques. Le cas pratique du stage à la banque BNA (agence 588) a fourni des insights précieux sur l'intégration des services fintech au niveau local. Une comparaison des évaluations à l'échelle nationale et internationale a montré que, bien que l'Algérie soit encore en phase de développement, elle progresse rapidement dans l'adoption des fintechs.

L'objectif de notre recherche était d'analyser l'introduction et le développement des nouvelles technologies financières (fintech), ainsi que leurs impacts sur les banques, les institutions financières et la population, en mettant l'accent sur l'inclusion des personnes jusque-là non bancarisées. En se concentrant sur la place financière de la wilaya de Béjaïa.

Les résultats de notre enquête et les statistiques récoltées ainsi que les hypothèses établis, se confirment et montrent que la fintech joue un rôle crucial dans la transformation du secteur bancaire en Algérie. L'intégration des technologies financières dans les banques publiques et privées a conduit à une amélioration significative de l'efficacité opérationnelle et de la satisfaction des clients. Les innovations telles que les paiements mobiles, les applications bancaires et les plateformes de gestion d'actifs ont non seulement modernisé les services bancaires, mais ont également facilité l'accès aux services financiers pour une plus grande partie de la population, y compris dans les zones rurales.

Conclusion générale

Nos recherches confirment que, bien que la fintech soit largement utilisée dans les pays développés comme les États-Unis, son adoption en Algérie est encore en phase de développement.

Les résultats de l'enquête montrent une adoption croissante des services fintech, bien que des segments de la population, en particulier les générations plus âgées, manifestent encore une certaine méfiance. Les banques traditionnelles en Algérie adoptent progressivement des stratégies innovantes pour rester compétitives. Les résultats de notre étude empirique révèlent que de nombreuses banques ont intégré des solutions numériques pour améliorer leur offre de services et répondre aux attentes de leurs clients.

Aussi, les résultats de l'enquête indiquent que malgré une exploitation partielle des fintech en Algérie, la population et les entreprises perçoivent clairement les opportunités offertes par ces technologies. L'adoption de ces services est en hausse, avec un enthousiasme particulier pour les avantages tels que la rapidité et la commodité des transactions.

La fintech représente à la fois une opportunité et un défi pour les banques traditionnelles. Les banques qui adoptent rapidement ces technologies peuvent améliorer leur compétitivité et offrir de meilleurs services à leurs clients. Cependant, celles qui tardent à s'adapter risquent de perdre des parts de marché face aux nouveaux entrants des nouvelles technologies. Les données recueillies montrent une confiance croissante de la population dans les services bancaires, bien que des préoccupations subsistent concernant la sécurité des données.

Les efforts continus pour améliorer la sécurité et sensibiliser les utilisateurs sont essentiels pour renforcer cette confiance. La fintech contribue de manière significative à l'inclusion financière en Algérie. Les solutions numériques permettent d'atteindre des segments de la population précédemment exclus du système financier traditionnel, facilitant ainsi leur accès aux services bancaires de base.

Au final, l'avenir de la fintech en Algérie est prometteur. Les banques de la wilaya de Béjaïa montrent un enthousiasme croissant pour ces innovations, et avec un soutien adéquat des régulateurs et une adoption accrue par les clients, la fintech peut jouer un rôle central dans le développement économique et financier du pays. La transformation des activités bancaires par la technologie ouvre la voie à une ère de services financiers plus inclusifs, efficaces et innovants. L'intégration de la fintech dans le secteur bancaire algérien, en particulier à Béjaïa, est un exemple de la manière dont l'innovation peut transformer des industries traditionnelles. Avec des efforts continus pour surmonter les défis actuels, la fintech a le potentiel de redéfinir le paysage financier en Algérie, apportant des avantages significatifs aux banques, aux clients et à l'économie globale. Les perspectives pour l'avenir sont optimistes, avec la possibilité de voir l'Algérie devenir un leader régional dans l'adoption et l'innovation fintech.

Références Bibliographiques

➤ Ouvrages et articles

1. Belahcen, A, (2019) ;« L’Histoire des Fintechs depuis 1866 »,publication indépendante.
2. Biot-Paquerot, G, Assadi, D &Ashta, A, (2021) ; « La création de valeur des Fintechs dans l’offre de services bancaires et financiers : entre déshumanisation et réhumanisation », dans « Innovations » Vol 1 (n°64), Disponible sur Cairn.info.
3. Blakstad, S& Allen, R, (2018) ; « Révolution Fintech : Inclusion universelle dans le nouvel écosystème financier », édition Palgrave Mcmillan.
4. Chisht, S & Barberis, J, (2016); “The Fintech Book: The Financial Technology Handbook for Inverstor, Entreprenors and Visionaries”, édition Wiley.
5. Deloittés, (2019) ; « Global Blockchain Survey /Deloitte insights », sur <https://ww2.deloitte.com/>. Consulté le 20/03/2024.
6. Fleuriet, M, (2010) ; « La banque d’investissement et de marché », La revue Banque.
7. Hayen, R, (2020) ; « Fintech : L’impact et l’influence de la technologie financière sur le secteur bancaire et financier », édition indépendante.
8. King, B; (2018) « Bank 4.0: Banking Everywhere, Never at a Bank », édition Wiley.
9. Madore, H, (2020) ; « Paiements Numériques: Révolutionner la Finance et transformer l’Economie Mondiale », publication indépendante. Disponible sur : <https://imf.org/>. Consulté le : 06/04/2024.
10. Marquet, F, (2019) ; « Le Cloud Computing : 2eme édition-Les clés de la transformation digitale », édition Dunot. Disponible sur <https://cloudcomputing-news.net/>.
11. Mayer-schonberger, V & Cukier, K, (2013); « Big Data: A Revolution that Will Transform How We Live, Work and Think”, édition John Murray.
12. Mekouar, Y & Robert,J, (2019); « L’inclusion financière au Moyen-Orient et au Maghreb : Défis et opportunités », Revue d’économie financière, édition Association Europe Finances Régulations. Disponible sur : Cairn.info. Consulté le 26/04/2024.
13. Mell, P & Grace, T, (2011);“The NIST (National Institution of Standars and Technology) Definition of Cloud Computing”, édition Special.
14. Schildbach, J et Speyer, B, (2013) ; « La banque universelle : un modèle menacé malgré son succès », édition Association Europe Finances Régulations.
15. Skinner, C, (2014) ; «Banque Numérique : Stratégies pour lancer ou devenir une Banque Numérique », édition Marshall Caverdish International.
16. Stenhouse, A, (2021);« L’Histoire de la Technologie Financière », Publication indépendante. Disponible sur : <https://lafinancepourtous.com/Fintechs>, consulté le 01/03/2024.
17. Trieu, H, N ; Calmejane, C et Larchevique, E, (2017) ; « La révolution des Fintechs : Acte2 », H, édition Revue Banque Edition. Disponible sur <https://edition.revue-banque.fr>. Consulté le 04/04/2024.
18. Vigna, P et Caseu,MJ, (2015); « The Age of Crypto Currency : How Bitcoin and Digital Money are Challenging the Global Economie Order », edition ST.Martin’s Press.

➤ Autres documents

1. Atelier professionnel : « La banque à distance : enjeux et perspectives pour la compétitivité et la qualité des services bancaires », Conférence internationales ECIG, 19-20/05/2007 à Sousse, Tunisie.
2. Chaima SAMMAR, (juin 2023), « L’impact de Fintech sur l’activité bancaire au sein BNA 482 Annaba », Mémoire de Master, Ecole des hautes études Commerciales.
3. Dictionnaire de Sciences économiques, (2019), 6^{ème} édition, Dunod.
4. Dictionnaire historique de la Suisse, (2014), « Banque », disponible en ligne, consulté le 20/04/2024.
5. Dymiline Benta Nana TCHALO, (2021/2022), « L’impact des Fintechs dans la banque : Cas de la BADR DGA Engagements-Alger 180 », Mémoire de Master, Université de Mouloud Mammeri Tizi Ouzou.
6. La tribune, (2010) ; « Les étoiles montantes des banques d’affaires », disponible sur <https://www.latribune.fr/>. Consulté le : 12/04/2024.
7. Sammar, C, (2023) ; « L’impact de Fintech sur l’activité bancaire au sein BNA 482 Annaba », Mémoire de Master, Ecole des hautes études Commerciales.

➤ Sites web

1. <https://fr.cointelegraph.com/news/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry>
2. <https://easy-reg.ch/regtech-definition/> consulté le 04/03/2024.
3. <https://data.worldbank.org/country/IA>. Consulté le 10/03/2024.
4. <https://etalentcanada.ca/cloud-computing-a-wil-digital-initiative/>. Consulté le 20/03/2024.
5. <https://asiasociety.org/korea/bitcoin-korea-get-rich-quick-opportunity-or-another-bubble>. Consulté le 02/04/2024.
6. <https://journal dunet.fr/guide-des-finances-personnelles>. Consulté le 02/04/2024.
7. <https://cafedelabourse.com/actualités/crypto-monnaies-monnaies-virtuelles-suivre/>. Consulté le 02/04/2024.
8. <https://www.bna.dz/fr/conseil-administration/>. Consulté le 18/04/2024.
9. <https://www.imf.org/fr/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3>. Consulté le 23/04/2024.
10. <https://www.banquemonde.org/fr/publication/wdr2022>. Consulté le 24/04/2024.
11. <https://www.bna.dz/fr/monetique/carte-cib.html>.
12. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.beyn.bna.wimpay.customer&hl=fr&pli=1>
13. <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/blockchain-definition-avantage-utilisation-application#>. Consulté le 04/04/2024.

Annexes

Annexe N°01

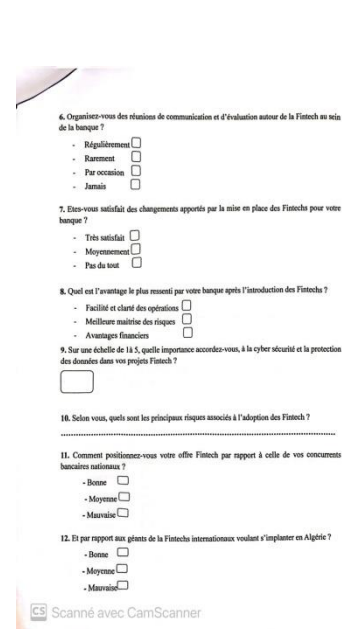
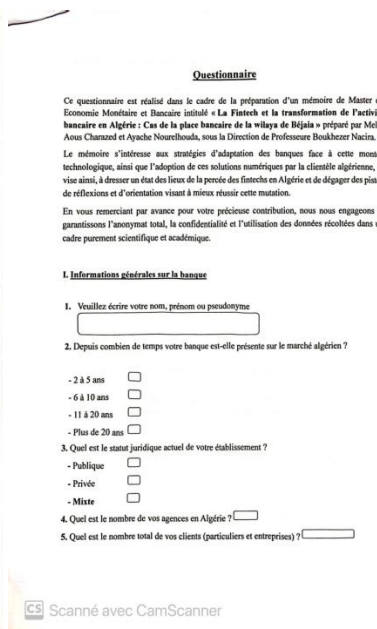
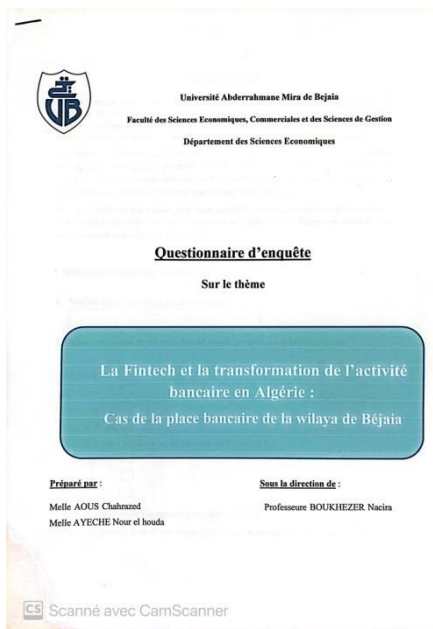
Le questionnaire Client



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2jb_dCD8KbqnYjLABj7HAYVZt8dNmubT73iERTDshi7LU0Q/viewform?usp=sf_link

Annexe N°02

Le questionnaire Banque



8. Avez-vous déjà noué des partenariats ou co-créations avec des start-ups Fintech externes ?

- Oui
- Non
- En projet

III. Appréciation de l'adoption des Fintechs par la banque

1. Y a-t-il une concordance entre les objectifs de transformation technologique et les moyens de votre banque (matériels, humains et financiers) ?

- Oui
- Non

2. Si non, quelles sont les principales difficultés rencontrées pour cette transformation ?

- Difficultés financières
- Difficultés humaines
- Techniques
- Autres (Précisez SVP)

3. A quel niveau, la main-d'œuvre répond-elle aux exigences de la mise en œuvre des solutions Fintech ?

- Excellent
- Bon
- Moyen
- Faible

4. Si faible, pour quelle raison ?

- Manque de qualification
- Manque d'expérience
- Manque de motivation

5. Le personnel en charge des Fintech, a-t-il bénéficié d'une politique de formation ?

- Oui
- Non
- En projet

Scanné avec CamScanner

13. Envisagez-vous de recruter ou former davantage de profils dans les nouvelles technologies (IA, blockchain, etc) ?

- Oui
- Non
- Possible

14. Pensez-vous que les Fintechs représentent une menace pour le modèle économique traditionnel des banques ?

- Oui
- Non
- Possible

15. Selon vous, quel sera l'impact de la Fintech sur l'emploi et les métiers bancaires en Algérie à moyen/long terme ?

.....

IV. Appréciation des solutions Fintechs aux clients

1. Comment jugez-vous l'adoption des services Fintech par vos clients (particuliers et entreprises) ces dernières années ?

- Très positive
- Moyenne
- Faible
- Décevante

2. Quelle catégorie de clientèle répond le mieux aux produits Fintech (1 à 5 dans l'ordre)

- Étudiants
- Cadres supérieurs
- Fonctionnaires
- Retraités
- Commerçants
- Sans niveau d'instruction

Scanné avec CamScanner

6. Organisez-vous des réunions de communication et d'évaluation autour de la Fintech au sein de la banque ?

- Régulièrement
- Rarement
- Par occasion
- Jamais

7. Êtes-vous satisfait des changements apportés par la mise en place des Fintechs pour votre banque ?

- Très satisfait
- Moyennement
- Pas du tout

8. Quel est l'avantage le plus ressenti par votre banque après l'introduction des Fintechs ?

- Facilité et clarté des opérations
- Meilleure maîtrise des risques
- Avantages financiers

9. Sur une échelle de 1 à 5, quelle importance accordez-vous, à la cybersécurité et la protection des données dans vos projets Fintech ?

10. Selon vous, quels sont les principaux risques associés à l'adoption des Fintech ?

.....

11. Comment positionnez-vous votre offre Fintech par rapport à celle de vos concurrents bancaires nationaux ?

- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise

12. Et par rapport aux géants de la Fintech internationaux voulant s'implanter en Algérie ?

- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise

Scanné avec CamScanner



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfb_gC5Bg1XN0juEEmuhLSYfdJdYNNnNJXL8T2fH8EQYAc5-1A/viewform?usp=sf_link

Annexes N°03

Documents de la banque BNA agence 588.

Banque Nationale d'Algérie  **البنك الوطني الجزائري**

Annexe 1
DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net
« Client Particulier »

MODALITES D'ABONNEMENT
Nom et prénom :
Date et lieu de naissance :
Adresse :

Nombres de comptes à abonner 1.
2.

Numéro de téléphone :
Numéro de téléphone portable :
Adresse mail :

Pièce d'identité N° : Délivré le.../.../... Par.....

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

PACKS	SERVICES	Sélection du Pack *
NET	Consultation des soldes et de l'historique des comptes Consultation des derniers mouvements Recherche d'opérations sur le compte Téléchargement et édition des relevés de compte et du RIB Service de messagerie (Mailing) Service SMS	
NET+ = PACK NET +...	Virements ponctuel en intra de compte à compte du même client Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères Commande de chéquier et de carte Opposition sur carte	

..... le

Pour la Banque **Signature du titulaire du compte**

* Le compte éparane ne peut prendre que le pack NET sous conditions d'ouverture d'un compte chèque.

Entreprises & Professionnels

Simplifiez votre quotidien

Optez pour notre carte Affaires BNA





- Une utilisation simple.
- Une offre flexible et personnalisée.
- Effectuez vos opérations monétiques de retrait et de paiement sur : Internet, TPE, nos GAB et tous les DAB des autres Banques.
- Une validité de 03 ans renouvelables



GRATUITÉ.



SÉCURITÉ.



DISPONIBILITÉ

Table des matières

REMERCIEMENT	.
DEDICACES	.
SOMMAIRE	.
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : GENERALITE SUR LES FINTECHS	5
SECTION01 : PRESENTATION DE LA FINTECH	6
1. DEFINITIONS DE LA FINTECH	6
2. EVOLUTION DE L'HISTORIQUE DE LA FINTECH	7
2.1 De 1990 à 2005	7
2.2 De 2005 à aujourd'hui	8
3. LES CATEGORIES DE LA FINTECH	9
3.1 La fintech B2C	9
3.2 La fintech B2B	9
3.3 La fintech B2B2C	9
3.4 Les Insur Techs	10
3.5 Les Reg Tech	10
4. SERVICES DE LA FINTECH	10
4.1 Tenue des comptes	10
4.2 L'émission et gestion de la monnaie	12
4.3 Le Financement participatif	13
4.4 La gestion des investissements	14
SECTION02 : LES TECHNOLOGIES DE LA FINTECH	14
1. LES DIFFERENTES FORMES DE LA TECHNOLOGIE FINANCIERE	14
1.1 L'intelligence artificielle (IA)	14
1.2 Le Big Data	16
1.3 Le Cloud computing	18
1.4 Le BlockChain	19
1.5 La Crypto-monnaie	21
SECTION03 : LE FONCTIONNEMENT DE LA FINTECH	25
1. LE FONCTIONNEMENT DES DIFFERENTS TYPES DE LA FINTECH	25
1.1 Fonctionnement de la blockChain	25
1.2 Fonctionnement des Fin Tech d'épargne	26

1.3 Fonctionnement des banques quotidiennes	26
1.4 Fonctionnement des Fin Tech de crédit	28
CHAPITRE II : LA FIN TECH ET LA BANQUE	30
SECTION01 : LA BANQUE : VUE D'ENSEMBLE	31
1. DEFINITION DE LA BANQUE	31
1.1 Origine de terme	31
1.2 Typologies des banques	32
2. LES ACTIVITES DES BANQUES	34
2.1 La gestion du système de paiement	34
2.2 La mission d'intermédiaire	35
2.3 La mission d'assurance	35
2.4 La mission de conseil	35
2.5 La mission de politique	35
SECTION02 : LE PASSAGE DE LA BANQUE TRADITIONNELLE A LA FIN TECH	36
1. LA TRANSACTION DES BANQUES TRADITIONNELLES VERS LA FINTECH	36
1.1 La différence entre les activités traditionnelles aux digitales	36
1.2 La définition des activités bancaires traditionnelles	36
1.3 La définition de la digitalisation	37
2. LES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES CHANGEANTES LES ACTIVITES TRADITIONNELLES	38
2.1 Les sites bancaires	38
2.2 Les applications bancaires	38
2.3 Les SMS banking	38
2.4 Le terminal de paiement (TPE)	39
2.5 Le courriel électronique (courriel, mail)	39
2.6 Les guichets automatiques de billets (GAB)	39
2.7 Les distributeurs automatiques de billets (DAB)	39
2.8 Les cartes bancaires	39
2.9 Le call center	40
2.10 L'agence digitale	40
2.11 La signature électronique	40
3. MAITRISE DES OUTILS DIGITAUX PAR LES BANQUES ET LEURS CLIENTS	40
SECTION03 : L'IMPACT DE LA FIN TECH SUR LES BANQUES ET LES CLIENTS	42
1. L'IMPACT DES TECHNOLOGIES FINANCIERES SUR LA BANQUE ET SES ACTIVITES	42
1.1 L'impact de la Fintech sur la gestion et l'organisation bancaire	42

1.2 L'impact de la Fintech sur le marketing bancaire	42
1.3 L'impact des technologies financières sur les clients des banques	43
1.4. Les risques et les opportunités engendrés par la Fin Tech	47

CHAPITRE III : TRANSFORMATION DES ACTIVITES BANCAIRE PAR LA FINTECH. CAS PRATIQUE DE LA PLACE BANCAIRE DE BEJAIA **49**

SECTION01 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE TERRAIN **50**

1. ELABORATION ET ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE AUPRES DES BANQUES	50
2. INTERPRETATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE	50
2.1 La population et échantillon de l'enquête	51
2.2 Information générale sur les banques enquêtées	51
2.3 Introduction des solutions basées sur la fintech	52
2.4 Appréciation de l'adoption des fintechns par les banques	53
2.5 Niveau de satisfaction des banques par la fintech	54
2.6 Appropriation des fintechns par les clients	55
3. ELABORATION ET ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE DES CLIENTS	56
3.1 Présentation générale de l'échantillon	59
3.2 Introduction des fintechns	61
3.3 Appréciation des solutions fintechns par les clients	62
3.4 Satisfaction des clients et avantages des fintechns	64
3.5 Perspectives et avenir des fintechns selon les clients	65

SECTION02 : RESTITUTION DES DONNEES COLLECTEES LORS DU STAGE PRATIQUE (BNA N°588) **66**

1. PRESENTATION DE LA BANQUE	66
1.1 Historique de la BNA	66
1.2 Les réseaux de la BNA	67
1.3 Les services de la BNA	67
1.4 Présentation de l'organigramme d'accueil « Agence Béjaia588 »	68
2. LES OUTILS ET MOYENS DE LA FINTECH DE LA BNA	69
2.1 Les cartes interbancaires	69
2.2 L'E-banking	73
2.3 L'application E-bankingBna@tic	74
2.4 E-paiement	75
2.5 Le service WIMPAY-BNA	75
3. DEGRE D'UTILISATION DES OUTILS DE LA FINTECH PAR LES CLIENTS DE LA BNA 588	76

3.1 Distribution des cartes CIB	76
3.2 Les abonnements WIMPAY-BNA	77
3.3 Evolution de TPE	78
3.4 Les abonnements E-banking	78
SECTION03 : COMPARAISON EVALUATIFS DE LA FINTECH DES BANQUES A L'ECHELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	79
1. COMPARAISON DES FINTECHS DE LA WILAYA, AU NIVEAU NATIONALE ET INTERNATIONAL	79
1.1 Comparaison des banques au niveau de la wilaya	80
1.2 Comparaison des banques au niveau national en Algérie	81
1.3 Comparaison des banques au niveau internationale avec certains pays du monde	84
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	<u>87</u>
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	89
ANNEXES	91

Résumé

Ce mémoire explore l'intégration des technologies financières (fintech) au sein des banques publiques et privées en Algérie, avec une étude centrée sur la wilaya de Béjaïa. L'objectif est de comprendre comment ces innovations transforment les activités bancaires et améliorent l'inclusion financière. Les résultats de l'enquête réalisée auprès des banques de Béjaïa et leurs clients montrent que les fintech ont modernisé les services bancaires, en introduisant des solutions comme les cartes, applications mobiles et les paiements en ligne. Cette transformation a amélioré l'accessibilité des services financiers, notamment dans les zones rurales, contribuant à une meilleure inclusion financière. Les clients sont généralement satisfaits des avantages offerts, tels que le gain de temps et la sécurité des transactions, mais souhaitent des améliorations supplémentaires en matière de sécurité des données et de support client.

Mots-clés : Fintech, Inclusion financière, Transformation bancaire, Algérie.

Abstract

This dissertation explores the integration of financial technologies (fintech) within public and private banks in Algeria, with a study focused on the wilaya of Béjaïa. The objective is to understand how these innovations are transforming banking activities and improving financial inclusion. The results of the survey carried out among Béjaïa banks and their customers show that fintechs have modernized banking services, by introducing solutions such as banking cards, mobile applications and online payments. This transformation has improved the accessibility of financial services, particularly in rural areas, contributing to better financial inclusion. Customers are generally satisfied with the benefits offered, such as time saving and transaction security, but want additional improvements in data security and customer support.

Key-words: Fintech, Financial inclusion, Banking transformation, Algeria.

ملخص

هذا البحث يستكشف دمج التكنولوجيا المالية (فينتك) في البنوك العامة والخاصة في الجزائر، مع دراسة تركز على ولاية بجاية. الهدف هو فهم كيفية تحول هذه الابتكارات للأنشطة المصرفية وتحسين الشمول المالي.

تظهر نتائج استبيان بنوك ولاية بجاية وعملاءها أنالفينتك قد حدت الخدمات المصرفية من خلال إدخال حلول مثل التطبيقات المحمولة والدفع عبر الإنترنت. هذا التحول حسن من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق الريفية، مما ساهم في تحسين الشمول المالي. يعرب العملاء عن رضاهم عن الفوائد المقدمة، مثل توفير الوقت وتأمين المعاملات، لكنهم يتطلعون إلى تحسينات إضافية في مجال أمن البيانات ودعم العملاء.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية، التحول المصرفي، الجزائر، الشمول المالي

