



**UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA**

Faculté des Sciences Economique, Commerciale et des Sciences de Gestion

Département des Sciences Economiques

**MEMOIRE**

En vue de l'obtention du diplôme de  
Master en Sciences Economiques  
Option : Economie monétaire et bancaire

*Thème*

**L'apport de la numérisation des opérations financières à la  
performance de l'activité bancaire  
Cas des banques commerciales de la wilaya de Bejaia**

**Réalisé par :**

- Maibeche Ferroudja
- Imakhloufen Imane

**Encadré par :**

- Dr Kaci Said

Année universitaire

2023-2024

## **REMERCIEMENT**

*Nous remercions Allah le tout puissant de nous avoir donné le courage et la patience afin de réaliser ce travail de la recherche.*

*Nous exprimons notre profonde gratitude à notre promoteur Mr Kaci Saïd, d'avoir accepté de diriger ce travail. Nous lui témoignons toute notre reconnaissance pour ses orientations.*

*On tient à remercier tous les enseignants de département SEGC qui nous ont toujours été présent pour nous aider et encourager dans l'accomplissement de ce travail de recherche.*

*On tient à remercier également toutes celles et ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.*

## ***Dédicace***

*Je dédie ce modeste travail :*

*À celui qui a toujours été la source, et qui l'est toujours de mon courage, de ma détermination et mon espoir dans la vie ; celui qui m'a toujours gâté et que je considère comme étant le premier homme de ma vie..... Merci papa.*

*À celle qui a inséré le gout de la vie en moi et le sens de la responsabilité celle qui a sacrifié toute sa vie pour mes sœurs, mon frère et moi ... .. Merci Mama.*

*À mes très chères sœurs Assia et Rima et mon très cher frère unique islam.*

*À tous mes amis sans les citer, et toute ma famille du plus petit au plus grand.*

***IMANE***

## ***Dédicace***

*C'est avec gratitude que je dédie ce modeste travail à mes chers parents,*

*Qui m'ont toujours soutenu dans mes études,*

*À mes frères « Fahim, Atemane, Slimane, Lyes »*

*À ma sœur « Zahra »*

*À tous mes amis*

***FERROUDJA***

## Liste des abréviations

BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
BNA	Banque Nationale d'Algérie
CPA	Crédit Populaire d'Algérie
CNEP	Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance
DCB	Direct Belling Carrier
NFC	Near Field Communication
P2P	Prêt d' Union zapa Landing Club/ Peer-2-Peer
QR	Quick Réponse
SMS	Short Message Service
TMS	Transmission Magnétique Sécurisée

## La liste des tableaux

<b>Numéro</b>	<b>Titre de tableau</b>	<b>Page</b>
1	Les types de banque et nombre de questionnaire traités.	36
2	Répartition de la population selon le sexe.	37
3	Répartition de la population selon l'âge.	38
4	Répartition des employées selon la localisation de l'agence.	39
5	Répartition de la population selon niveau d'étude.	40
6	Répartition des employées selon la fonction d'agence bancaire.	41
7	Répartition des employées selon le type d'établissement bancaire.	42
8	Répartition des employées selon le nombre d'employées.	43
9	Répartition des employées selon la mesure des opérations numérisées.	44
10	Répartition des réponses d'employées selon les principaux types d'opérations financières numérisées	45
11	Répartition des réponses d'employées selon les principaux avantages de la numérisation des opérations financières	47
12	Répartition des réponses d'employées selon l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance globale.	48
13	Répartition des réponses d'employées selon la numérisation des opérations financières contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques dans l'établissement bancaire.	50
14	Répartition des réponses d'employées selon les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières	51
15	Répartition des réponses d'employées selon l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire.	53
16	Répartition des réponses d'employées selon la numérisation des opérations financières à affecté les services bancaires au cours des dernières années.	54
17	Répartition des réponses d'employées selon les risques de la numérisation des opérations financières entraînées pour les banques	55

## Liste de Figures

<b>Numéro</b>	<b>Titre de figure</b>	<b>Page</b>
1	Les sept principes de la conception numérique.	10
2	Les types d'outils et des méthodes de paiement électronique.	14

## Liste des graphes

<b>Numéro</b>	<b>Titre de graphes</b>	<b>Page</b>
1	Répartition de la population selon le sexe.	38
2	Répartition de la population selon l'âge.	39
3	Répartition des employées selon la localisation de l'agence bancaire.	40
4	Répartition de la population selon niveau d'étude.	41
5	Répartition des employées selon la fonction d'agence bancaire.	42
6	Répartition des employées selon les types d'établissement bancaire.	43
7	Répartition des employées selon le nombre d'employées.	44
8	Répartition des réponses d'employées selon la mesure des opérations numérisées.	45
9	Répartition des réponses d'employées selon les principaux types d'opérations financières numérisées.	46
10	Répartition des réponses d'employées selon les principaux avantages de la numérisation des opérations financières.	48
11	Répartition des réponses d'employées selon l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance globale.	49
12	Répartition des réponses d'employées selon la numérisation des opérations financières contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques dans l'établissement bancaire.	51
13	Répartition des réponses d'employées selon les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières.	52
14	Répartition des réponses d'employées selon l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire.	54
15	Répartition des réponses d'employées selon la numérisation des opérations financières à affecté les services bancaires au cours des dernières années.	55
16	Répartition des réponses d'employées selon les risques de la numérisation des opérations financières entraînées pour les banques.	56
17	Distribution des résidus	57

# SOMMAIRE

## **REMERCIEMENT**

**Dédicace**

**Liste des abréviations**

**La liste des tableaux**

**Liste des graphes**

**Sommaire**

**Introduction Générale.....1**

**Chapitre 1 : Emergence de la numérisation dans le secteur bancaire. ....5**

**Section1 : Evolution des technologies numériques dans le secteur bancaire .....7**

**Section2 : Principaux outils et applications numériques utilisées par les banques..11**

**Section3 : Transformation des activités bancaires à l'air de la numérisation. ....14**

**Chapitre 2 : Numérisation et performance bancaire. ....24**

**Section 1 : Amélioration de l'efficacité opérationnelle.....24**

**Section2 : Réduction des couts et impact sur la compétitivité.....25**

**Section3 : Performance bancaire et développement sur long terme.....28**

**Chapitre 3 : L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia.....32**

**Section 01 : Elaboration du questionnaire et constitution de l'échantillon.....33**

**Section02 : Analyse des données.....36**

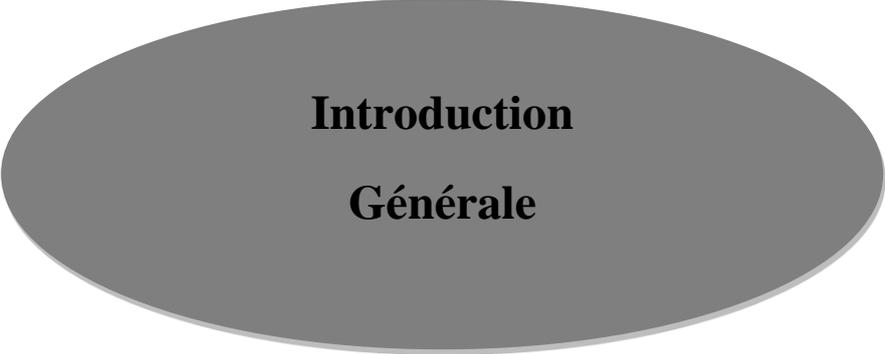
**Section 03 : Discussion des résultats et recommandations .....58**

**Conclusion générale .....63**

**Bibliographie**

**Annexes**

**Table des matières**



**Introduction  
Générale**

Le secteur bancaire ne peut pas être perçu comme une entité isolée et autonome par rapport à son environnement. Il fait au contraire partie d'une politique économique menée par tous les acteurs économiques.

Le secteur bancaire a subi de profonds changements au cours des dernières décennies, se distinguant sans doute plus que tout autre domaine. L'apparition d'Internet et la diffusion rapide des technologies de l'information et de la communication ont provoqué une explosion de la digitalisation, frappant tous les secteurs de la société tels que la santé, l'environnement, l'industrie et l'économie. Cependant, ce sont les évolutions du secteur financier qui ont eu le plus d'impact.

Depuis les années 2000, une révolution numérique a lieu, ce qui a provoqué des transformations importantes dans le paysage économique. En même temps que l'expansion rapide d'Internet et les progrès technologiques ont entraîné une augmentation de la popularité des ordinateurs et des smartphones, qui sont devenus de plus en plus puissants, compacts et équipés de fonctionnalités avancées. Cette évolution a provoqué des changements majeurs dans les domaines de l'économie et des finances.

De nos jours, le numérique occupe une place primordiale dans notre quotidien, devenant même indispensable. La révolution numérique et les progrès technologiques ont profondément altéré nos modes de vie et nos habitudes de consommation. Les habitudes et les attentes des consommateurs changent, les incitant à s'initier de plus en plus aux nouvelles technologies.

Dans cette situation, le domaine des banques a été propulsé vers une nouvelle ère, celle du numérique. De nouvelles formes et dimensions apparaissent désormais pour les services bancaires, comme la banque en ligne, la banque virtuelle, la banque électronique et la banque à distance. La numérisation de la banque se manifeste par l'amélioration de l'expérience client en ligne, la modification des procédures opérationnelles, l'évolution des organisations et des méthodes de travail, ainsi que l'apparition de nouveaux domaines professionnels.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Béziade, C., & Assayad, S. (2014). L'impact du numérique sur les métiers de la banque. *Observatoire des métiers, des qualifications et de légalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la Banque*, Cabinet Weave, p11.

## Introduction générale

---

La numérisation des opérations financières est de plus en plus considérée comme une nécessité dans le développement de l'activités bancaires. Elle est de nature à influencer la performance de la banque. En effet, avec la digitalisation les technologies de l'information deviennent utiles à l'innovation et à la commercialisation, ou elles confèrent une place privilégiée aux activités bancaires. Les banques algériennes investissent également progressivement dans la numérisation. Celle-ci est devenue incontournable moyen au développement de l'activité bancaire. Elle est de nature à influencer le mode de financement des banques algériennes et leur restructuration.

L'ère de la mondialisation et de la libération financière où les banques doivent faire face à la concurrence au respect des règles internationales. Les banques font de plus en plus appel à la numérisation comme facteur de compétitivité sur le marché. En effet, la numérisation des activités bancaires est très majeure en termes de performances qui modifient la nature des activités bancaires, notamment avec l'aspect de la digitalisation qui est l'une des principales préoccupations des banques au cours des dix dernières années.

Les banques de plus en plus sont appelées à la numérisation de leurs opérations financières afin de faire face aux exigences du marché. De ce fait notre recherche s'articule autour de la question directrice suivante : **quel est l'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la Wilaya de Bejaia ?**

Nous avons essayé de répondre à cette question par plusieurs questions importants. de nombreuses questions découlent de notre problématique principale que nous avons posée :

-La numérisation des opérations financières peut-elle améliorer l'efficacité de l'activité bancaire ?

-Quel est l'impact de la numérisation des opérations financières sur la rentabilité des banques ?

-La numérisation des activités bancaire peut-elle constituer un moteur de développement pour les banques sur le long terme ?

L'objet de notre travail et de démontrer l'effet de la numérisation des opérations financières dans l'activité bancaire. Le choix de ce thème de recherche se justifie d'un côté par la capacité et la rareté des travaux qui abordé ce thème en Algérie (cas des banques commerciales dans la wilaya de Bejaïa) et de l'autre côté c'est un sujet d'actualité vu

## Introduction générale

---

l'importance de numérisation des opérations financières comme exigence pour l'évolution du secteur bancaire.

### Les hypothèses de recherche

Ce travail s'appuie sur deux hypothèses que nous avons formulées ainsi :

**Hypothèse 1 :** La numérisation des opérations financières est un indice de l'efficacité de l'activité bancaire.

**Hypothèse2 :** La numérisation contribue au développement de la performance de l'activité bancaire sur long terme.

### La Méthodologie de travail

Dans le but de répondre à notre problématique de recherche, nous avons adopté une méthodologie à double démarche.

-Une démarche théorique fondée sur une recherche bibliographique (ouvrages, articles, thèses...) qui nous permettra de cerner les concepts théoriques liés, d'un côté au secteur bancaire et ses activités et de l'autre coté à la numérisation des opérations financières.

-Une démarche empirique dans laquelle nous allons aborder le sujet via un questionnaire destiné aux responsables d'un échantillon de banques commerciales dans la wilaya de Bejaia.

-L'objectif de notre étude est celui d'analyser la contribution de la numérisation des activités bancaire à la performance de cette dernière, à travers l'étude d'un échantillon de banque commerciales dans la wilaya de Bejaia.

Afin de réaliser notre travail, nous avons adopté un plan composé de trois chapitres. Les deux premiers sont d'ordres théoriques tandis que la troisième constitue notre étude empirique.

Dans le premier chapitre intitulé « **Emergence de la numérisation dans le secteur bancaire** », nous étudions tout d'abord, l'évolution des technologies numériques dans le secteur bancaire en utilisant les principaux outils et les applications numériques, pour s'intéresser aux transformations des activités bancaires à l'air de la numérisation.

## Introduction générale

---

Dans le deuxième chapitre intitulé « **Numérisation et performance bancaire** ». Nous discutons l'apport de la numérisation sur de l'efficacité opérationnelle, la compétitivité, et performance de l'activité bancaire.

Enfin, le troisième chapitre intitulé « **L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia** » est réservé à notre étude empirique. Nous avons effectué une enquête de terrain sur un échantillon de banques commerciales siégées dans la wilaya de Bejaia. Cette enquête nous a permis de distribuer un questionnaire sur un échantillon de responsables exerçant dans ces banques. En effet, à travers les résultats de cette étude nous allons évaluer l'effet de la numérisation sur l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia.

# **Chapitre1 : Emergence de la numérisation dans le secteur bancaire**

## Introduction

L'innovation scientifique et technologique a conduit à l'émergence de technologies et de ressources modernes basées sur des logiciels et des machines techniques, ainsi que sur divers réseaux, qui ont été utilisés dans divers domaines, notamment le domaine financier et bancaire, ce qu'on appelle le numérique et le financier.

Le sujet de la technologie financière est vaste et comporte dans son contenu de nombreux concepts et variables. Si nous voulons définir la technologie financière dans son sens large, c'est cette nouvelle vague d'entreprises et d'institutions qui ont changé les méthodes de paiement financier, de prêt, d'emprunt, d'investissement et les transferts d'argent ; tels que Transfer Wise, les paiements par téléphone mobile (Square), t les opérations de financement participatif et les prêts P2P. (Prêt d'union Zapa Lending Club) Cette technologie contient également un ensemble d'applications et de services numérique qui ont permis le développement du travail des secteurs économiques en général et du secteur bancaire en particulier, et qui s'est incarné dans le concept de services financiers numériques.

Les systèmes bancaires d'aujourd'hui, à la lumière des crises multiples et généralisées, sont confrontés à l'inévitabilité d'adopter des stratégies de transformation numérique, définies comme le processus par lequel les secteurs, les entreprises et les institutions évoluent vers un modèle économique qui s'appuie sur les technologies numériques pour innover en matière de produits et de services.<sup>2</sup>

Ce chapitre se concentre sur l'émergence de la numérisation dans le secteur bancaire. Il explore l'évolution des technologies numériques qui transformé les activités et les pratiques des banques au fil des années.

---

<sup>2</sup> Habib, F.L. (2019). La technologie financière relie le secteur financier à l'avenir. Revue (32)p1-10.

## **Section1 : Evolution des technologies numériques dans le secteur bancaire**

Le développement numérique et technique est l'un des piliers les plus importants de l'avenir du secteur financier et bancaire, car les transactions bancaires s'effectuent via des applications électroniques et des solutions intelligentes. Les technologies financières ont un fort potentiel pour modifier la structure et les procédures des services financiers traditionnels, sauf au niveau du secteur bancaire ou du secteur financier en général.

La technologie financière permet de fournir des services financiers rapidement et facilement, et contribue à réduire les coûts, tout en atteignant un degré élevé de transparence. Elle contribue également à améliorer l'inclusion financière en atteignant le segment le plus large de la population qui n'a pas recours aux services financiers et financiers traditionnels. D'autre part, le cyberspace représente l'une des mises à jour les plus importantes auxquelles sont confrontés les services numériques, ce qui signifie qu'ils représentent à la fois des opportunités et des défis pour les institutions bancaires et financières.<sup>3</sup>

### **1-1 L'impact du développement des technologies numériques dans le secteur bancaire**

Le secteur bancaire a rencontré des défis sur de multiples fronts. Côté métier, les banques sont affectées par des facteurs macroéconomiques et des exigences en capitaux et côté technologique, par un environnement en constante évolution avec la prolifération de nouvelles technologies. Ces défis n'ont pas seulement impacté le potentiel de croissance métier des banques, mais ils ont aussi entraîné des changements dans la manière dont les interactions ont lieu entre les banques et leurs clients.

Dans leur évolution, les banques ont intégré différentes technologies pour faire face à l'évolution de leur environnement. Cependant, ces technologies étant largement de nature stratégique, elles ont mené à l'accumulation de systèmes au détriment de l'agilité. Face à une concurrence agile dans différents domaines bancaires, particulièrement les paiements et les prêts, les banques ne peuvent plus se reposer sur leur taille pour se démarquer. La menace est amplifiée par les changements comportementaux des clients, qui recherchent des offres

---

<sup>3</sup> Kutnjak, A., Pihiri, I., & Furjan, M. T. (2019) " Digital Transformation Case Studies Across Industries – Literature Review" In 2019 42nd International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO), 1293-1298

intuitives et innovantes, et par l'importance croissante accordée à l'innovation et à la transformation du secteur par les régulateurs.

Les innovations et les ruptures technologiques avancent à grands pas ; ces changements rapides nécessitent un travail de réflexion en profondeur et régulier sur l'introduction de nouvelles technologies. Pour répondre à ces changements, il est nécessaire d'évaluer leur impact sur l'entreprise, ce qui requiert non seulement un repositionnement de l'entreprise, mais également une réorganisation pour qu'elle corresponde et s'adapte à l'environnement bancaire en constante évolution.

Avec la prolifération des technologies, les « technologies de l'information » sont devenues très recherchées sur le marché. Nous sommes tous y confrontés de la même manière. Les clients sont de mieux en mieux informés, de plus en plus connectés et responsables grâce aux terminaux et aux applications qu'ils utilisent au quotidien. De la même manière, les entreprises se convertissent au numérique et les entreprises spécialisées dans la technologie utilisent une vaste gamme d'outils, de plates-formes et autres technologies pour proposer des solutions nouvelle génération.

Comme nous devenons de plus en plus familiers avec la technologie à travers différentes facettes de nos vies professionnelles, personnelles et publiques, les banques sont obligées de prendre en compte la technologie au sein de leurs stratégies commerciales et d'en faire usage pour conserver leurs clients, leurs consommateurs, leurs partenaires et leurs employés. À l'ère du numérique, il est désormais essentiel de concevoir des programmes et des solutions solides et pertinents pour s'adapter au monde réel et réussir l'intégration technologique.

Les tarifs sont toujours un facteur dominant, mais ils sont susceptibles de perdre leur importance aux yeux des clients. De plus, la compétition croissante avec les Fin Tech et les entreprises technologiques (les digitales natives) aux coûts structurels largement inférieurs et aux pratiques essentiellement orientées vers le client est susceptible de porter atteinte au monde des banques, la relation à la clientèle menant à une désintermédiation dans la chaîne de valeurs bancaires. Cette compétition oblige les banques à adopter les technologies numériques pour soutenir leurs processus de transformation, avant que les Fin Tech et les entreprises de technologie n'atteignent un point critique de perturbation.

Tandis que les banques s'efforcent de se transformer pour prospérer au cœur de cette révolution numérique, elles doivent également disposer des bons outils et ne pas se contenter de se familiariser avec la technologie, mais comprendre les changements technologiques et leur impact sur l'entreprise.<sup>4</sup>

## 1-2 La conception numérique dans le secteur bancaire

À mesure que les banques adoptent les technologies numériques pour répondre aux besoins des clients ou à leurs propres besoins, elles abordent la transformation numérique. Cependant, rares sont les banques qui réussissent à changer l'approche de leur technologie afin de limiter le nombre de projets ou programmes abandonnés et non pertinents dans un paysage technologique et métier évoluant rapidement. Le groupe « conception numérique » est composé de sept principes de conception normatifs sur lesquels la banque devrait s'appuyer pour concevoir ses technologies et se convertir totalement au numérique. Compte tenu de l'importance de la technologie et de la transformation numérique au sein des entreprises, ce groupe est devenu le thème prédominant de nombreuses discussions. Individuellement, ces sept principes ont du sens pour les entreprises, mais ensemble, ils leur permettent de changer radicalement leurs perspectives en ce qui concerne l'activité, les clients, les applications et l'intégration technologique.

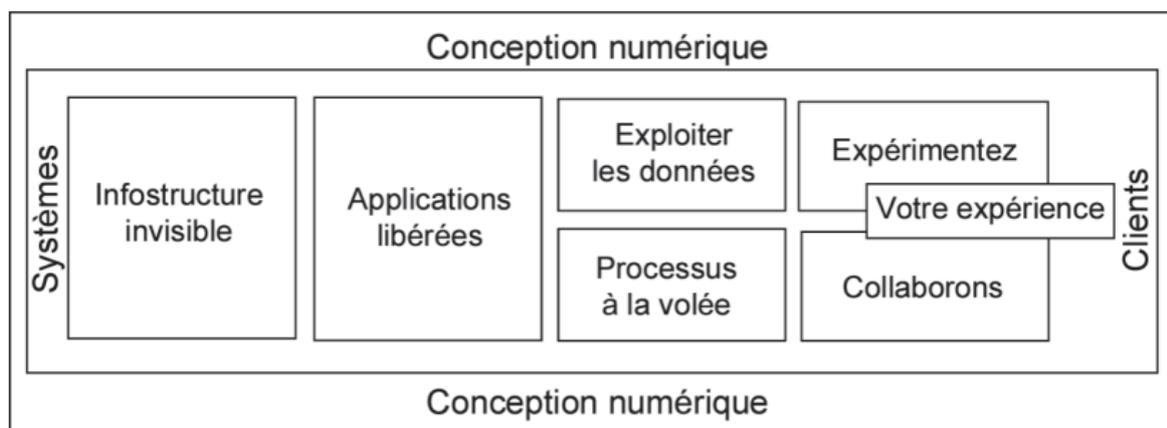
À l'heure où les clients adoptent les canaux numériques et gagnent en usage, il est essentiel pour le secteur bancaire d'améliorer l'expérience. De plus, avec la concurrence croissante de la part des acteurs non traditionnels (les digital natives et banques virtuelles), les exigences sont de plus en plus élevées en matière de service client, ce qui peut avoir un impact considérable pour les banques en matière de rentabilité. Au regard des défis que rencontrent les banques, il ne suffit plus d'opérer des changements progressifs ad hoc, il est essentiel de repenser la stratégie et l'intégration technologiques afin de fournir une meilleure expérience client, de rationaliser les activités et, dans certains cas, de se réinventer.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Qasim Somaya, Sayed Muhammad, *Éléments de numérisation dans les revues électroniques scientifiques et technologiques*, Le Caire, Éditions Dar Al-Fajr. et distribution, 2017

<sup>5</sup> Cichowlas, A. (2015). Technologie et transformation des services bancaires : l'exemple de technovision de Capgemini. *Revue d'économie financière*, (4), 35-56.

Figure 1. Les sept conceptions de la numérisation numérique



**Source :** Circhowlas, A (2015). Technologies et transformation des services bancaires : l'exemple de technovision de Capgemini. Revue d'économie financière, (4),35-56.

### 1-2-1 Infostructure invisible

Concerne le développement d'infrastructure, cela demande une réflexion soignée et adéquate tout en garantissant un accès fiable et sécurité aux données et aux services d'application, que ce soit dans le nouveaux ou les anciens modes de déploiement.

### 1-2-2 Applications libérées

Cela a concerné l'optimisation des applications d'une entreprise qui sont devenues largement normalisées et automatisées. Cette approche permet aux banques de se démarquer de la concurrence en gagnant en agilité, en perspicacité et en réactivité sur les aspects clés de leurs activités, selon les besoins. Cependant, c'est rarement le cas avec les sociétés, et notamment les banques, qui ont créé des applications pour satisfaire des exigences métier en perpétuel changement.

### 1-2-3 Exploiter les données

Traite de l'exploitation des données de manière optimale, pour obtenir des informations pertinentes génératrices d'opportunités commerciales. Avec l'adoption croissante des technologies numériques par les entreprises, le volume de données augmente, ce qui nécessite une gestion efficace de ces flux de données. La plupart des entreprises ont déjà pris conscience de l'importance des données et considèrent la transformation des données comme l'une de leurs principales priorités numériques.

**1-2-4 Processus à la volée**

Détaille les processus à mettre en œuvre pour obtenir la flexibilité nécessaire pour répondre aux contraintes réglementaires de l'organisation. Les tendances actuelles reposent sur l'alliance du développement logiciel personnalisé et des processus de règles et des technologies de gestion des événements pour créer une plateforme de traitement offrant de nouvelles méthodes de travail optimisées.

**1-2-5 Expérimentez**

Avec l'avènement des smartphones, les clients ont pu bénéficier d'une convivialité et d'une fonctionnalité inégalées, ce qui a transformé la manière dont nous travaillons et vivons. Ce changement a modifié non seulement les interactions entre les clients et les employés, mais aussi leur comportement. Pour les entreprises, l'objectif est désormais de fournir des services personnalisés aux clients en fonction de leur situation.

**1-2-6 Collaborons**

Avec l'essor des réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter, les clients passent de plus de temps dans le monde virtuel. Pour les entreprises, cela signifie une collaboration quotidienne avec les utilisateurs via ces plateformes, ce qui démontre la puissance de la collaboration sur les réseaux sociaux entre les clients et le personnel de la banque.

**1-2-7 De nouveaux outils pour prendre le virage du numérique**

En cette période charnière pour le secteur bancaire, les défis tels que les changements de préférences et les typologies des clients, la concurrence accrue, les contraintes réglementaires stricts et les avancés technologique rapides sont nombreux. Les stratégies et les approches traditionnelles des banques ne suffisent plus pour faire face à la menace de perturbation sur divers aspects de leur activité. Ces menaces sont bien réelles et pressantes, mettant les banques sous une forte pression en termes de revenus et de rentabilité.

**Section2 : Principaux outils et applications numériques utilisées par les banques**

La transformation numérique dans le secteur bancaire nécessite de plus en plus l'usage d'outils numériques adaptés aux besoins des clients en termes de services bancaire.

L'émergence de ces outils est venue graduellement en suivant l'évolution de la demande sur le service financier numérisé.

## **2-1 Technologie financière et techniques de numérisation**

### **2-1-1 Paiement via téléphone mobile**

En raison de la large diffusion des téléphones intelligents et de leurs mises à jour continues, ils sont devenus un moyen qui contribue au règlement de diverses transactions financières, à l'instar de l'expérience d'Apple, apparue fin 2017, ainsi que de Samsung. Les clients ressentent désormais une grande sécurité et confiance dans ces transactions, ainsi que dans les appareils intelligents, et parmi les opérations effectuées via le téléphone mobile, nous mentionnons les éléments évoqués par Farid Habib.

### **2-1-2 Communication en champ proche (NFC)**

Il s'agit d'applications mobiles liées aux points de vente et de paiements mobiles basés sur des ondes sonores contenant des données cryptées sans avoir besoin d'Internet.

### **2-1-3 Paiements par transmission magnétique sécurisée – TMS**

Est utilisé lors des achats. La technologie fonctionne via le téléphone et émet un signal magnétique qui imite la bande magnétique des cartes de crédit du payeur. Nous disposons de nombreuses autres technologies telles que les portefeuilles de téléphones mobiles et les paiements à réponse rapide (QR).

### **2-1-4 Paiement à distance pour les paiements en ligne**

Où le paiement s'effectue via le service Internet via un navigateur de téléphone mobile tel que Chrome ou... Safari, qui nécessite un service Internet.

### **2-1-5 Paiements SMS**

Facturation directe par l'opérateur (DCB). Service bancaire téléphonique<sup>6</sup>

### **2-1-6 Les plateformes numériques**

Telles que la Block Chain (chaînes de blocs), qui sont un type particulier de registre distribué sur une base technique dédiée, créent un enregistrement immuable et le conservent

---

<sup>6</sup> Habib, F.L. (2019) Op.cit., p1-10

au sein d'un réseau décentralisé. Il existe de nombreuses autres technologies spécifiques à la technologie financière, comme les contrats intelligents, les crypto-monnaies, l'intelligence artificielle, le financement participatif et les prêts entre pairs. Pour l'analyse prédictive P2P peer-to-Peer, et autres.<sup>7</sup>

## **2-2 Les types d'outils et des méthodes de paiement électronique**

Qui sont les dispositifs et outils utilisés dans le paiement électronique et les transferts financiers, notamment :

### **2-2-1 Les cartes bancaires magnétiques**

Sont un outil de respect des obligations largement accepté comme alternative à l'argent pour payer les produits et services fournis au titulaire. Il existe de nombreux types de ces cartes selon les relations contractuelles entre l'émetteur et le titulaire, notamment. Comme une carte de crédit.

### **2-2-2 Chèque électronique**

C'est l'équivalent électronique des chèques de protection. Il s'agit d'une lettre certifiée et assurée émise par l'expéditeur, le destinataire ou le porteur, à approuver et à présenter à la banque, qui travaille via Internet pour transférer sa valeur au titulaire du compte, et le chèque est ensuite renvoyé électroniquement au destinataire comme preuve du décaissement de sa valeur.

### **2-2-3 Une lettre de change électronique**

Est un document formel qui relie électroniquement trois parties, qui comprend un ordre d'une personne (le tireur) à une autre personne (le tiré) de payer un montant en espèces à un tiers (le bénéficiaire) à vue ou à vue, une date précise. Il en existe deux types.

### **2-2-4 L'effet papier ou associé**

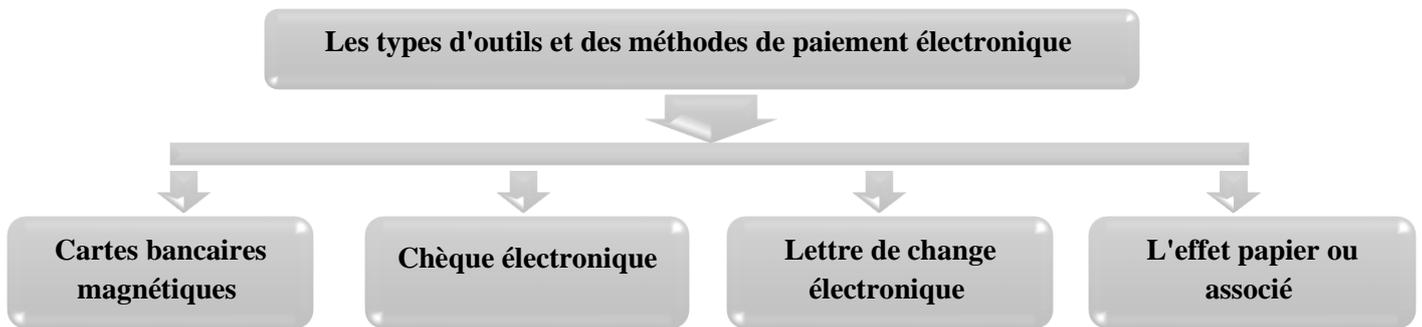
Au relevé La lettre de change relevé papier, symbolisé par l'abréviation, est initialement émis sur support papier puis traité électroniquement lors de sa présentation à la banque pour encaissement ou endossement à tout tiers.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Habib, F.L. (2019). Op.cit., p1-10

<sup>8</sup> Tifoti Ratiba , . (06 2019) Le système de paiement électronique en Algérie : réalité et perspectives, Tifoti Ratiba, éditeur) Journal Dirasat, Numéro Économique, 10 (02)

Figure 2. Types d'outils et des méthodes de paiement électronique



Source : Établi par nous-mêmes

### Section3 : Transformation des activités bancaires à l'air de la numérisation

Les banques digitalisent toutes les activités liées au service client, ainsi que les processus internes Afin d'atteindre la plus grande clientèle et d'améliorer l'inclusion financière de tous les segments de la société Et en éliminant les coûts requis par les processus papier traditionnels.

- La transformation numérique joue un rôle important dans le maintien de la crédibilité des opérations bancaires Grâce à Internet, cela permet également aux banques d'atteindre leurs clients plus rapidement et plus facilement, et enfin Cela leur permet de s'adapter aux nouvelles tendances numériques et technologiques.
- Les banques encouragent fortement leurs employés à utiliser les technologies numériques dans le processus de fourniture de services La banque de la meilleure façon possible
- Les banques qui s'appuient sur les technologies numériques et profitent d'Internet pour fournir des services intégrés ; Être dans une meilleure position pour améliorer les taux de croissance de son activité et surmonter les perturbations qui en résultent À propos de l'épidémie du nouveau virus Corona.
- Les attentes des clients évoluent constamment aux côtés des sociétés FinTech émergentes Des facteurs qui poussent les banques à moderniser toutes leurs opérations et services.
- L'automatisation des opérations de back-office régulières dans les banques permet de réaliser d'importantes économies Coûts opérationnels et emploi des ressources humaines dans les départements vitaux et les domaines stratégiques les plus importants.

- Les banques n'accordent pas la même attention à l'amélioration numérique de l'expérience des employés qu'à l'expérience client et à l'automatisation.
- L'incertitude de l'emploi qui accompagne la transformation numérique ainsi que la forte concurrence présente dans le secteur bancaire avec l'émergence des startups fintech constituent un défi Pour que les banques deviennent plus numériques afin d'acquérir un avantage concurrentiel.<sup>9</sup>

### **3-1 Le concept et les axes de transformation digitale dans le secteur bancaire**

#### **3-1-1 Le concept de transformation digitale dans le secteur bancaire**

Le terme transformation numérique a suscité un intérêt considérable dans la recherche... Universitaire et pratique. Même si la littérature actuelle montre que parvenir à une définition unique. Il est admis que le concept de transformation numérique est jugé difficile à concrétiser, comme c'est le cas - presque - dans tous les autres Sciences sociales en général et sciences administratives en particulier. Ainsi, le chercheur constate que tous ceux qui ont essayé d'écrire Dans ce domaine, il a son propre concept et sa propre définition. Certains le considèrent comme un domaine ;

Les nouvelles technologies digitalisent les comportements, habitudes et activités développés et appliqués par les gestionnaires afin de transformer les modèles économiques ou organisationnels pour créer de la valeur pour les clients, les salariés et les actionnaires il y a ceux qui voient que la transformation numérique comme une nouvelle technologie, dans le but d'atteindre des performances supérieures et un avantage concurrentiel, grâce à la transformation de plusieurs dimensions commerciales, y compris le modèle économique et l'expérience client.<sup>10</sup>

Services et processus numériques incluant simultanément la prise de décisions et l'influence Sur les personnes, y compris les compétences, les talents, la culture organisationnelle et les réseaux, y compris l'organisation dans son intégralité le terme transformation numérique fait référence aux impacts économiques et sociétaux de la

---

<sup>9</sup> Abolhassan, F. (2017) " The Drivers of Digital Transformation" Germany : Springer International Publishing AG Switzerland.p59

<sup>10</sup> Ochoa, O. (2016) " Digital culture: Building new organizational behaviors and habits to maximize the potencial of technology" Economic studies bulletin, 217, 71-833

digitalisation et de la digitalisation. Le terme numérisation désigne la conversion de données et de processus analogiques dans un format lisible par machine.<sup>11</sup>

Tandis que le terme numérique désigne l'utilisation et l'interconnexion des technologies et des données numériques pour provoquer de nouveaux changements. Dans les activités actuelles la transformation numérique se caractérise par l'intégration des technologies numériques avancé avec les systèmes physiques, dominer les modèles commerciaux innovants et les nouveaux processus, et créer de nouveaux produits. La transformation numérique est un processus complexe qui nécessite l'engagement de toutes les ressources humaines de l'organisation ; les aspects physiques, organisationnels et technologiques de l'application des technologies numériques dans l'ensemble de l'organisation, notamment dans le volet opérationnel Le numérique est considéré aussi comme une transformation profonde des modèles économiques, des compétences, des modèles organisationnels, des processus et des pratiques.

En tant que processus complexe de développement technique, organisationnel et culturel entrepris par les banques pour répondre aux besoins changeants de leurs clients.

Et aussi s'adapter aux exigences de ses collaborateurs en tirant parti des capacités numériques pour construire des modèles économiques bancaires. Innover de nouveaux services bancaires, améliorer l'expérience utilisateur et numériser les processus opérationnels dans le but d'Améliorer la performance financière, réduire les risques bancaires, soutenir l'avantage concurrentiel et ainsi créer de la valeur.<sup>12</sup>

### 3-1-2 Axes de transformation digitale dans le secteur bancaire

La transformation numérique dans les banques fait référence aux multiples changements dans le secteur bancaire qui Il est mené pour intégrer différentes solutions Fin Tech afin d'automatiser et de numériser les processus, ainsi que d'augmenter la sécurité des données, et ce processus comprend de nombreux changements qui remodelent les méthodes Et les technologies utilisées dans le secteur bancaire, les chefs d'entreprise et les chercheurs ont identifié différents domaines qui changent et sont affectés par les processus de transformation numérique. Le cadre de transformation numérique se situe dans trois

---

<sup>11</sup> Ismail, M. H., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital business transformation and strategy: What do we know so far? Retrieved from [https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017NovPaper\\_Mariam.pdf](https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017NovPaper_Mariam.pdf)

<sup>12</sup> OECD. (2018) "Going digital in a multilateral world" Retrieved from <https://www.oecd.org/going-digital/C-MIN-2018-6-EN.pdf>

domaines principaux : expérience de service client, le processus opérationnels et les modèles économiques. L'étude de Bouée (2015) révèle que toutes les opérations qui nécessitent une coordination organisationnelle ne doivent pas être exclues de la numérisation.<sup>13</sup>

Les éléments de base de la transformation numérique sont :

#### **a- Se transformer numériquement**

L'expérience client voire l'activité bancaire de l'extérieur du point de vue du client est pertinente et nécessaire à la transformation numérique. Toutes les banques commerciales Algériennes ont un site Web, la plupart ont une forme d'application numérique, et les services bancaires en ligne sont susceptibles de l'accompagner. Ces services peuvent inclure la plupart de ce que les clients considèrent comme des « services numériques ». Cela permet à la banque de faire un grand pas vers la transformation numérique, c'est-à-dire l'expérience client où le parcours client traditionnel commence souvent par des pistes marketing, transférant ces pistes aux ventes, puis transférant ces ventes au service client. Le client doit passer par plusieurs services avant de bénéficier d'un quelconque service bancaire, ce qui aboutit souvent à un résultat discret. Par conséquent, les banques transforment l'expérience client numériquement à travers trois éléments fondamentaux : la conception de l'expérience client, la numérisation du parcours client et les points de contact numériques avec les clients, comme suit :<sup>14</sup>

L'expérience client est devenue l'arène de la concurrence pour beaucoup. Les banques et les entreprises de technologie financière, et malgré la facilité d'identification... Les expériences client sont convaincantes, mais elles sont difficiles à concevoir et à offrir.

En effet, ce travail nécessite des mesures de créativité, car le premier nécessite des outils tels que la cartographie des flux de parcours client et la compréhension des personnalités et des besoins en plus de pratiques telles que le design thinking. Ces outils et pratiques fournissent une compréhension approfondie des comportements humains.

L'intégration des données clients dans les services bancaires et la compréhension du comportement des clients sont des questions importantes dans la conception de l'expérience

---

<sup>13</sup> Winasis, S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. (2020) "Digital transformation in the Indonesian banking industry: Impact on employee engagement" *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12 (4), 528-543

<sup>14</sup> Loebbecke, C. & Picot, A., (2015) "Reflections on Societal and Business Model Transformation Arising From Digitization and Big Data Analytics : A Research Agenda" *Journal Of Strategic Information System*, Vol 24, Pp. 149-157

client. Étant donné que l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique permettent des interactions hautement personnalisées en temps réel et permettent de fournir des services clients proactifs et précisément ciblés.

Digitaliser le parcours client La transformation numérique dans le secteur bancaire permet de créer un parcours client numérique plus cohérent et personnel.

Par exemple, un parcours client numérique permet à un client de cliquer sur une annonce, de créer un compte en ligne, de recevoir des instructions et des informations via son application, de recevoir des décisions de prêt automatisées, de payer des factures ou d'envoyer de l'argent en ligne. Signifie comprendre les désirs et les besoins des clients et investir dans ces désirs et ces besoins.

Cela permettra à la banque d'économiser des dépenses d'exploitation, d'améliorer la satisfaction des clients et de libérer les employés pour des activités à valeur ajoutée telles que l'établissement de relations. Points de contact client numériques De nombreuses banques proposent désormais des applications pour améliorer les points de contact client.

Par exemple, la banque associe les applications pour smartphone au profil du client, permettant ainsi l'intégration via SMS, applications et réseaux sociaux, le service client pouvant être considérablement amélioré grâce aux technologies numériques. Par exemple, une banque a créé un compte Twitter pour répondre rapidement aux plaintes des clients, ce qui évite aux clients de se rendre physiquement en agence. Les services multicanaux nécessitent de visualiser et de mettre en œuvre des changements dans l'expérience client et les processus opérationnels internes, concevoir des expériences client convaincantes.

Pour cette raison, certaines banques utilisent les communications numériques pour demander et permettre la participation des clients tout au long de leurs chaînes de valeur. Les banques utilisent également des présentations basées sur des appareils transférés au lieu de diapositives papier pour présenter les offres de services bancaires. Processus intégré qui combine des services immobiliers, bancaires et externes pour faciliter la vie des clients et simplifier leurs opérations grâce à un plug-in numérique Spécial <sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Loebbecke, C. & Picot, A., (2015) Op.cit, p. 149-157

## **b-Transformation numérique des opérations**

Bien que la transformation de l'expérience client soit le domaine le plus évident de la transformation numérique, les banques ont également pris conscience des avantages de la transformation numérique en termes d'excellence opérationnelle grâce à l'automatisation des processus de base et des processus connectés et dynamiques ;

- **Automatisation des processus de base**

Même si certaines banques continuent de mettre en œuvre des approches d'automatisation traditionnelles telles que les progiciels de gestion intégrés et les systèmes de gestion de la relation client, d'autres banques vont au-delà de ces méthodes pour réinventer les processus numériquement. Cela permet aux employés de se concentrer sur des tâches plus stratégiques. Par exemple, certaines banques ont commencé à centraliser la fonction de comptabilité générale et la fonction de gestion des ressources humaines, permettant des économies d'échelle grâce au libre-service tout en libérant les employés de certaines tâches standards, et de leur permettent de se concentrer sur l'innovation et la créativité également.<sup>16</sup>

L'automatisation des processus internes permet de créer des flux de données qui peuvent être utiles dans les efforts ultérieurs d'exploration de données. Davantage de fonctions au sein des banques peuvent être automatisées et améliorées à l'aide de robots et de l'intelligence artificielle. L'une des utilisations les plus courantes de l'automatisation et de l'intelligence artificielle est le service client, dans lequel les banques utilisent des données et analyses les systèmes automatisés pour répondre aux demandes de base des clients. Cela permet d'économiser et améliore l'efficacité des ressources humaines.

## **3- 2 Opérations connectées numériquement**

Grâce à la disponibilité croissante de capteurs à distance peu coûteux, d'infrastructures cloud et d'apprentissage automatique, des concepts tels que les fils numériques et les jumeaux numériques deviennent une réalité. Les fils numériques qui connectent les guichets automatiques, les formulaires et les processus bancaires fournissent un seul et même système, source de vérité pour la gestion et l'amélioration des opérations, en commençant par la définition des exigences. Par exemple, les banques utilisent principalement le Big Data

---

<sup>16</sup> Winasis, S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. (2020)" Digital transformation in the Indonesian banking industry: Impact on employee engagement" International Journal of Innovation, Creativity and Change, 12 (4), 528-543

pour la détection, la vérification et l'analyse des fraudes. Le Big Data, combiné à l'apprentissage automatique, peut protéger la banque, détecter la fraude, personnaliser les offres pour chaque client et augmenter la sécurité des transactions.

Ces données aident également à créer et à modifier une carte du parcours client pour améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients, ainsi qu'à fournir des prédictions sur les changements futurs en termes d'exigences de service de la part des clients.

L'émergence de la prise de décision qui est basée sur des données en temps réel. Ces dernières années, la base de la prise de décisions opérationnelles est passée de plus en plus des rapports périodiques aux données en temps réel, à mesure que les appareils connectés, les nouveaux algorithmes d'apprentissage automatique, les expériences plus intelligentes et les données abondantes permettent davantage également des décisions éclairées.

Les dirigeants en profitent en intégrant la prise de décision opérationnelle et stratégique de manière nouvelle et puissante. De plus en plus de banques étendent leurs modèles commerciaux basés sur des services basés sur des données en temps réel, combinant des capteurs, des réseaux, des applications et des analyses pour créer de la valeur pour les clients et de nouvelles technologies, sources de revenus pour eux-mêmes.

Cela nécessite des capacités analytiques avancées, une conception de services complète et une intégration étroite avec les appareils des clients et les processus commerciaux. Par exemple, certaines banques ont proposé des prêts personnels à leurs clients à l'aide de capteurs intégrés qui collectent et transmettent des données sur les revenus, les dépenses et le crédit.<sup>17</sup>

### **3-3 Transformer les modèles économiques par le numérique**

Certaines banques utilisent les technologies numériques pour transformer les modèles économiques traditionnels. Alors que la transformation des processus se concentre sur des domaines limités du secteur bancaire, tels que l'automatisation des demandes de remboursement de prêts ou des demandes de renseignements sur le solde des comptes, les transformations du modèle commercial visent les éléments constitutifs de la manière dont la valeur est générée dans le secteur des services financiers<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Westerman, George, Bonnet, Didier & McAfee, Andrew (2014) "The Nine Elements of Digital Transformation" MIT Sloan Management Review January 07, 55(3). <https://sloanreview.mit.edu>

<sup>18</sup> Westerman, George, Bonnet, Didier & McAfee, Andrew (2014) Op.cit, p1-6

Les monnaies numériques et les banques numériques : Ce domaine se concentre donc non seulement sur la modification de la manière dont les fonctions bancaires sont exercées, mais également sur le ré interaction entre ces fonctions et sur le développement des frontières et des activités du secteur bancaire.

Nouvelles entreprises numériques et mondialisation des services bancaires : La transformation du modèle économique bancaire ne nécessite pas toujours de bouleverser le secteur actuel, mais les banques trouvent plutôt des moyens, pour améliorer numériquement leurs modèles commerciaux actuels, grâce à des offres numériques et à l'utilisation de contenu numérique pour partager du contenu entre les unités organisationnelles.

Par conséquent, certaines banques restent fidèles à leur activité traditionnelle mais utilisent les technologies numériques, pour transformer les nouveaux métiers bancaires en développement, tels que les portefeuilles électroniques, les services bancaires par Internet, les services bancaires mobiles, les cartes bancaires et les méthodes de paiement sans contact.

## **Conclusion**

La transformation numérique dans les banques fait référence aux multiples changements qui s'opèrent dans le secteur bancaire. Réalisé pour intégrer des solutions de technologie financière pour automatiser, améliorer et numériser les processus, en garantissant la sécurité des opérations numériques.

Améliorer les chances de réussite de la transformation numérique dans les banques commerciales ne dépend pas uniquement de l'adoption des technologies. Non seulement le numérique, mais cela nécessite une transformation culturelle et organisationnelle, en fournissant des capacités humaines et en encourageant l'innovation.

En utilisant les moyens numériques d'une manière adéquate permet de réduire la durée du travail bancaire, ce qui entraîne le développement des compétences au travail et d'améliorer la productivité.

De nombreux domaines évoluent et sont affectés par les processus de transformation numérique, dont trois domaines principaux : Il s'agit de : l'expérience du service client, les processus opérationnels et les modèles commerciaux.

Les technologies numériques permettent aux clients de participer eux-mêmes au processus de fourniture du service bancaire, ce qui permet aux employés d'accomplir des tâches plus

spécifiques bien ciblé. De plus, les technologies de communication ont rendu possible l'accomplissement de tâches plus spécifiques. Les collaborateurs du digital s'impliquent davantage dans la prise de décision en partageant l'information.

## **Chapitre 2 : Numérisation et performance bancaire**

## Introduction

Les banques commerciales connaissent une évolution majeure vers la numérisation et l'adoption de technologies modernes dans tous les aspects de leurs activités. L'un des avantages les plus importants de cette transformation est l'amélioration de la performance financière des banques commerciales. La numérisation a un impact significatif sur l'efficacité des opérations, en réduisant les coûts et en améliorant l'expérience client, ce qui se reflète positivement sur la performance financière des banques. Le chapitre portera sur l'efficacité de la numérisation sur la performance financière des banques commerciales. L'impact de la technologie numérique sur les opérations financières et son impact sur les facteurs financiers clés tels que les revenus, les coûts et la rentabilité sont analysés.

### Section 1 : Amélioration de l'efficacité opérationnelle

Les stratégies de numérisation jouent un rôle central pour faciliter avec succès les processus de transformation numérique. La numérisation implique de tirer parti de la technologie pour automatiser les processus manuels, réduire les erreurs et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Un exemple de la façon dont les entreprises bénéficient des solutions basées sur le cloud est qu'elles offrent évolutivité, rapidité et économies de coûts. De plus, la migration des systèmes existants vers des plates-formes modernes peut débloquer plus de flexibilité et faciliter la collaboration entre différentes fonctions.

De plus, la numérisation des interactions clients via des portails en libre-service offre aux clients un accès 24h/24 et 7j/7, ce qui améliore la commodité tout en réduisant les coûts pour les entreprises.

La transformation numérique offre de nombreux avantages et possibilités de croissance aux banques. Cependant, cela pose également des défis qui doivent être abordés de manière stratégique. En améliorant l'agilité organisationnelle, en adoptant une culture de prise de décision basée sur les données et en mettant en œuvre des stratégies de numérisation efficaces, les banques peuvent surmonter ces complexités avec succès.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Farouhat Laila, 2012, « La qualité des services bancaires et son impact sur l'obtention d'un avantage concurrentiel », note soumise Pour remplir les conditions d'obtention d'un master, spécialisation finance et banque, 2012, p15,

## 1-1 Améliorer la productivité

Les technologies émergentes telles que les services Cloud peuvent permettre de gagner du temps et d'améliorer l'efficacité de tous les types de processus métier. Par exemple, l'utilisation de technologies numériques comme l'intelligence artificielle libère de l'espace pour que les employés puissent se concentrer sur des tâches qui nécessitent de la créativité et la résolution de problèmes. De même, effectuer des analyses de données à l'aide de l'apprentissage automatique peut vous donner de nouvelles informations pour atteindre plus rapidement vos objectifs commerciaux.

## 1-2 Améliorer l'expérience client

Pendant la période post-pandémique, les clients s'attendent à une disponibilité continue du service sur plusieurs canaux malgré les dispositifs du confinement. Ils souhaitent également proposer des sites Web et des systèmes de communication faciles à utiliser et adaptés aux appareils mobiles. Voici quelques transformations numériques qui ont un impact direct sur l'expérience client :

- Développer des applications et des flux de travail mobiles.
- Adopter une technologie de capteurs intelligents pour suivre et exécuter les commandes plus rapidement.
- Adopter l'intelligence artificielle pour interagir avec les clients en temps réel. Améliore.
- Améliorer le support client et le service grâce à l'automatisation.
- Adopter l'intelligence artificielle pour interagir avec les clients en temps réel. Améliore.
- Améliorer le support client et le service grâce à l'automatisation.

## Section2 : Réduction des coûts et impact sur la compétitivité

Le progrès technologique et l'application notable de la technologie dans le travail des organisations, des entreprises et des institutions conduisent sans aucun doute à une productivité accrue et à une qualité améliorée, ce qui entraîne à son tour une augmentation des ventes, une augmentation des bénéfices et des bénéfices nets, qui conduisent tous à

disponibilité de plus de fonds, ce qui permet plus tard à l'organisation ou à l'entreprise de réinvestir une partie, notamment en augmentant les salaires, les initiations et les avantages en nature pour les ressources humaines ou en élargissant le champ des affaires dans différentes régions.

### **2-1 Réduire les coûts opérationnels**

Investir dans la technologie numérique peut réduire considérablement les coûts d'exploitation courants. Il est également possible d'améliorer les processus de travail actuels et de réduire les coûts tels que :

- Entretien des équipements
- Services de logistique et de livraison
- Dépenses énergétiques
- Dépenses de ressources humaines
- Frais de support client

Les banques peuvent réaliser des économies car la transformation numérique aide à réaliser les tâches suivantes :

- Annuler ou remplacer certains workflows gourmands en ressources
- Réduisez les dépenses en infrastructures et équipements coûteux grâce aux services gérés et au cloud computing.

Automatisez les tâches à l'aide d'une combinaison de capteurs intelligents, d'appareils intelligents et d'apprentissage automatique.<sup>20</sup>

### **2-2 L'impact de la numérisation sur la compétitivité du secteur bancaire**

Au cours de la dernière décennie, le secteur bancaire a connu une expansion significative de la technologie bancaire, dont l'une des manifestations les plus marquantes est la diffusion des services électroniques dans les banques traditionnelles, en plus de l'émergence des banques électroniques. La numérisation des banques - ou ce qu'on appelle la banque électronique - est une tendance récente qui s'est répandue rapidement en raison des nombreux avantages qu'elle apporte aux banques. On entend par banque électronique la réalisation d'opérations bancaires par voie électronique, dont Internet est l'un des principaux, formes les plus importantes, et donc pour ces opérations, des sites Internet sont créés sur Internet pour

---

<sup>20</sup> Omari, H., & Bataineh, T. (2012). The impact of e-banking on achieving competitive advantage for banks in Jordan. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4(7), 271-285

fournir les mêmes services. Localisation de la banque pour le retrait, le paiement et le virement sans que le client ne s'y déplace. Les services permettent aux banques électroniques d'obtenir de nombreux avantages dans les domaines suivants : Possibilité d'atteindre une base de clients plus large. Fournir des services bancaires complets et nouveaux, réduire les coûts et augmenter l'efficacité des banques et des cartes électroniques, fournir des méthodes de paiement électroniques et diversifier les services bancaires. De nombreuses études ont prouvé que la banque électronique permet de créer un avantage concurrentiel, ce qui affecte la compétitivité et la qualité, de services dans les banques. <sup>21</sup>

De nombreux chercheurs ont tenté de mettre en lumière l'impact de ces différents services bancaires électroniques dans l'obtention d'un avantage concurrentiel, et cette section présente les études antérieures les plus marquantes liées au sujet de la recherche, pour identifier les résultats obtenus d'une part, et pour indiquer ce que l'étude en cours peut par contre ajouter. L'étude d'Ali (2016) visait à mettre en évidence le rôle des technologies de l'information dans la gestion des connaissances dans la création d'un avantage concurrentiel. Pour atteindre cet objectif, le chercheur a mené une étude sur le terrain en concevant un questionnaire, dont la taille était de (92) employés, connaître leur point de vue sur la contribution de ce type de technologie au succès des processus de gestion des connaissances (génération, stockage, distribution, application) et le rôle majeur qu'elle joue dans la création de l'excellence pour les institutions. L'étude a atteint plusieurs résultats, dont le plus important est la présence d'un impact positif des technologies de l'information qui soutiennent la gestion des connaissances en créant un avantage compétitif pour la banque. L'étude a recommandé la nécessité de travailler pour fournir le matériel et les logiciels nécessaires pour faciliter les opérations, sensibilisant les travailleurs à l'importance du travail d'équipe à travers le réseau interne et s'appuyant sur des systèmes d'aide à l'intelligence artificielle pour prendre des décisions et atteindre l'excellence. Il a mené également une étude visant à tester l'impact de la qualité des services bancaires, entre l'excellence dans la performance des opérations bancaires et l'obtention d'un avantage concurrentiel dans les banques islamiques jordaniennes. La population étudiée était composée des plus grandes entreprises clientes de ces banques, au nombre d'environ 2 000. Un échantillon de 110 clients a été sélectionné, et l'étude a conclu qu'il existe un effet statistiquement significatif de la qualité du service sur l'obtention d'un avantage concurrentiel. Parallèlement, Al-Mutairi (2012) a mené une étude visant à démontrer l'approche créative visant à obtenir un avantage concurrentiel pour les

---

<sup>21</sup> Omari, H., & Bataineh, T. (2012). Op.cit, p 271-285

banques commerciales koweïtiennes, dans laquelle un questionnaire a été conçu et distribué à l'échantillon de 102 personnes et les données ont été analysées à l'aide de méthodes statistiques. , et l'étude a conclu qu'il y avait un effet significatif sur tous les aspects de la créativité pour obtenir un avantage concurrentiel pour les banques commerciales koweïtiennes (Réponse Excellence). L'étude a recommandé la nécessité pour les banques commerciales koweïtiennes d'adopter des modèles nouveaux et contemporains dans la gestion des tâches opérationnelles afin d'atteindre la distinction et la supériorité sur les banques étrangères au Koweït. Elle a également recommandé la nécessité pour les employés des banques de participer aux commentaires et aux expressions d'opinion. <sup>22</sup>

### **Section3 : Performance bancaire et développement sur long terme**

#### **3-1 Le concept de performance**

La performance au travail est considérée comme l'un des concepts qui a reçu une grande part d'attention et de recherche dans les études administratives en général et les études de gestion des ressources humaines en particulier, en raison de l'importance du concept aux niveaux individuel et organisationnel et l'intersection et la diversité des facteurs qui affectent la performance au travail, (Thomson et al 2016). Par conséquent, Présente la définition suivante du concept de performance pour les employés des banques commerciales, il s'agit de l'interaction des comportements et des résultats que l'employé obtient lorsqu'il effectue un travail pour atteindre, les objectifs de la banque<sup>23</sup>.

#### **3-2 Gestion des performances**

Les technologies numériques fournissent aux dirigeants des banques des informations plus approfondies sur les services, les régions et les clients, permettant ainsi de prendre des décisions basées sur des données réelles plutôt que sur des hypothèses. Cela se produit à la fois dans les opérations internes et en contact avec les clients. Le niveau de détail augmente également, permettant aux responsables de comparer les statuts des différents sites ou de redistribuer les services bancaires d'une manière qu'ils ne pouvaient auparavant. En plus de rendre les responsables plus informés, la transformation numérique modifie en réalité la prise de décision stratégique. Les cadres supérieurs de la Banque utilisent les technologies

---

<sup>22</sup> Omari, H., & Bataineh, T. (2012). Op.cit, p 271-285

<sup>23</sup> Winasis, S ?Riyanto,S, Ariyano, E (2020) Digital transformation in the Indonesian banking industry, Impact on employee engagement Intenational Journal of Innovation, Créativity and Change , 12(4), 528-543.

numériques pour élargir les séances de planification stratégique et les réunions avec les directeurs de succursales. Cela a permis une meilleure contribution au processus et une meilleure compréhension de la vision une fois les décisions prises. <sup>24</sup>

### **3-3 Dimensions de la performance au travail**

La transformation numérique a entraîné de profonds changements dans toutes les dimensions de la banque. Il existe donc quatre dimensions nécessaires pour améliorer la performance au travail : l'adaptation des espaces de travail (adaptatifs), l'intégration des processus de travail (intuitifs) et le temps réel. Opérations (connectées), et une multiplication des systèmes d'assistance numérique. (Ramos & Villagrasa 2019) La mesure de la performance au travail peut être effectuée sous différents angles et son fonctionnement est donc soumis à différentes méthodologies. Pour la recherche actuelle, trois dimensions fondamentales de la performance au travail ont été prises en compte : (1) la performance des tâches, (2) le contexte. Performance, (3) comportement non fonctionnel. Le produit est le suivant :

#### **3-3-1 Performance des tâches**

La performance des tâches dans les banques commerciales fait référence aux comportements des employés qui produisent ou participent directement au transfert des ressources de la banque vers les services bancaires, et est divisée en trois types. : (Koopmans, 2015). Les réponses d'un employé à des exigences de tâche bien connues qui se produisent de manière naturelle, routinière ou prévisible. L'exécution adaptative des tâches implique les réponses d'un employé à des exigences de tâche qui sont nouvelles, inhabituelles ou du moins inattendues.<sup>25</sup>

### **3-4 Le rôle de la digitalisation dans le développement du secteur bancaire**

L'évaluation de l'importance de la performance financière réside dans le fait qu'elle est considérée comme l'un des piliers les plus importants sur lesquels reposent la surveillance et le contrôle et contribue directement au diagnostic des problèmes, à leur résolution et à la connaissance des forces et des faiblesses de l'institution, fournit à la direction les

---

<sup>24</sup> Forcadell, F. J., Aracil, E., & Úbeda, F. (2020) " The Impact of Corporate Sustainability and Digitalization on International Banks Performance." *Global Policy*, 11(S1), 18–27.

<sup>25</sup> Nwaiwu, F. (2018) "Review and comparison of conceptual frameworks on digital business transformation " *Journal of Competitiveness*,

informations nécessaires pour prendre des décisions importantes, que ce soit pour le développement ou l'investissement. Elle est également considérée comme l'une des politiques publiques les plus importantes au niveau des institutions ou de l'État. La performance financière est également d'une grande importance au niveau privé ou public. Il s'agit : d'un outil pour identifier la situation financière existante de l'institution à un moment donné, et d'un outil pour corriger les lacunes, les problèmes et les obstacles qui surviennent. Au cours du fonctionnement de l'institution, il s'agit également d'un outil de motivation pour prendre des décisions d'investissement et guider l'orientation des institutions performantes. Il se situe au niveau opérationnel et conduit à évaluer la performance financière et à mener une enquête approfondie sur le terrain de l'institution, dans le but d'identifier tous ses processus de production et d'identifier les relations qui lient les différentes étapes de production et de communication.

Des outils numériques peuvent être mise à disposition pour évaluer la performance financière, telles que les ratios de manne, de liquidité, d'activité et de levier financier. Cela se fait en choisissant les outils financiers appropriés qui sont utilisés pour élever le processus d'évaluation de la performance financière, puis en faisant des recommandations appropriées, après avoir pris connaissance.

Les outils numériques sont également importants car elles permettent à la banque de faire un usage meilleur et optimal de ses ressources. <sup>26</sup>

## **Conclusion**

Le digital dans les banques sert comme outil de stratégie afin de se rapprocher des clients à travers les moyens du numérique et d'internet, et il sert aussi à modifier et améliorer les conditions de travail en interne. Les banques qui font le choix du numérique réalisent un grand pari sur l'avenir, tout étant conscient des risques internes que cela peut engendrer.

---

<sup>26</sup> Nwaiwu, F. (2018). Op.cit

**Chapitre 3 : L'effet de la numérisation sur la performance  
de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia**

## **Introduction**

La digitalisation a bouleversé de nombreux domaines économiques, y compris le secteur bancaire.

La transformation numérique a profondément transformé la rapidité, l'efficacité et l'accessibilité des services financiers. Toutefois, cette évolution a également posé des interrogations quant à la façon dont les banques peuvent préserver leur compétitivité et leur productivité dans un contexte en perpétuelle mutation. Afin de saisir l'impact de la digitalisation sur les résultats de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia, nous allons effectuer une enquête de terrain auprès d'un échantillon de banques commerciales dans la wilaya de Bejaia. Les résultats de notre enquête sont analysés afin d'évaluer l'effet de la numérisation sur leur performance financière et leur efficacité opérationnelle.

Enfin, nous allons aborder les conséquences de nos résultats pour les responsables bancaires, en mettant en évidence les possibilités et les défis que la numérisation représente pour le secteur bancaire dans la wilaya de Bejaia.

Dans la première section nous avons abordé la méthodologie utilisée dans cette étude (élaboration du questionnaire et constitution de l'échantillon).

La deuxième section est consacrée à l'analyse des données par rapport aux réponses recueillies des questionnaires.

La dernière section portera les discussions des résultats et des recommandations.

## **Section 01 : Elaboration du questionnaire et constitution de l'échantillon**

Dans cette section, nous introduisons la méthodologie de la recherche que nous avons adoptée. Tout d'abord, nous présentons en détail l'enquête qui a été menée.

### **1-1 Présentation de l'enquête**

#### **1-1-1 L'outil de collecte de données**

Dans le cadre de cette étude de cas sur l'apport de la numérisation des opérations financiers à la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia, nous avons choisi d'utiliser une méthodologie quantitative en collectant des données à l'aide d'un questionnaire.

#### **1-1-2 La méthode quantitative**

On la définit comme "un ensemble de méthodes utilisées pour évaluer des phénomènes tels que la connaissance, les attitudes, le comportement ou la performance". On collecte des données quantitatives auprès d'un échantillon statistiquement représentatif d'un groupe de population spécifique.<sup>27</sup>

#### **1-1-3 Définition d'un questionnaire**

« Un questionnaire est un moyen de recueillir des données quantifiables qui se manifeste sous la forme d'une série de questions posées dans un ordre spécifique. Cet outil est fréquemment employé dans les domaines des sciences sociales (sociologie, psychologie, marketing). Il offre également la possibilité de collecter de nombreux témoignages ou avis. On peut analyser les informations obtenues en utilisant un tableau statistique ou un graphique».<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> DAHAK, Abdennour., KARA, Rabah. Le mémoire de master du choix du sujet a la soutenance. N.Ville Tizi Ouzou. Les éditions EL-AMAL : 2015,208 P.

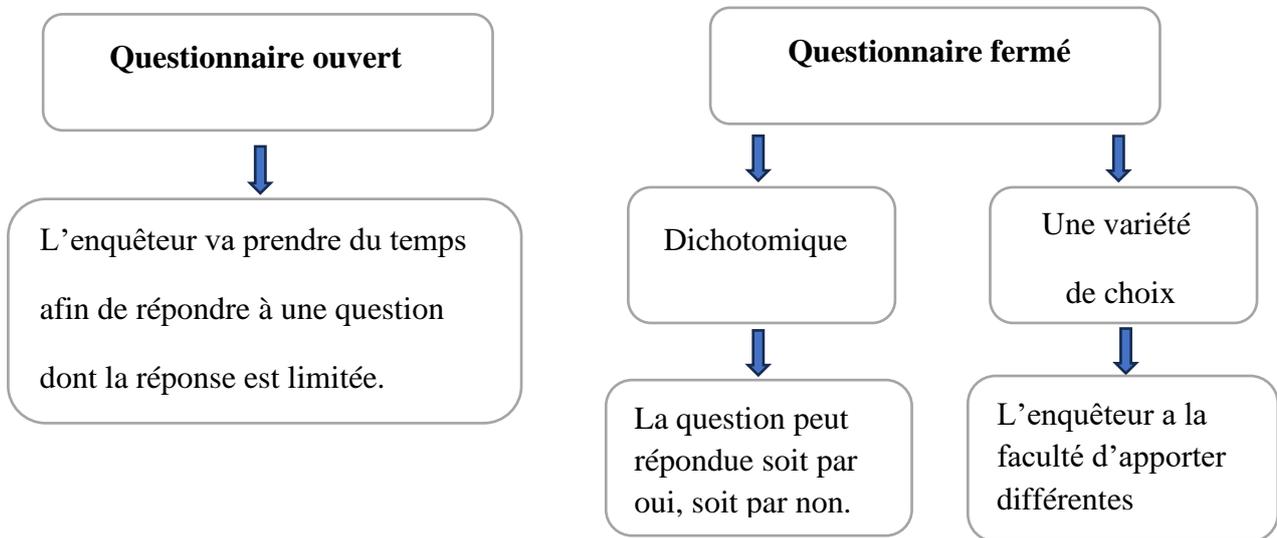
<sup>28</sup> <https://www.scribbr.fr/questionnaire/consulte08/05/2024a23:05>

**Les Types de questionnaire**

Il existe deux sortes de questionnaires : un questionnaire ouvert et un autre fermé

L'enquêteur peut fournir différentes réponses.

**Types de questionnaire**



**Source :** Ben Mesbah Tassadit. le mémoire de master Intégration des nouvelles technologies d'information et de communication dans l'activité bancaire : cas de la digitalisation des agences de commune de Tizi-Ouzou2020, P62

**1-1-4 Argumentation sur le choix du questionnaire comme outil d'investigation**

L'option du questionnaire a été choisie car elle nous a donné la possibilité de collecter les informations requises pour expliquer, comprendre et répondre à la question de notre sujet de recherche. De plus, elle facilite les contacts avec les banques de notre échantillon.

**1-2 L'objectif de notre enquête**

Notre enquête s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire et les informations collectées seront strictement confidentielles et seront dans le domaine académique. Le questionnaire comporte 16 questions visant à collecter des informations pertinentes sur l'impact de la numérisation sur les résultats de l'activité bancaire.

**1-3 Présentation du lieu et de la population de l'enquête**

Notre enquête de terrain s'est déroulée dans la wilaya de Bejaia, étant donné que la numérisation affecte toutes les banques à l'échelle nationale de la même manière, et que leurs

## **Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia**

---

agences bancaires proposent les mêmes services à des tarifs similaires. Les résultats de l'enquête peuvent être généralisés

Le choix de la population d'enquête est pertinent car le questionnaire s'adresse principalement aux cadres des banques commerciales de la wilaya de Bejaia. Les agences enquêtées sont celles qui existent dans le secteur bancaire algérien, notamment la Banque Nationale d'Algérie (BNA), Caisse nationale d'épargne et de Prévoyance (CNEP), Banque de l'agriculture et du développement rural (BADR), et Crédit populaire d'Algérie (CPA)

### **1-4 Les objectifs de notre questionnaire**

- Comprendre et analyser l'état actuel de la numérisation des opérations financières dans les banques.
- Déterminer les principaux types d'opérations financières numérisées.
- Analyser les avantages et les impacts de la numérisation sur la performance des établissements bancaires.
- Analyser les opportunités d'avenir de la digitalisation des transactions financières.

### **1-5 Les contraintes rencontrées**

Il est important de souligner que malheureusement certaines contraintes ont empêché la mise en place d'une telle méthodologie ;

- La première limitation réside dans l'accès restreint aux participants. En raison de la confidentialité des données, il peut être compliqué d'accéder aux experts travaillant dans les banques.
- En outre, les limitations temporelles liées à la conduite d'une enquête constituent une autre contrainte. La création du questionnaire, sa vérification, sa distribution aux participants et la collecte. Finalement, l'étude des réponses demande une grande quantité de temps. Il peut être compliqué de mener une enquête de grande envergure et d'obtenir des réponses significatives dans les délais impartis dans le cadre d'un mémoire où les délais sont souvent serrés.

## Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

- Il est important de considérer la fiabilité des réponses obtenues. Les questionnaires sont basés sur les réponses des participants, et il y a toujours un risque de biais ou d'erreurs dans ces réponses (parfois, les participants ne prennent pas les questionnaires au sérieux).

### Section02 : Analyse des données

Nous avons utilisé le questionnaire pour collecter les informations requises auprès des cadres employés des agences bancaires commerciales. Ces banques ont été préalablement choisies. Les personnes étudiées sont des employés des agences bancaires de la Wilaya de Bejaïa (BADR, BNA, CNEP et CPA).

On a prélevé un échantillon d'environ 40 employés auprès de ces banques, on a distribué 40 questionnaires et on a recueilli 30 réponses. Le tableau suivant résume la population examinée.

#### 2-1 Population étudiée

La population étudiée est composée des banques de la Wilaya de Bejaia concernant l'impact de la digitalisation sur les résultats de l'activité bancaire.

Tableau N°01 : Type de banque et nombre de questionnaires traités

Agence Bancaire	Le nombre de Questionnaire distribué	Le nombre de questionnaire récupéré	Pourcentage
<b>BADR</b>	10	8	80%
<b>BNA</b>	11	10	90,9%
<b>CNEP</b>	9	6	66,66%
<b>CPA</b>	10	6	60%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>75%</b>

Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### **Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia**

Selon le tableau, on constate que la proportion totale des questionnaires collectés était de 75 %, ce qui représente un pourcentage relativement élevé sur lequel nous pouvons réaliser des analyses. Cependant, en raison de la limitation du temps, nous nous limiterons à cet échantillon afin de tirer des conclusions sur l'impact de la numérisation sur les performances de l'activité bancaire au sein de l'échantillon des 5 banques de notre étude.

#### **2-2 Analyse des résultats**

Après avoir examiné les réponses recueillies à partir de notre enquête par questionnaire distribuée aux cadres employés des banques commerciales de la wilaya de Bejaïa, nous avons obtenu les résultats suivants :

##### **2-2-1 Identification du questionné**

###### **Premier axe : présentation de l'échantillon**

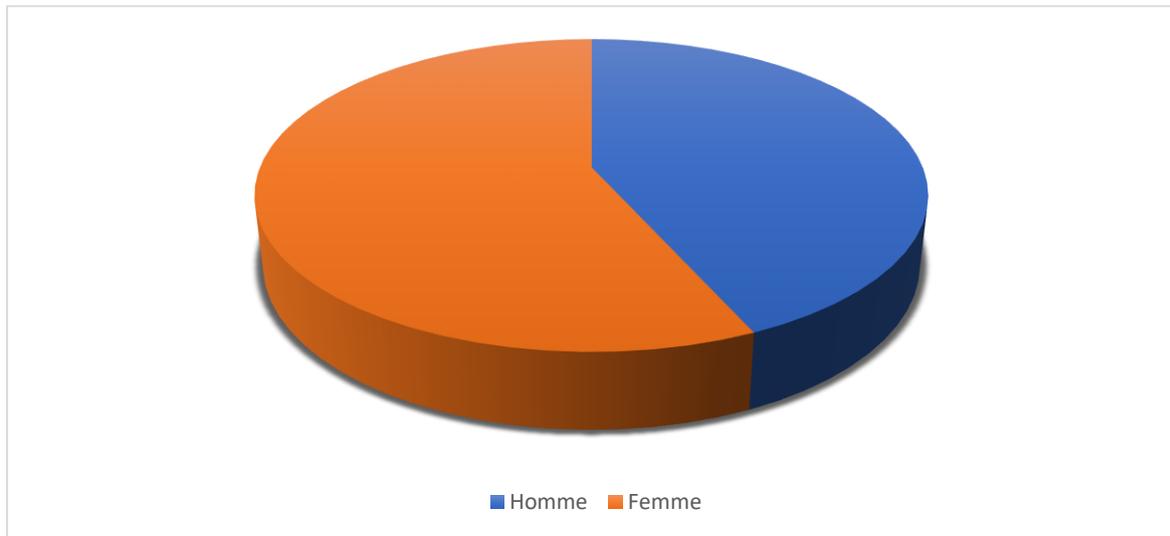
**Tableau N°2 : la répartition de la population selon le sexe**

<b>Genre</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Homme	13	43,3%
Femme	17	56,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

D'après le résultat de questionnaire et la présentation graphiques des réponses sur notre questionnaire, les données de ce tableau indiquent que la population féminine représentant 56,7 des répondants par rapport à la population masculine qui représente 43,5. Donc les femmes sont majoritaires.

**Grphe n°1** :la répartition de la population selon le sexe



**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

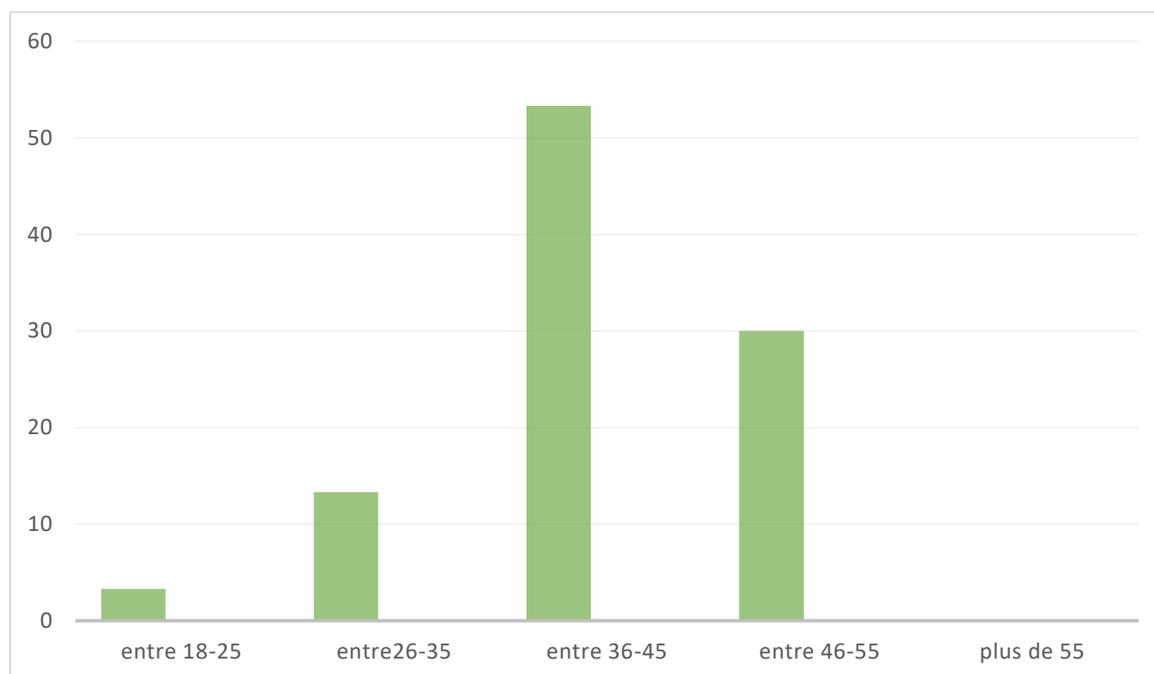
**Tableau n° 3** : La répartition de la population selon l'âge

Age	Fréquence	Pourcentage
Entre]18-25]	1	3,3%
Entre]26-35]	4	13,3%
Entre]36-45]	16	53,3
Entre]46-55]	9	30%
Plus, de 55	/	/
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Le tableau ci-dessus concerne la répartition selon l'âge on remarque que plus de la moitié des répondants (50) se situe dans la tranche d'âge de 36 à 45ans avec un pourcentage de 53,3%. Suivi les personnes d'âgées de 26-35 ans avec un pourcentage de 13,3%, puis les tranches d'âge entre 18-25ans avec un pourcentage de 3,3%, suivi les tranches d'âge entre 46-55ans avec un pourcentage de 30%, et des personnes de plus de 55 ans avec un pourcentage 0%.

**Graphes n°2 :** La répartition de la population selon l'âge



**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

**Tableau n° 4 :** La répartition des employés selon localisation de l'agence bancaire

Localisation de l'agence bancaire	Fréquence	Pourcentage
Bejaia Ville	/	/
Akbou	10	33,3%
Tazmalt	/	/
Autre	20	66,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

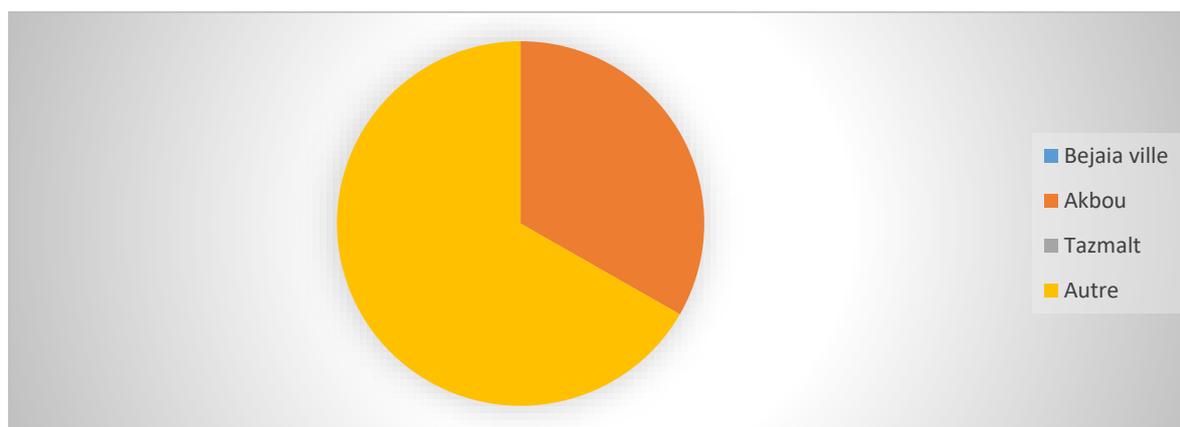
**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Le tableau ci-dessus représente la répartition de répondant selon la localisation de leur agence. Nous remarquons que :

La majorité des répondants sont classés dans la catégorie autre avec un pourcentage de 66,7%, suivi les personnes qui sont classées dans la ville d'Akbou avec un pourcentage 33,3% Puis les tranches localisation d'agence Bejaia ville et Tazmalt avec un pourcentage de 0%.

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

**Graphes n°3 :** La répartition des employés selon localisation de l'agence bancaire



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

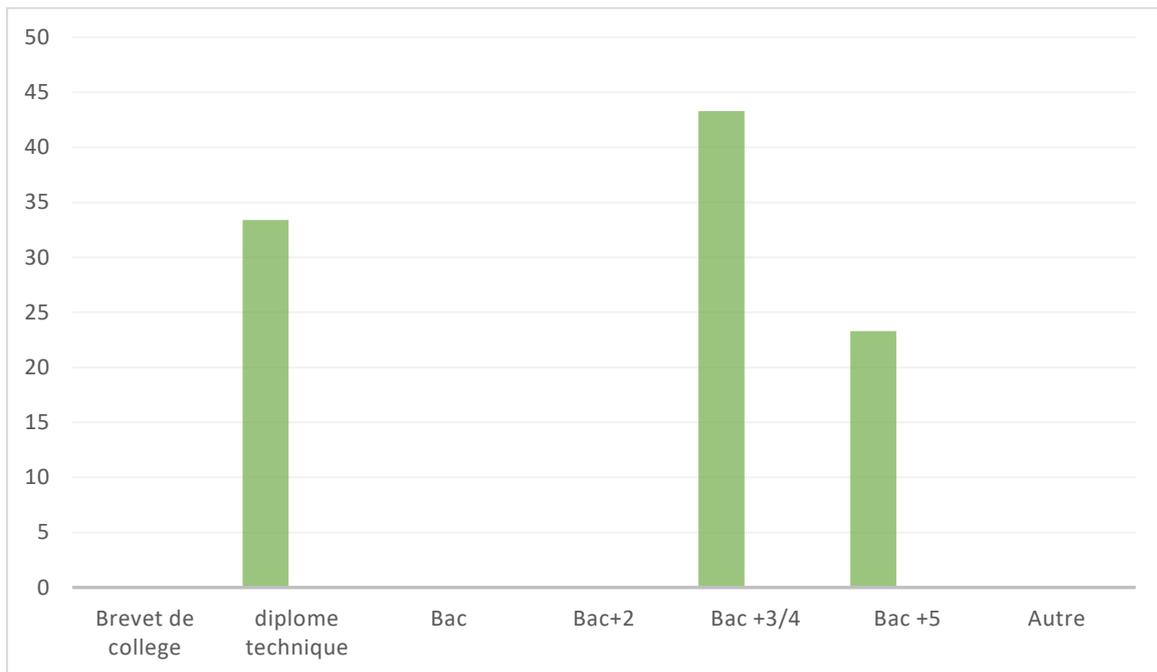
**Tableau n° 5 :** La répartition de la population selon niveau d'étude

Niveau d'étude	Fréquence	Pourcentage
Brevet de collègue	/	/
Diplôme technique	10	33,4%
BAC	/	/
BAC+2	/	/
BAC+3/4	13	43,3%
BAC+5	7	23,3%
Autre	/	/
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Selon l'étude des réponses sondages diffuse sur notre échantillon, et d'après le tableau et le graphe ci-dessus, montre que le niveau d'étude Bac+3/4 le plus élevé avec un taux de 43,3%, suivi par les employés avec un diplôme technique avec un taux de 33,4%, par contre nous avons remarqué que ceux qui ont un niveau inférieur ou égale au BAC sont absents de notre échantillon. Ce résultat est dû au fait que notre choix s'est porté sur les employés cadres qui disposent de niveau de formation élevé.

**Graph n°4** : La répartition de la population selon niveau d'étude



**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

**Deuxième axe : Profil du répondant**

**Tableau n° 6** : La répartition des employés selon la fonction d'agence bancaire

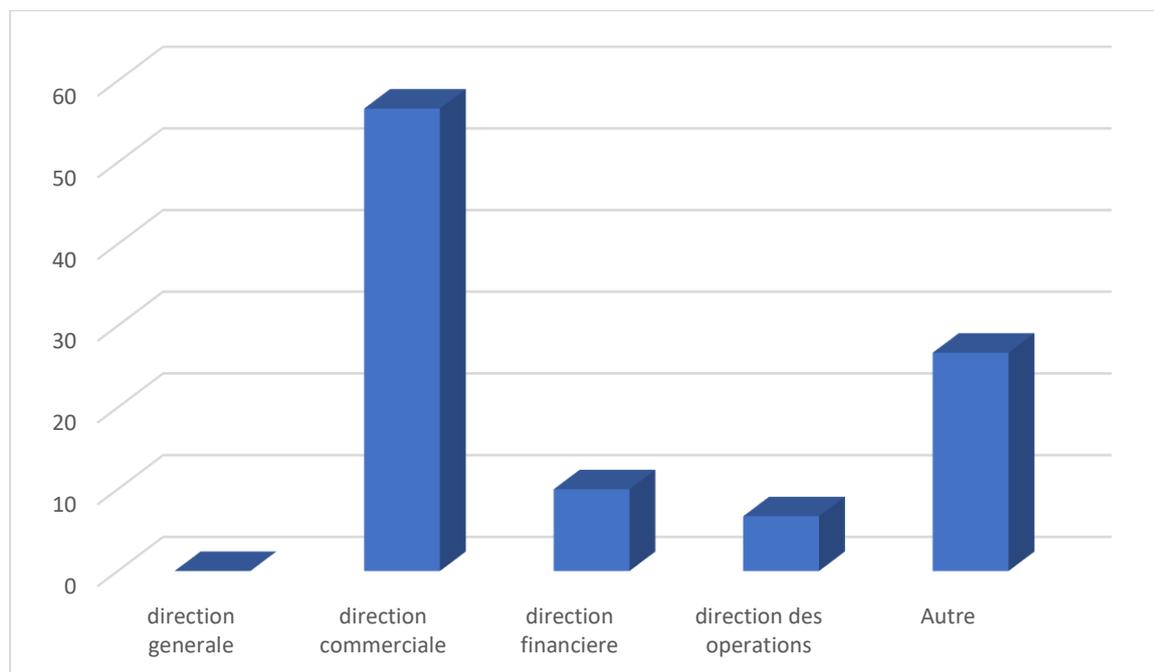
<b>Votre Fonction</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Direction Générale	/	/
Direction Commerciale	17	56,6%
Direction financière	3	10%
Direction des opération	2	6,7%
Autre	8	26,7%
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Le tableau ci-dessus représente la répartition des employés selon leurs fonctions dans l'agence. Nous remarquons que :

56,6%des répondants sont des directions commerciales, suivi la tranche Autre avec un taux de 26,7%, suivi la direction financière avec un taux de 10%, suivi la direction des opérations avec un taux de 6,7%

**Graphe n°5 :** La répartition des employés selon la fonction d'agence bancaire



**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

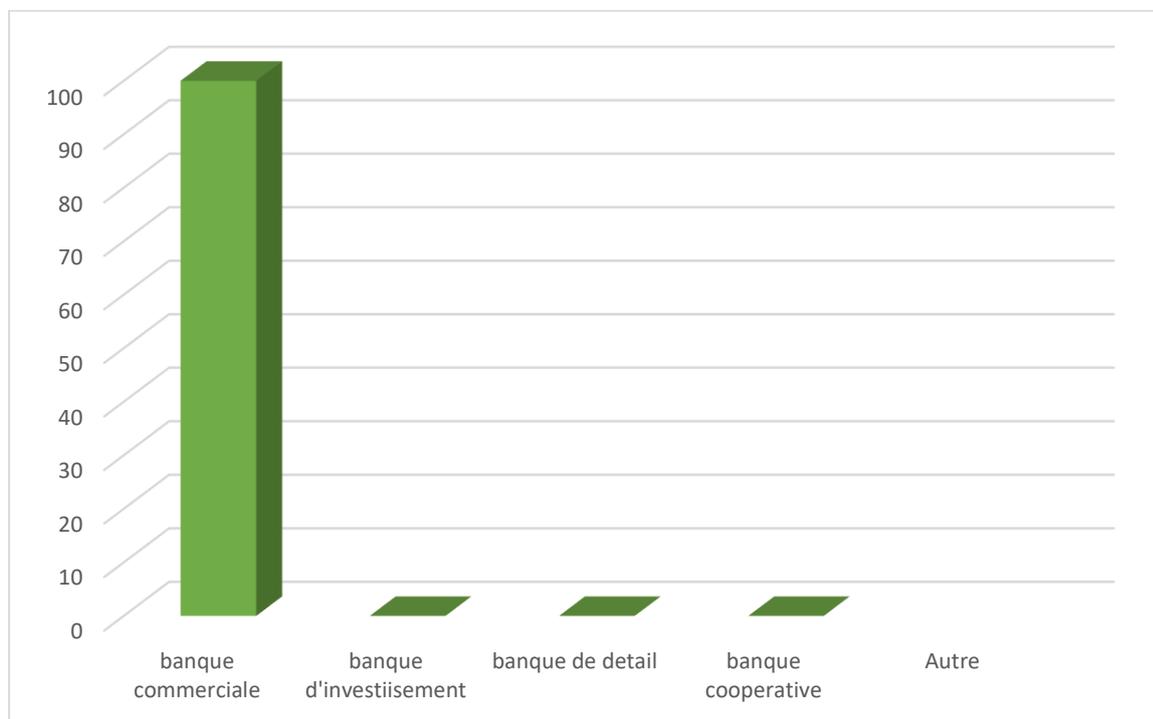
**Tableau n° 7 :** La répartition des réponses d'employés selon le type d'établissement bancaire

Type d'établissement bancaire	Fréquence	Pourcentage
Banque commerciale	30	100%
Banque d'investissement	/	/
Banque de détail	/	/
Banque coopérative	/	/
Autre	/	/
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Le Tableau ci-dessus représentant la répartition des employés selon leurs types d'agence. D'après nos résultats : la totalité des personnes enquêtées sont issus des banques commerciales avec un pourcentage de 100%.

**Graphe n°6 :** La répartition des réponses d'employés selon le type d'établissement bancaire



**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

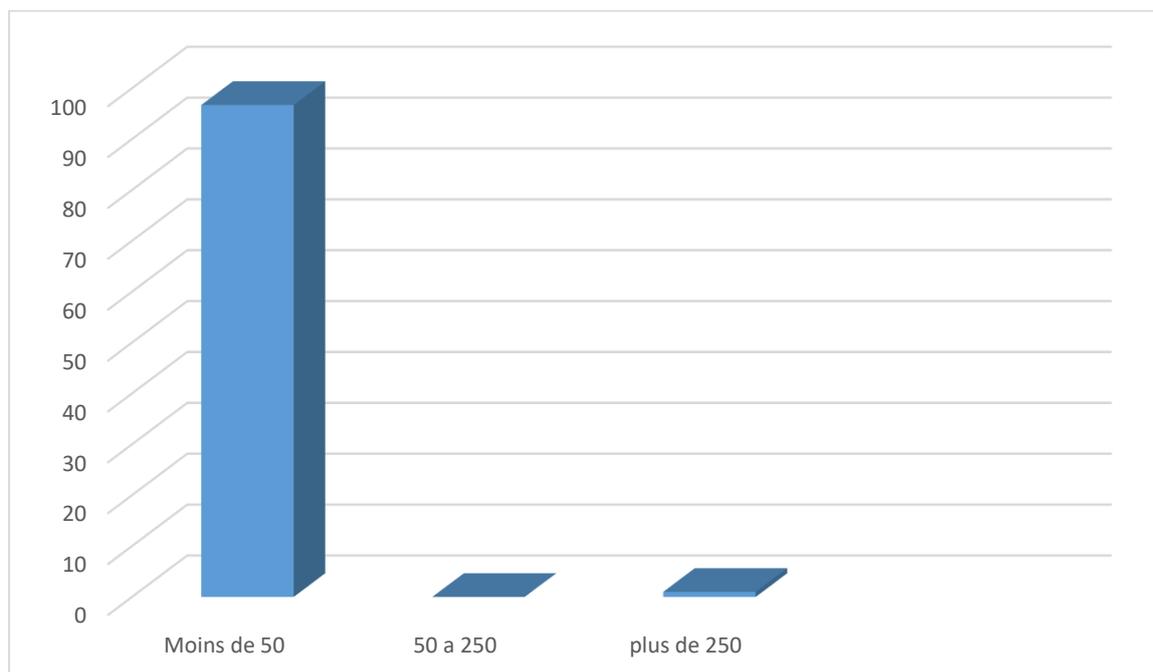
**Tableau n° 8 :** La répartition des employés selon le nombre d'employés

<b>Le nombre d'employés</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Moins de 50	29	96,7%
50 à 250	/	/
Plus de 250	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

D'après l'analyse des résultats de notre enquête, la répartition des employés selon la taille de leur agence. Nous remarquons que la plupart des répondants travaillant dans des banques avec une taille de moins de 50 employés, avec un pourcentage de 96,7%. Contre le taux de 3,3% qui travaillent dans des banques avec un staff supérieur à 50 employés.

**Graph n°7 : La répartition des employés selon le nombre d'employés**



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

**Axe 3 : La numérisation des opérations financières dans votre établissement**

**Tableau n°9 : La répartition des réponses d'employés selon la mesure des opérations numérisées**

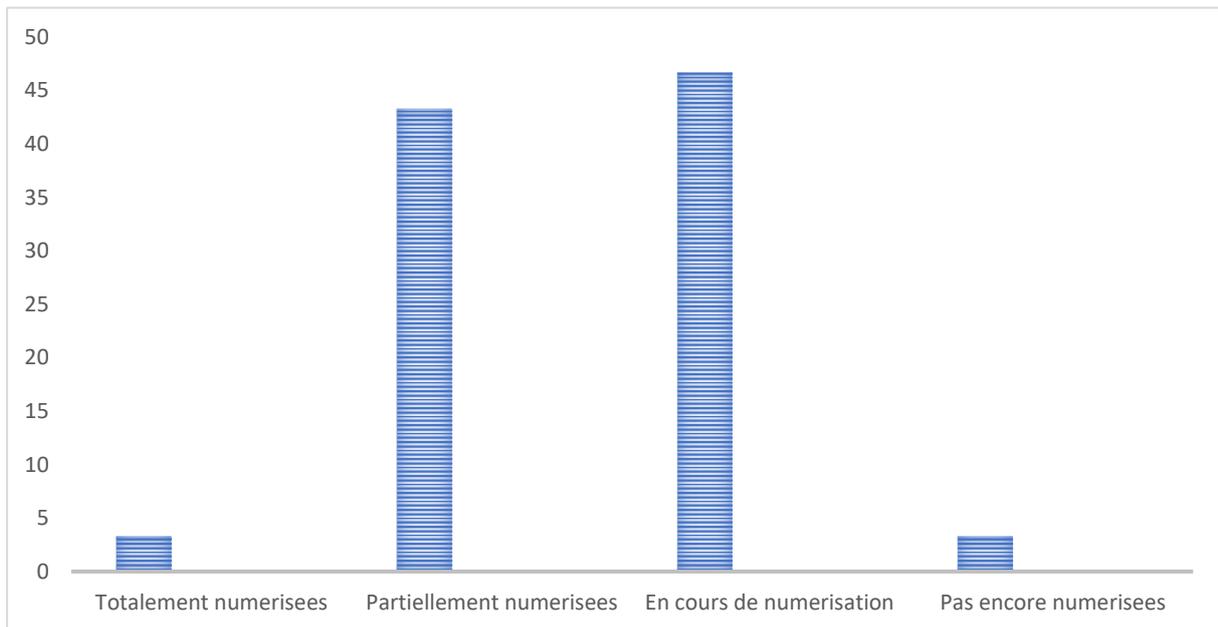
La mesure des opérations numérisées	Fréquence	Pourcentage
Totalement numérisées	1	3,3%
Partiellement numérisées	13	43,3%
En cours de numérisation	14	46,7%
Pas encore numérisées	1	3,3%
Valeur manquante	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

A partir des résultats de notre questionnaire le tableau ci-dessus représente la mesure de la numérisation des opérations financières. Nous remarquons que : 46,7% des répondants considèrent que leur banque est en cours de la numérisation qu'il y a une plus-value notable dans ce processus, tandis que 43,3% estime que leurs banques sont partiellement numérisées, seule 3,3% considèrent que leur établissement n'est pas encore numérisé.

**Graphe n°8** : La répartition des réponses d'employés selon la mesure des opérations numérisées



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

**Tableau n°10** : La répartition des réponses d'employés selon les principaux types d'opérations financières numérisées

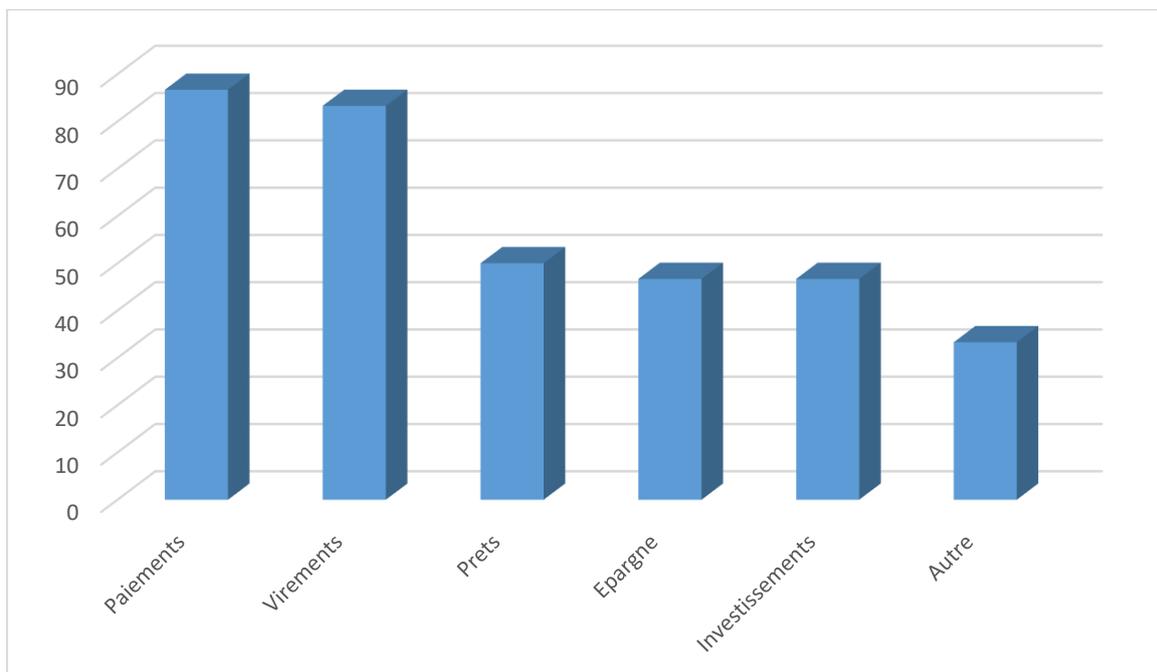
Types d'opérations financières numérisées	Fréquence	Pourcentage
Paiements	26	86,7%
Virements	28	83,3%
Prêts	15	50%
Epargne	14	46,7%
Investissements	14	46,7%
Autre	10	33,3%

Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

Selon nos résultats le tableau ci-dessus représentant les principaux types d'opérations financières numérisés. Les répondants indiquent que le mode de paiement est le plus numérisé avec un pourcentage de 86,7%, suivi du mode de virement avec un pourcentage de 83,3%, puis suivi du mode de prêts avec un pourcentage de 50%, suivi des modes épargne et investissement avec un pourcentage de 46,7%, suivi de la catégorie autre en dernier avec un pourcentage de 33,3%.

**Graph 09 :** La répartition des réponses d'employés selon les principaux types d'opération financière numérisées



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

**Tableau n°11** : La répartition des réponses d'employés selon les principaux avantages de la numérisation des opérations financiers

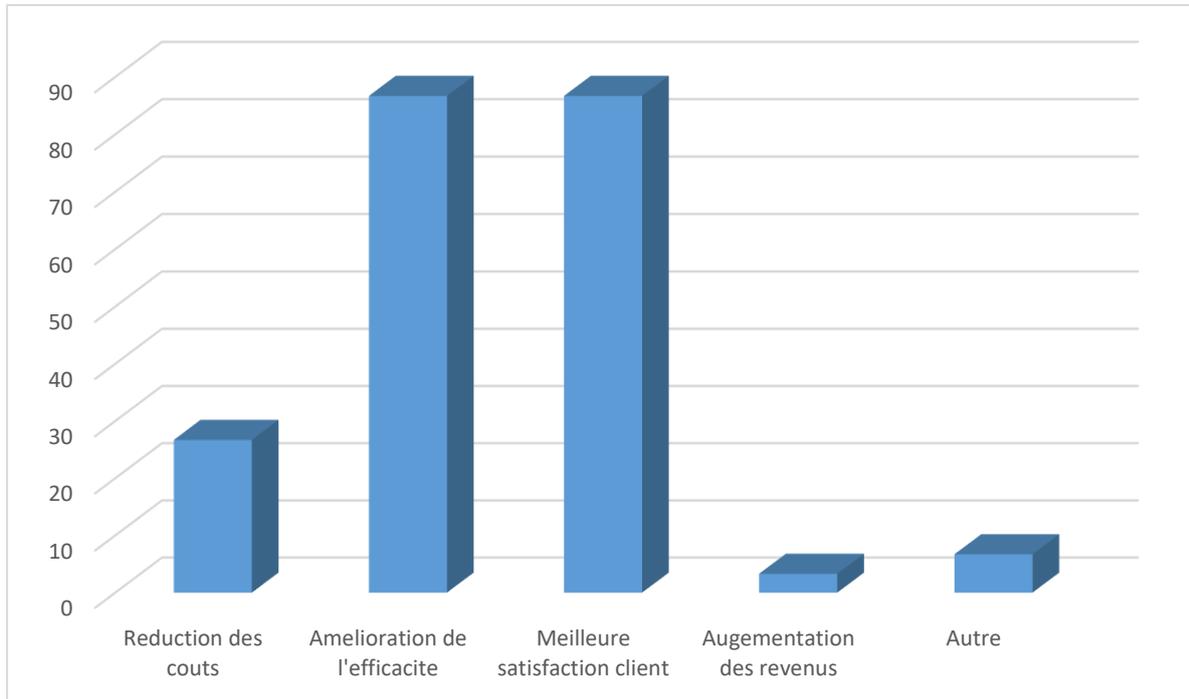
Principaux avantages de la numérisation des opérations financiers	Fréquence	Pourcentage
Réduction des coûts	8	26,7%
Amélioration de l'efficacité	26	86,7%
Meilleure satisfaction client	26	86,7%
Augmentation des revenus	1	3,3%
Autre	2	6,7%

**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Les employées des agences enquêtées ont affirmé que la numérisation est bénéfique parce qu'elle permet l'amélioration de l'efficacité et une meilleure satisfaction du client avec un pourcentage de 86,7%, en deuxième position, les répondants indiquent que la numérisation permet de réduire les coûts avec un pourcentage de 26,7%, puis l'avantage de l'augmentation des revenus vient en troisième position avec un pourcentage de 3,3%.

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

**Grphe n°10 :** La répartition des réponses d'employés selon les principaux avantages de la numérisation des opérations financiers



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

#### Axe 4 : Impact de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire

**Tableau n° 12 :** La répartition des réponses d'employés selon l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance globale

L'impact de la numérisation des opérations financier sur la performance	Fréquence	Pourcentage
Impact positif majeur	17	56,7%
Impact positif modéré	10	33,3%
Impact négatif modéré	/	/
Impact négatif majeur	/	/
Pas d'impact significatif	2	6,7%
Valeur manquante	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

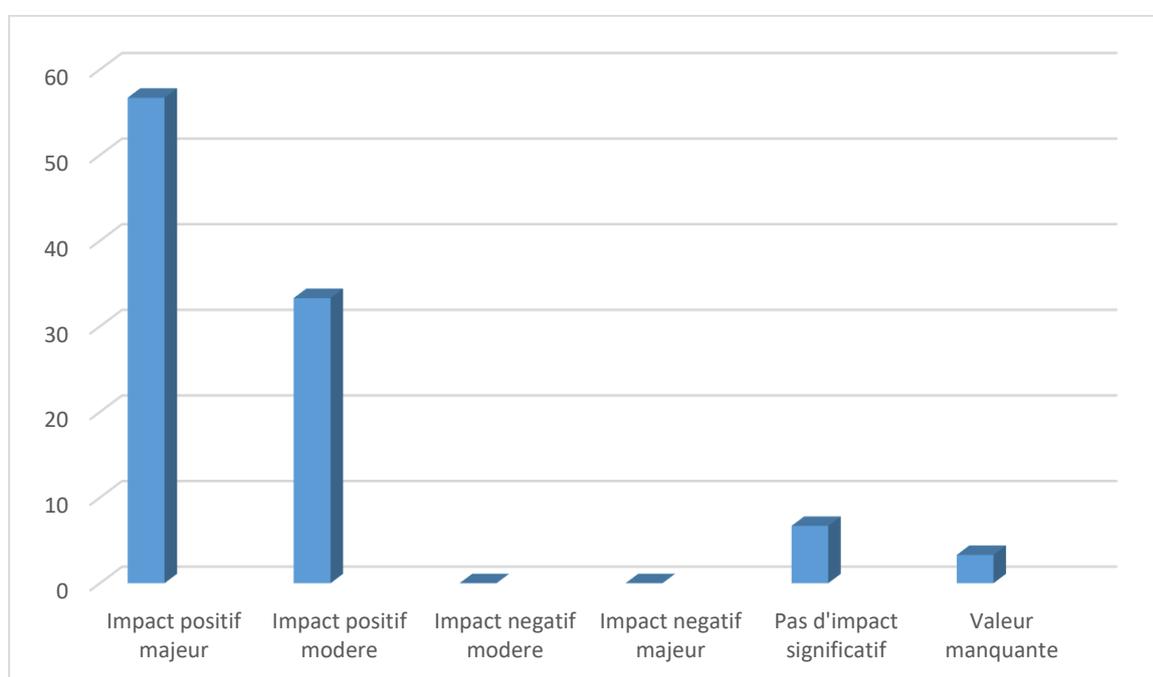
Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

Le tableau ci-dessus représentant la répartition des réponses d'employés selon l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance globale de leurs agences. Nous remarquons que :

Les résultats montrent que 56,7% des employés des agences enquêtées ont affirmé qu'il y a un impact positif majeur de la numérisation, tandis que 33,3% des répondants indiquent qu'il y a un impact positif modéré de la numérisation et seul 6,7% des employés estiment qu'il n'y pas d'impact significatif.

**Graphe n°11** : La répartition des réponses d'employés selon l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance globale



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

**Tableau n°13** : La répartition des réponses d'employés selon la numérisation des opérations financières contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques dans l'établissement bancaire

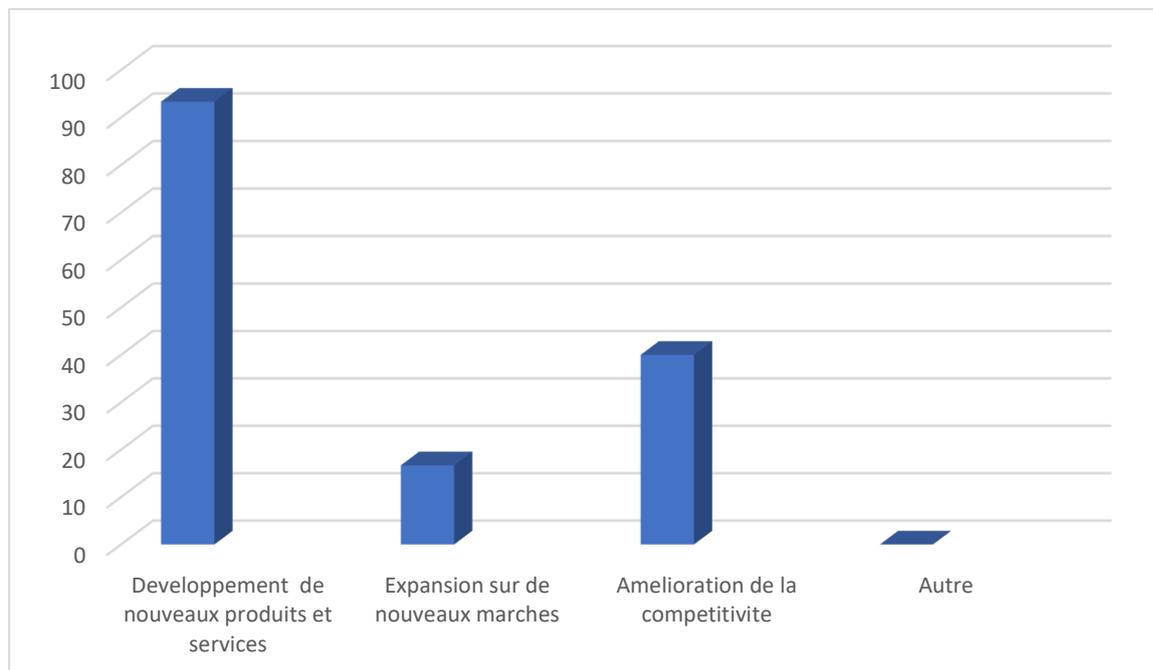
Q12	Fréquence	Pourcentage
Développement de nouveaux produits et services	28	93,3%
Expansion sur de nouveaux marchés	5	16,7%
Amélioration de la compétitivité	12	40%
Autre	/	/

**Source** : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

A Partir des données de tableau et ci-dessus, la répartition des employés selon la numérisation des opérations financières atteintes les objectifs stratégiques dans leurs établissements. 93,3% des répondants disent que la numérisation serve l'objectif stratégique du développement de nouveau produits et services. 40% des répondants considèrent que la numérisation a permis l'amélioration de compétitivité de la banque et 16,7% disent qu'elle permet l'expansion sur de nouveaux marchés.

## Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

**Graph n°12 :** La répartition des réponses d'employés selon la numérisation des opérations financières contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques dans l'établissement bancaire



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Axe 5 : Perspectives d'avenir

**Tableau n° 14 :** La répartition des réponses d'employés selon les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières

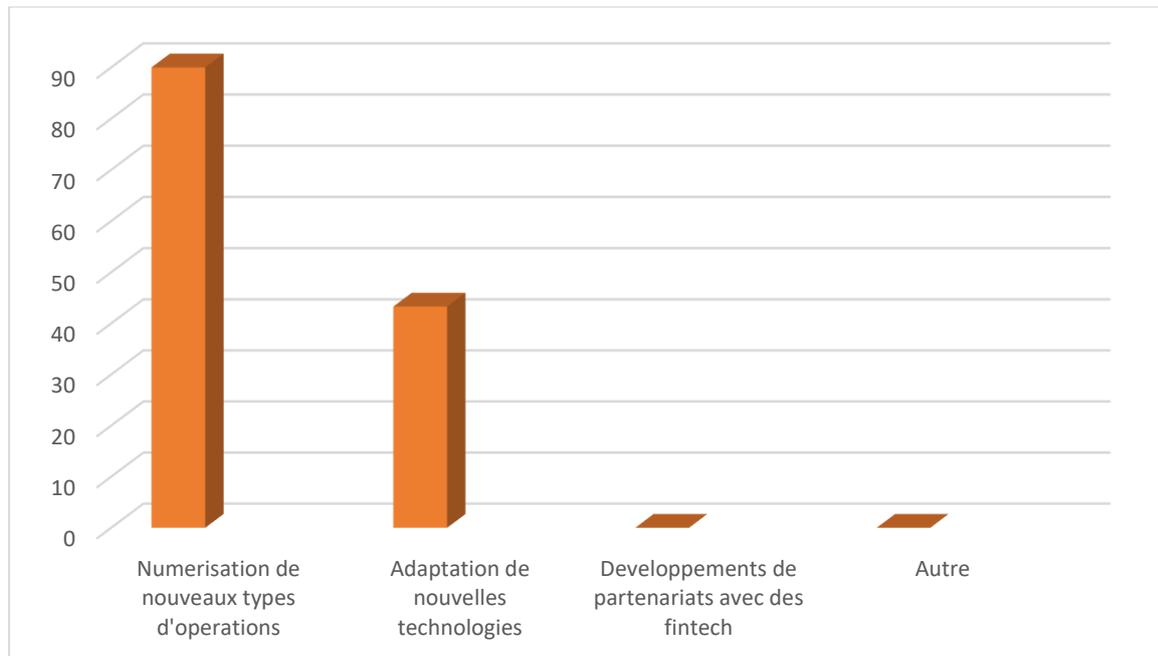
Les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières	Fréquence	Pourcentage
Numérisation de nouveaux types d'opérations	27	90%
Adaptation de nouvelles technologies	13	43,3%
Développement de partenariats avec des fintech	/	/
Autre	/	/

Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

On constate d'après le tableau ci-dessus que les défis à venir de la numérisation des opérations financières et celui de développer et fournir des services plus fluides comme la numérisation de nouveaux types d'opérations qui enregistre un taux de 90%, tandis que le défi de l'adaptation des nouvelles stratégies vient en deuxième position un taux de 43,3%.

**Graphe n°13 :** La répartition des réponses d'employés selon les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières



Source : établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

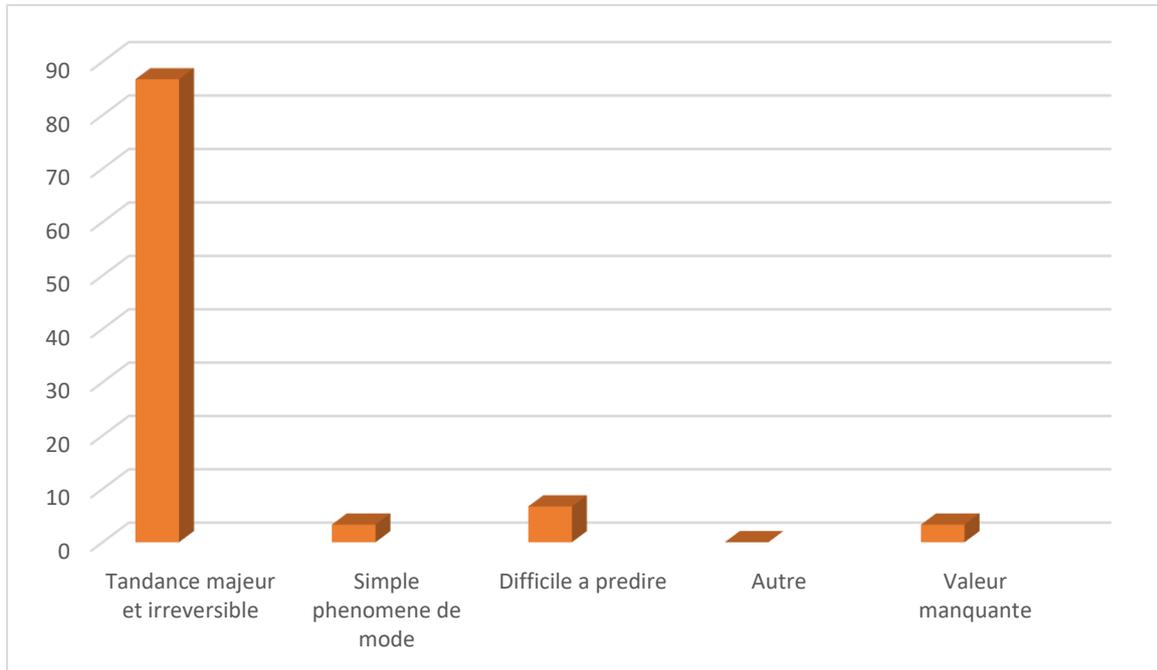
**Tableau n° 15 :** La répartition des réponses d'employés selon l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire

L'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire	Fréquence	Pourcentage
Tendance majeur et irréversible	26	86,7%
Simple phénomène de mode	1	3,3%
Difficile à prédire	2	6,7%
Autre	/	/
Valeur manquante	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Le tableau et le graphe ci-dessus indiquent que la majorité des répondants considèrent que la numérisation des opérations financières prend un cours de tendance majeur irréversible avec un taux de 86,7%, puis 6,7% indiquent qu'elle est difficile à prédire avec un taux de 6,7%. On conclut que, la majorité des employés considèrent que l'évolution rapide de la numérisation peut être une source de risque. Les mutations engendrées par les procédures de la numérisation rendent le sens de l'évolution du secteur bancaire imprévisible.

**Grphe n°14 :** La répartition des réponses d'employés selon l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire



**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

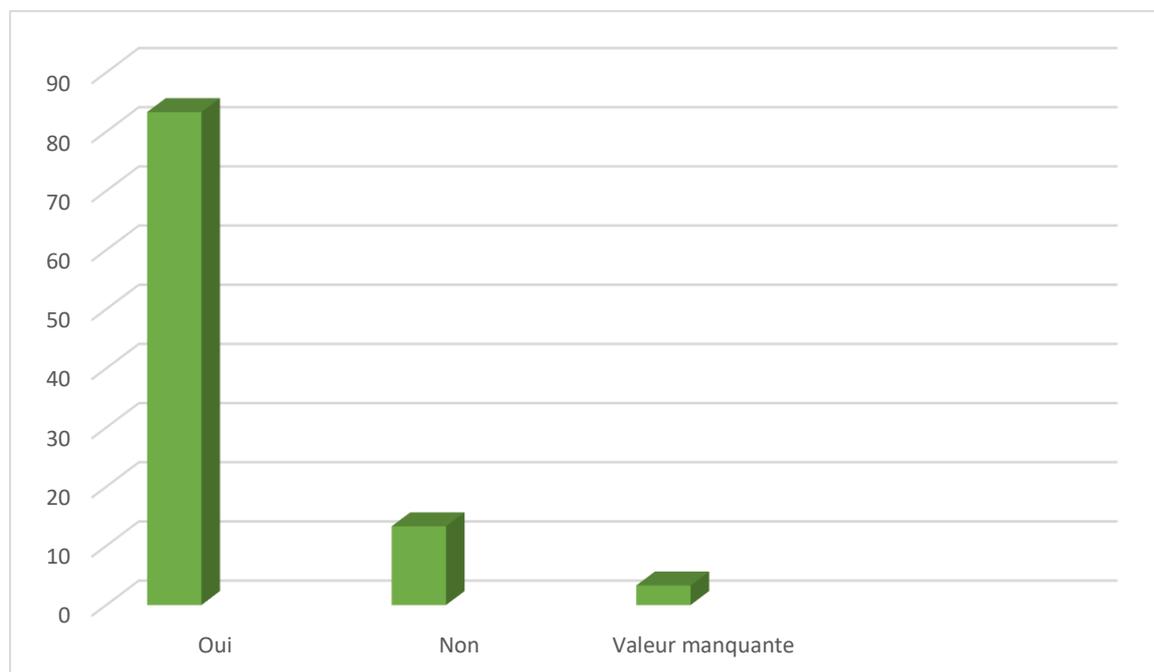
**Tableau n°16 :** La répartition des réponses d'employés selon la numérisation des opérations financières à affecté les services bancaires au cours des dernières années

Q15	Fréquence	Pourcentage
Oui	25	83,3%
Non	4	13,3%
Valeur manquante	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

A partir de tableau et le graph ci-dessus représentant la répartition des réponses des personnes enquêtes concernant l'effet des services bancaires par la numérisation des opérations financières au cours des dernières années. Nous remarquons que les plus part ont répondu par un oui avec un taux de de 83,3%, tandis que 13, 3% des employés ont répondu par un non. Donc on conclut que cette tendance positive pourrait indiquer un fort consensus au sein de l'échantillon interrogé quant au fait que les opérations bancaires sont significativement affectées par la numérisation.

**Graphe n°15 :** La répartition des réponses d'employés selon la numérisation des opérations financières à affecté les services bancaires au cours des dernières années



**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

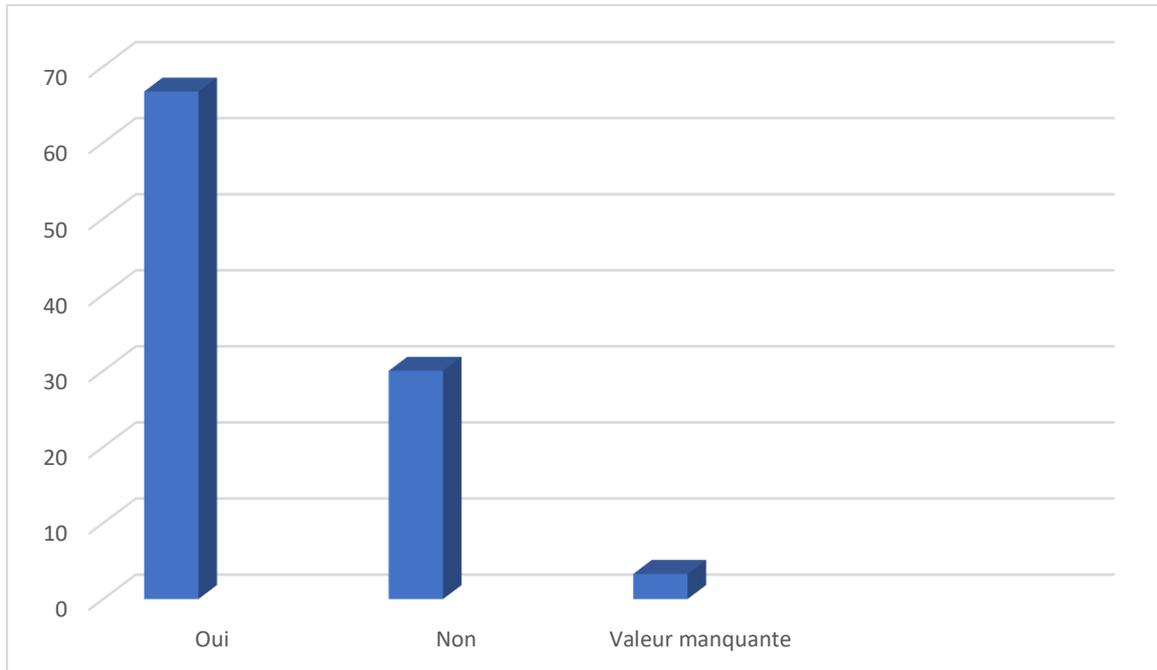
**Tableau n° 17 :** La répartition des réponses d'employés selon les risques de la numérisation des opérations financières entraînés pour les banques

<b>La numérisation pourrait entraîner les risques pour les banques</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Oui	20	66,7%
Non	9	30%
Valeur manquante	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

Dans notre recherche nous nous sommes penchés sur l'avis que la numérisation des opérations financières pourrait entraîner des risques pour les banques, donc d'après le tableau et le graphe ci-dessus nous remarquons que la plupart ont répondu par un oui, avec un pourcentage de 66,7% tandis que 30% ont répondu par un non. On conclut que, selon les répondants, la numérisation des opérations financières peut provoquer plusieurs risques pour les banques.

**Graphe n°16 :** La répartition des réponses d'employés selon les risques de la numérisation des opérations financières entraînés pour les banques



**Source :** établi par nous-mêmes à partir du questionnaire

### 2-2-2 Estimation d'un modèle de régression

Nous avons construit deux axes à partir des réponses de questionnaire. Le premier axe est présenté notre variable endogène qui est « La performance ». Cet axe est construit à partir de la partie III du questionnaire. Il est constitué par la moyenne pondérée des réponses des répondants. Le deuxième axe construit représente notre variable exogène « Numérisation ». Cet axe est construit via la moyenne pondérée des réponses des répondants mentionnées dans la partie IV du questionnaire.

La régression établie via le logiciel SPSS a donné les résultats suivants

		Coefficients <sup>a</sup>					Corrélations		
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélation simple	Partielle	Partie
		A	Erreur standard	Bêta					
1	(Constante)	,409	2,371		,173	,864			
	Numérisation	,744	,063	,914	11,900	,000	,914	,914	,914

a. Variable dépendante : Performance

**Source :** établi par nous-mêmes à partir du logiciel SPSS

$$Performance = 0,409 + 0,744 \text{ Numérisation}$$

### Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia

La P-value associée à la statistique de student calculée montre que le paramètre est significatif au seuil de 1%.

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3522,943	1	3522,943	141,621	,000 <sup>b</sup>
Résidu	696,524	28	24,876		
Total	4219,467	29			

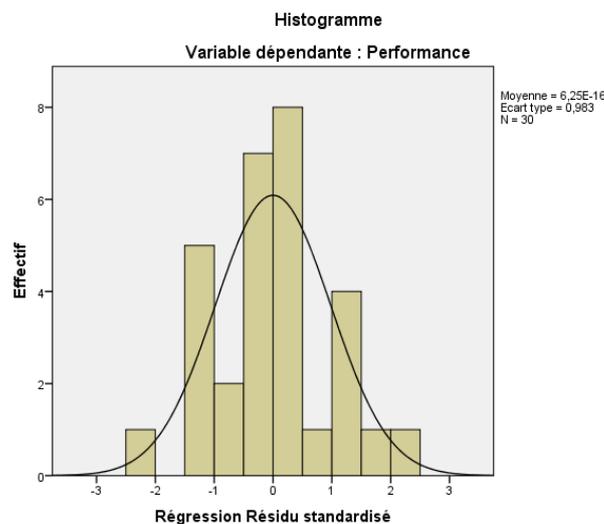
a. Variable dépendante : Performance

b. Valeurs prédites : (constantes), Numérisation

Source : établi par nous-mêmes à partir du logiciel SPSS

Le test de Fisher déterminer à partir du test ANOVA ( $FC = 143,96$  est largement supérieur à la statistique de Fisher tablé qui est égale à  $4,17$ ) ce qui permet de dire que le modèle est globalement significatif. Le coefficient  $R^2 = 0,83$  ce qui signifie que le modèle dispose d'un bon ajustement.

Graphe n°17 : Distribution des résidus



Source : établi via SPSS

Le graphe montre que les résidus de la régression suivent une loi normale.

D'après ces résultats, l'effet de la numérisation sur la performance bancaire dans notre échantillon est positif et significatif. Selon les cadres des agences bancaires qui ont répondu à notre questionnaire. La numérisation des procédures bancaires permet d'améliorer l'activité bancaire.

### **Section 03 : Discussion des résultats et recommandation**

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

#### **3-1 Discussion des résultats**

Dans cette recherche, nous avons évalué comment la numérisation influence l'activité bancaire. Pour cela on a fait une enquête par un questionnaire aux employés dans les banques pour recueillir le maximum des informations en ce qui concerne l'utilité de la numérisation dans le secteur bancaire et son impact sur la performance de l'activité bancaire.

D'après l'interprétation des résultats acquis provenant des différents avis des employés sur l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance de l'activité bancaire. On constate que la plus part des employés avec un taux de 56,7% trouvent un intérêt de mettre en lumière une perception positive et une reconnaissance de la valeur ajoutée que la numérisation apporte à l'efficacité et à la compétitivité de la banque, la majorité d'entre eux s'intéressent plus au développement de nouveaux produits et services pour innover plus rapidement et de s'adapter aux besoins changeants des clients, améliorer l'expérience globale des utilisateurs, et cela aide les banques à rester compétitives sur le marché. L'enquête indique que 46,7% des employés considèrent que la transition vers des opérations financières de plus en plus numérisées est actuellement en progression au sein des banques. On constate aussi que 86,7% des employés voient que l'un des avantages majeurs de la numérisation est celui de l'amélioration de l'efficacité des tâches et la meilleure satisfaction client. Ces résultats montrent qu'il y a une hétérogénéité en termes de tâches bancaires numérisées (paiements 86,7% ; virements 83,3% ; prêts 50% ; épargne et investissements 46,7%).

On a constaté aussi que la plus part des employés donne une certaine importance à les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières telles que la numérisation

### **Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia**

---

de nouveaux types d'opérations et l'adaptation des nouvelles technologies. 86,7% des employés pensent que l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire montre une tendance majeure et irréversible et pourrait entraîner des risques pour les banques mais nécessaires pour rester toujours compétitive et pouvoir répondre aux besoins de clients.

Notre modèle conçu et estimé via les données collectées de l'enquête montre qu'il y a un effet positif et significatif de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire

D'après tous ces résultats on constate que la numérisation des opérations financières joue un rôle crucial dans l'amélioration bancaire. Et les réponses des employés indiquent que la transition vers la numérisation des opérations financières est en cours, ce qui confirme notre hypothèse selon laquelle la digitalisation des services financiers est de plus en plus importante pour améliorer l'efficacité et la compétitivité des banques.

#### **3-2 Recommendations**

La digitalisation des opérations financières joue un rôle essentiel dans l'amélioration des performances de l'activité bancaire. L'adoption de technologies numériques est indispensable pour les banques afin de satisfaire les attentes des clients et de rester compétitives dans un marché en perpétuelle mutation. Quelques recommandations pour optimiser la digitalisation des opérations financières et ainsi améliorer les performances de l'activité bancaire :

- Le développement des plateformes numériques est essentiel pour les banques afin de proposer des services financiers en ligne, comme des systèmes de paiement électroniques, des applications mobiles et des sites web sécurisés. Les clients pourront gérer leurs comptes et effectuer des transactions de manière plus performante et plus rapide.
- Amélioration de la gestion des données : Les institutions bancaires doivent instaurer des systèmes de gestion des données performants afin de recueillir, conserver et étudier les données des clients. Cela leur offrira une meilleure compréhension des besoins des clients et leur permettra de personnaliser leurs services financiers.
- Les banques doivent mettre en place des approches de gestion de projet performantes afin de planifier, organiser et superviser leurs projets de numérisation. Cela leur

donnera la capacité de gérer les risques et les dépenses liés à la transition vers le numérique.

- Adopter une approche spécifiquement axée sur le client : Révéler les besoins et les attentes des clients en ce qui concerne des expériences bancaires numériques fluides et personnalisées. Faire en sorte que les services bancaires soient accessibles à tous.
- Il est essentiel que les banques proposent régulièrement des formations et des sensibilisations aux employés afin de les aider à saisir les technologies numériques et à les utiliser de manière efficace. Cela leur donnera la possibilité de satisfaire de manière plus efficace les besoins des clients.
- La collaboration avec les startups est indispensable pour les banques afin d'innover et d'améliorer leurs services financiers. Cela leur offrira la possibilité de profiter des avancées technologiques les plus récentes et des meilleures pratiques disponibles sur le marché.
- Faire usage des technologies numériques afin d'optimiser l'efficacité : Réduire les coûts et améliorer la précision en automatisant les tâches manuelles et répétitives. Mise en place d'outils d'analyse de données afin d'approfondir la compréhension des comportements des clients et de prendre des décisions éclairées. Exploiter l'intelligence artificielle (IA) afin de personnaliser les propositions et offrir des conseils proactifs.

## **Conclusion**

La numérisation a considérablement influencé l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia. L'analyse réalisée dans ce chapitre a révélé plusieurs éléments essentiels de cette évolution numérique.

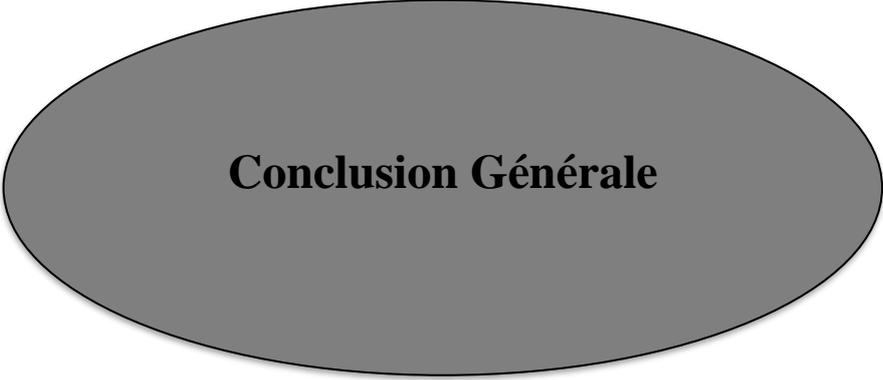
En premier lieu, l'élaboration du questionnaire et la création de l'échantillon ont été l'occasion de collecter des informations pertinentes auprès des acteurs du secteur bancaire local. L'étude de ces données a mis en évidence l'adoption massive des technologies numériques par les banques de la wilaya de Bejaia, en particulier dans les secteurs des services en ligne, des applications mobiles et de l'automatisation des processus.

### **Chapitre 3 L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia**

---

Selon les résultats, cette numérisation a également conduit à une amélioration de l'efficacité opérationnelle, à une réduction des coûts et à une satisfaction client améliorée pour les banques de la région. Grâce à l'utilisation des technologies numériques, les clients ont également pu profiter de services plus accessibles, plus rapides et plus personnalisés.

En conclusion, la digitalisation a eu un effet bénéfique sur les résultats de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia, en améliorant l'efficacité opérationnelle, la compétitivité et la qualité des services proposés aux clients. Cependant, les banques doivent persévérer dans leur adaptation et leur innovation afin de faire face aux défis à venir liés à cette transition numérique.



**Conclusion Générale**

## Conclusion générale

---

La numérisation englobe généralement les modifications causées par l'évolution des technologies numériques qui se déroulent à un rythme effréné, qui transforme la façon dont la valeur est créée, les interactions sociales, la gestion des affaires et, plus largement, notre manière de penser, en particulier dans le domaine bancaire qui doit satisfaire les attentes des clients.

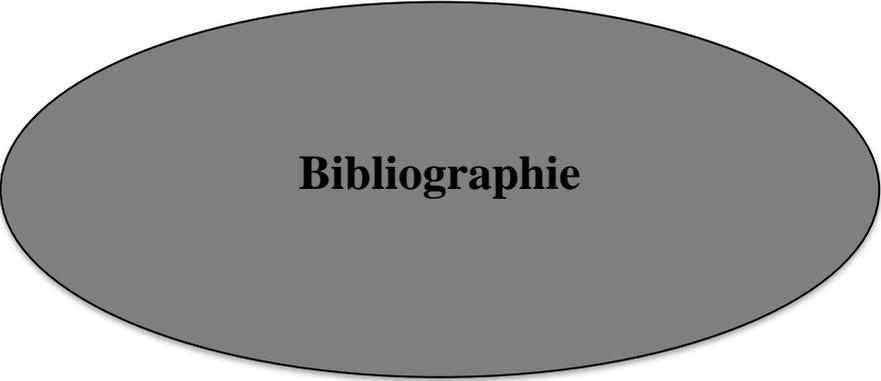
L'objectif principal de notre recherche est d'analyser l'impact de la numérisation sur les performances de l'activité bancaire en réalisant une étude quantitative sur un échantillon de personnes, composé de cadres employés des banques commerciales de la wilaya de Bejaia.

La revue de littérature théorique montre que la transformation numérique du secteur bancaire est un phénomène en perpétuelle évolution qui a conduit à une profonde modification des modèles de services financiers. Il est nécessaire pour les banques de s'ajuster à cette nouvelle situation en intégrant les technologies numériques afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle, diminuer les coûts et proposer des services plus accessibles et personnalisés aux clients. Les banques ont également pu se démarquer par rapport à leurs concurrents grâce à cette transformation numérique et répondre aux attentes évolutives des consommateurs. En effet, la numérisation des activités bancaire constitue actuellement un indicateur pour apprécier l'efficacité des activités bancaires.

La réponse positive des employés des banques commerciales de la wilaya de Bejaia à notre questionnaire indique que la numérisation des opérations financières a su relever le défi. Les employés apprécient l'amélioration de l'efficacité et meilleur satisfaction clients, et proposer des nouveaux types d'opérations financières.

A travers cette étude de terrain nous avons construit deux axes « Numérisation » et « performance ». Nous avons effectué une régression de la variable indépendante, numérisation sur la variable dépendante performance. Les résultats montrent qu'il y a un effet positif et significatif de la numérisation de l'opération financière des banques sur la performance de l'activité bancaire. En effet notre seconde hypothèse est confirmée.

Grâce à la numérisation, les banques ont également accès à de nouvelles possibilités de développement à long terme, en leur offrant la possibilité de se lancer sur de nouveaux marchés et de proposer des produits et services novateurs.



**Bibliographie**

### Articles

1. Abolhassan, F. (2017) " The Drivers of Digital Transformation" Germany: Springer International Publishing AG Switzerland.
2. Farouhat Laila, 2012, « La qualité des services bancaires et son impact sur l'obtention d'un avantage concurrentiel », note soumise Pour remplir les conditions d'obtention d'un master, spécialisation finance et banque
3. Forcadell, F. J., Aracil, E., & Úbeda, F. (2020) " The Impact of Corporate Sustainability and Digitalization on International Banks Performance." *Global Policy*, 11(S1), 18–27
4. Ismail, M. H., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital business transformation and strategy: What do we know so far? Retrieved from
5. Kutnjak, A., Pihiri, I., & Furjan, M. T. (2019)" Digital Transformation Case Studies Across Industries – Literature Review" In 2019 42nd International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO), 1293-1298
6. Layan Farid Habib. (2019). La technologie financière relie le secteur financier à l'avenir. *Revue internationale de gestion*, (32)
7. Loebbecke, C. & Picot, A., (2015)"Reflections on Societal and Business Model Transformation Arising from Digitization and Big Data Analytics: A Research Agenda"*Journal of Strategic Information System*, Vol 24, Pp. 149-157
8. Nwaiwu, F. (2018) "Review and comparison of conceptual frameworks on digital business transformation "*Journal of Competitiveness*
9. Ochoa, O. (2016)" Digital culture: Building new organizational behaviors and habits to maximize the potencial of technology"*Economic studies bulletin*, 217, 71-833
10. Omari, H., & Bataineh, T. (2012). The impact of e-banking on achieving competitive advantage for banks in Jordan. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4(7), 271-285
11. Thomson III, NB, Rawson, JV, Slade, CP et Bledsoe, M., (2016), Transformation et leadership transformationnel
12. Tifoti Ratiba , . (06 2019) Le système de paiement électronique en Algérie : réalité et perspectives, Tifoti Ratiba, éditeur) *Journal Dirasat*, Numéro Économique, 10 (02)
13. Westerman,George, Bonnet,Didier & McAfee, Andrew (2014) "The Nine Elements of Digital Transformation "*MIT Sloan Management Review* January 07.

## **Bibliographie**

---

14. Winasis, S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. (2020) " Digital transformation in the Indonesian banking industry: Impact on employee engagement" International Journal of Innovation, Creativity and Change, 12 (4),

### **Ouvrages**

1. GAUTHIER B. la problématique à la collecte des données sous la direction de Benoit GAUTHIER, en ligne, 5<sup>ème</sup> édition. Presses de l'université de Québec, 1992
2. Qasim Somaya, Sayed Muhammad, Éléments de numérisation dans les revues électroniques scientifiques et technologiques, Le Caire, Éditions Dar Al-Fajr. Et distribution, 2017

### **Mémoires**

1. DAHAK, Abdennour., KARA, Rabah. Le mémoire de master du choix du sujet a la soutenance. N. Ville Tizi Ouzou. Les éditions EL-AMAL : 2015
2. Ben Mesbah Tassadit. Intégration des nouvelles technologies d'information et de communication dans l'activité bancaire : cas de la digitalisation des agences de commune de Tizi-Ouzou 2020

### **Sites web**

1. <https://www.scribbr.fr/methodologie/questionnaire>
2. <https://www.oecd.org/going-digital/C-MIN-2018-6-EN.pdf>
3. <https://sloanreview.mit.edu>
4. [https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017Nov/Paper\\_Mariam.pdf](https://cambridgeservicealliance.eng.cam.ac.uk/resources/Downloads/Monthly%20Papers/2017Nov/Paper_Mariam.pdf)

# ***ANNEXES***

Annexe : Le questionnaire :

*UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA*



*Thème*

**L'apport de la numérisation des opérations financières à la performance de l'activité bancaire : cas des banques commerciales de la wilaya de Bejaia**

**QUESTIONNAIRE D'ENQUETE**

Madame, Monsieur

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques, option : Economie Monétaire et Bancaire (EMB), le présent a été élaboré comme instrument pour apporter des réponses au sujet de notre mémoire qui : « L'apport de la numérisation des opérations financières à la performance de l'activité bancaire : cas des banques commerciales de la wilaya de Bejaia. »

## Annexes

---

A cet effet, et pour bien mener notre enquête, nous vous prions de bien vouloir nous aider en répondant à ce questionnaire. Le but de cette enquête n'est pas commercial mais il s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire et les renseignements tirés seront d'ordre académique et ils resteront strictement confidentiels.

Nous vous remercions pour votre collaboration et votre aide nous sera très précieuse.

### Axe 1 : Caractéristiques sociodémographique

#### 1-Sexe

- Homme
- Femme

#### 2-Age:

- Entre]18 - 25]
- Entre]26 - 35]
- Entre]36 – 45]
- Entre]46 – 55]
- Plus, de 55

#### 3-Où se situe la localisation de votre agence ?

- Bejaia Ville
- Akbou
- Tazmalt
- Autre

#### 4- Niveau d'étude ?

- Brevet de collègue
- Diplôme technique
- BAC
- BAC +2
- BAC +3/4
- BAC +5

- Autre

**Axe 2 : Profil du répondant**

**5-Votre fonction :**

- Direction générale
- Direction commerciale
- Direction financière
- Direction des opérations
- Autre

**6- Votre type d'établissement bancaire ?**

- Banque commerciale
- Banque d'investissement
- Banque de détail
- Banque coopérative
- Autre

**7- Taille de votre établissement bancaire (en nombre d'employés) ?**

- Moins de 50
- 50 à 250
- Plus de 250

**Axe 3 : La numérisation des opérations financières dans votre établissement**

**8- Dans quelle mesure les opérations de votre établissement sont-elles numérisées ?**

- Totalement numérisées
- Partiellement numérisées
- En cours de numérisation
- Pas encore numérisées

**9-Quels sont les principaux types d'opérations financières numérisées dans votre établissement ?**

- Paiements
- Virements

- Prêts
- Epargne
- Investissements
- Autre

**10- Quels sont les principaux avantages de la numérisation des opérations financiers pour votre établissement ?**

- Réduction des coûts
- Amélioration de l'efficacité
- Meilleure satisfaction client
- Augmentation des revenus
- Autre

**Axe 4 : Impact de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire**

**11- Selon vous, quelle est l'impact de la numérisation des opérations financières sur la performance globale de votre établissement ?**

- Impact positif majeur
- Impact positif modéré
- Impact négatif modéré
- Impact négatif majeur
- Pas d'impact significatif

**12- Comment la numérisation des opérations financières a-t-elle contribué à l'atteinte des objectifs stratégiques de votre établissement ?**

- Développement de nouveaux produits et services
- Expansion sur de nouveaux marchés
- Amélioration de la compétitivité
- Autre

**Axe 5 : Perspectives d'avenir**

**13-Quelles sont les prochaines étapes de la numérisation des opérations financières dans votre établissement ?**

## Annexes

---

- Numérisation de nouveaux types d'opérations
- Adaptation de nouvelles technologies
- Développement de partenariats avec des fintech
- Autre

### **14-Selon vous, quel est l'avenir de la numérisation dans le secteur bancaire ?**

- Tendances majeure et irréversible
- Simple phénomène de mode
- Difficile à prédire
- Autre

### **15-Pensez-vous que la numérisation des opérations financières a affecté les services bancaires au cours des dernières années ?**

- Oui
- Non

### **16-Pensez-vous que la numérisation des opérations financières pourrait entraîner des risques pour les banques ?**

- Oui
- Non

# **Table des matières**

**REMERCIEMENT**

**Dédicace**

**Liste des abréviations**

**La liste des tableaux**

**Liste des graphes**

**Sommaire**

<b>Introduction Générale.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : Emergence de la numérisation dans le secteur bancaire. ....</b>	<b>5</b>
<b>Introduction : .....</b>	<b>6</b>
<b>Section1 : Evolution des technologies numériques dans le secteur bancaire .....</b>	<b>7</b>
<b>1-1 L’impact du développement des technologies numériques dans le secteur bancaire : .....</b>	<b>7</b>
<b>1-2 La conception numérique dans le secteur bancaire : .....</b>	<b>9</b>
1-2-1Infostructure invisible : .....	10
1-2-2Applications libérées : .....	10
1-2-3Exploiter les données : .....	10
1-2-4Processus à la volée : .....	11
1-2-5Expérimentez : .....	11
1-2-6Collaborons : .....	11
1-2-7De nouveaux outils pour prendre le virage du numérique : .....	11
<b>Section2 : Principaux outils et applications numériques utilisées par les banques .....</b>	<b>11</b>
<b>2-1 Technologie financière et techniques de numérisation : .....</b>	<b>12</b>
2-1-1 Paiement via téléphone mobile : .....	12
2-1-2 Communication en champ proche (NFC) : .....	12
2-1-3 Paiements par transmission magnétique sécurisée – TMS : .....	12
2-1-4 Paiement à distance pour les paiements en ligne : .....	12
2-1-5 Paiements SMS : .....	12
2-1-6 Les plateformes numériques : .....	12
<b>2-2 Les types d'outils et des méthodes de paiement électronique : .....</b>	<b>13</b>
2-2-1 Les cartes bancaires magnétiques : .....	13
2-2-2 Chèque électronique : .....	13
2-2-3 Une lettre de change électronique : .....	13
2-2-4 L'effet papier ou associé : .....	13
<b>Section3 : Transformation des activités bancaires à l'air de la numérisation. ....</b>	<b>14</b>
<b>3-1 Le concept et les axes de transformation digitale dans le secteur bancaire : .....</b>	<b>15</b>

## Table des matières

---

3-1-1 Le concept de transformation digitale dans le secteur bancaire :.....	15
3-1-2 Axes de transformation digitale dans le secteur bancaire : .....	16
a- Se transformer numériquement .....	17
b- Transformation numérique des opérations : .....	19
<b>3- 2 Opérations connectées numériquement :.....</b>	<b>19</b>
<b>3-3 Transformer les modèles économiques par le numérique :.....</b>	<b>20</b>
<b>Chapitre 2 : Numérisation et performance bancaire.....</b>	<b>24</b>
<b>Introduction : .....</b>	<b>24</b>
<b>Section 1 : Amélioration de l'efficacité opérationnelle.....</b>	<b>24</b>
<b>1-1 Améliorer la productivité : .....</b>	<b>25</b>
<b>1-2 Améliorer l'expérience client : .....</b>	<b>25</b>
<b>Section2 : Réduction des coûts et impact sur la compétitivité.....</b>	<b>25</b>
<b>2-1 Réduire les coûts opérationnels : .....</b>	<b>26</b>
<b>2-2 L'impact de la numérisation sur la compétitivité du secteur bancaire :.....</b>	<b>26</b>
<b>Section3 : Performance bancaire et développement sur long terme.....</b>	<b>28</b>
<b>3-1 Le concept de performance : .....</b>	<b>28</b>
<b>3-2 Gestion des performances : .....</b>	<b>28</b>
<b>3-3 Dimensions de la performance au travail : .....</b>	<b>29</b>
3-3-1 Performance des tâches : .....	29
<b>3-4 Le rôle de la digitalisation dans le développement du secteur bancaire :.....</b>	<b>29</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>30</b>
<b>Chapitre 3 : L'effet de la numérisation sur la performance de l'activité bancaire dans la wilaya de Bejaia.....</b>	<b>32</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>32</b>
<b>Section 01 : Elaboration du questionnaire et constitution de l'échantillon.....</b>	<b>33</b>
<b>1-1 Présentation de l'enquête.....</b>	<b>33</b>
1-1-1 L'outil de collecte de données.....	33
1-1-2 La méthode quantitative .....	33
1-1-3 Définition d'un questionnaire.....	33
1-1-4 Argumentation sur le choix du questionnaire comme outil d'investigation .....	34
<b>1-2 L'objectif de notre enquête.....</b>	<b>34</b>
<b>1-3 Présentation du lieu et de la population de l'enquête .....</b>	<b>34</b>
<b>1-4 Les objectifs de notre questionnaire .....</b>	<b>35</b>
<b>1-5 Les contraintes rencontrées.....</b>	<b>35</b>
<b>Section02 : Analyse des données.....</b>	<b>36</b>
<b>2-1 Population étudiée .....</b>	<b>36</b>
<b>2-2 Analyse des résultats .....</b>	<b>37</b>

## Table des matières

---

2-2-1 Identification du questionné .....	37
2-2-2 Estimation d'un modèle de régression .....	56
<b>Section 03 : Discussion des résultats et recommandation .....</b>	<b>58</b>
<b>3-1 Discussion des résultats.....</b>	<b>58</b>
<b>3-2 Recommandations .....</b>	<b>59</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>60</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>63</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Table des matières</b>	

## Résumé

L'objectif de ce travail est celui de mesurer l'effet de la numérisation des procédures bancaires sur la performance des activités bancaires. En effet, nous avons effectué une enquête de terrain sur un échantillon de banques commerciales de la wilaya de Bejaia, à travers lequel nous avons distribué un questionnaire auprès des cadres employés de ces banques. L'analyse des résultats montrent que la numérisation a un effet positif et significatif sur la performance des activités bancaires. Tout d'abord, cela a contribué à améliorer l'expérience des clients en simplifiant les transactions et les échanges avec les banques. Grâce à des applications mobiles et des plateformes en ligne, les clients ont maintenant la possibilité de gérer leurs comptes et leurs flux de trésorerie de manière plus performante. Ensuite, la digitalisation a facilité les procédures internes des banques, ce qui a amélioré leur efficacité et simplifié leur gestion. Cela a également favorisé l'apparition de nouvelles formes de commerce, ce qui a diminué les obstacles à l'entrée et renforcé la compétition dans le domaine financier. La numérisation aussi favorise le climat d'innovation dans les banques et permet de rendre ces dernières plus compétitives notamment sur le marché international.

## Abstract

The objective of this work is that of measuring the effect of digitizing banking procedures on the performance of banking activities. Indeed, we carried out a field survey on a sample of commercial banks of the wilaya of Béjaïa, through which we distributed a questionnaire to the executives employed in these banks. The analysis of the results arise that digitization has a positive and significant effect on the performance of banking activities. First of all, it helped improve customer experience by simplifying transactions and exchanges with banks. Thanks to mobile applications and online platforms, customers now have the possibility of managing their accounts and cash flows more efficiently. Then, digitalization facilitated the internal procedures of banks, which improved their effectiveness and simplified their management. This has also favored the appearance of new forms of trade, which has reduced obstacles to entry and strengthened competition in the financial field. Digitization also promotes the climate of innovation in banks and makes it possible to the latter more competitive, especially on the international market.

## ملخص

الهدف من هذا العمل هو قياس أثر رقمنة الإجراءات المصرفية على أداء الأنشطة المصرفية وبالفعل قمنا بإجراء مسح ميداني على عينة من البنوك التجارية بولاية بجاية، حيث قمنا من خلاله بتوزيع استبيان على المديرين العاملين بهذه البنوك. وبيّن تحليل النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي وكبير على أداء الأنشطة المصرفية. أولاً، ساعد في تحسين تجربة العملاء من خلال تبسيط المعاملات والمعاملات مع البنوك. ومن خلال تطبيقات الهاتف المحمول والمنصات عبر الإنترنت، أصبح لدى العملاء الآن القدرة على إدارة حساباتهم وتدفقاتهم النقدية بشكل أكثر كفاءة. ومن ثم، سهلت الرقمنة الإجراءات الداخلية للبنوك، مما أدى إلى تحسين كفاءتها وتبسيط إدارتها. كما شجعت ظهور أشكال جديدة للتجارة، مما أدى إلى خفض الحواجز أمام الدخول وزيادة المنافسة في القطاع المالي. كما تعمل الرقمنة على تعزيز مناخ الابتكار في البنوك وتجعلها أكثر قدرة على المنافسة، خاصة في السوق الدولية.