



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE



UNIVERSITE MOULOU D MAMMERRI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE
CAMPUS TAMDA 2

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master

Option : Finance de l'entreprise

Thème

**La digitalisation des processus bancaires et son
impact sur le financement des entreprises
Cas de la Société Générale Azazga (n° 00852)**

Présenté par :

SEDDIKI Yasmine

Dirigé par

Mme. MEKACHER. A

Devant les jurys composés de

Président : Mr GUENDOUI Mohammed (MCB) UMMTO.

Examineur (e) : Mme FERRAT Massilva (MCB) UMMTO.

Rapporteur (e) : Mme MEKACHER Amal (MCA) UMMTO.

Date de soutenance : 15/06/2025

Promotion 2024/2025

Remerciements

Je tiens à remercier notre promotrice Mme Mekacher Amal pour sa patience, son accompagnement, son encouragement et essentiellement sa disponibilité tout au long de la réalisation de notre travail

Je tiens à remercier également les membres de jury d'avoir accepté de lire et d'évaluer mon mémoire.

J'adresse mes remerciements à tout le personnel de l'organisme d'accueil Société Générale agence d'AZAZGA pour leur disponibilité ainsi qu'à leur formation performante.

Je remercie aussi nos familles respectives pour leur soutien et leur accompagnement ainsi que toutes celles et ceux qui ont aidés, de près ou de loin, à réaliser ce travail de recherche.

Dédicaces

Je le dédie à mes chers parents qui m'ont donné de la force pour continuer et qui m'ont toujours poussée à aller constamment de l'avant.

À mes sœurs adorées Lamia, Lyna et Sana.

À mon grand-père, mes oncles et mes tentes

À mes cousins et cousines

À toutes ces précieuses personnes qui m'ont soutenue en toutes circonstances.

Yasmine

Liste des abréviations et des acronymes

Liste des abréviations

API : Interfaces De Programmation Applique

ASF : Avance Sur Facture

B2B: Business to Business

B2B2C: Business to Business to Consumer

B2C: Business to Consumer

BDL : Banque De Développement Locale

BFR : Besoin En Fond De Roulement

BNA : Banque Nationale Algérie

CA : Chiffre D'affaire

CAF : Capacité D'autofinancement

COSOB : Commission D'organisation Et De Surveillance Des Opérations De Bourse

EBE : Excédent Brut D'exploitation

FR : Fond De Roulement

IA: Intelligence Artificielle

KYC: Know Your Customer

MBA : Marge Brute D'autofinancement

NLP: Natural Language Processing

P2P: Peer to Peer

PME : Petites Et Moyennes Entreprises

RA : Responsable D'agence

RN : Résultat Nette

RPA : Robotic Process Automation

SATIM : Société D'automatisation Des Transactions Interbancaires Et De Monétique

SGA : Société Générale Algérie

TN : Trésorerie Nette

TPE : Terminal De Paiement Electronique

TPE : Très Petites Entreprises

VA : Valeur Ajoutée

Liste des illustrations

Liste des illustrations

Liste des tableaux

N°	Le titre	Page
01	Les étapes du financement digitalisé et la technologie utilisé	49
02	Comparaison entre le financement traditionnel et digitalisé	52
03	Historique de la SGA	63
04	Réponses obtenus du questionnaire	76
05	Résultats générales d'analyse	78
06	Les réponses obtenues de l'entretien	78
07	Ratios d'équilibre financier (2022/2023/2024) (en kda)	81
08	Ratios de gestion de l'entreprise (2022/2023/2024) (en kda)	82
09	Ratios d'activité et de rentabilité de l'entreprise (2022/2023/2024) (en kda)	85
10	Récapitulatif des résultats d'analyse de la (questionnaire et entretien et étude de cas)	88

Liste des figures

N°	Le titre	Page
01	Organigramme de la direction générale	65
02	Les critères automatiques d'octroi d'un crédit	87
03	Les critères d'octroi d'un crédit automatiques	87

Liste des schémas

N°	Le titre	Page
01	Les sources de financement des entreprises	35
02	Organigramme de l'organisme d'accueil	67
03	Le crédit scoring de la SGA workflow	73
04	Le crédit scoring de l'entreprise.	87

Sommaire

Sommaire

Remerciements	I
Dédicaces.....	II
Liste des abréviations.....	III
Liste des illustrations	IV
Sommaire	V
Introduction générale.....	1

Chapitre I Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire.

Section 1 : L'évolution des processus bancaires	06
Section 2 : les définitions des concepts clés de la digitalisation bancaire	15
Section 3 : les outils et technologies numériques utilisées dans les banques	21
Section 4 : la digitalisation du secteur bancaire algérien	28

Chapitre II : Impact de la digitalisation sur le financement des entreprises

Section 1 : Les formes de financement des entreprises.....	35
Section 2 : Le processus d'octroi de crédits aux entreprises. Pré et post digitalisation	40
Section 3 : L'incidence de la digitalisation sur le processus de financement des entreprises. 53	
Section 4 : la réalité du financement digitalisé en Algérie	58

Chapitre III :La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Section 1 : Présentation de la Société Générale Algérie et l'agence d'accueil	62
Section 2 : Automatisation et digitalisation des processus bancaires de la SGA à travers le workflow	70
Section 3 : Étude de la perception de la digitalisation des services de financement bancaire 74	
Section 4 : Étude d'un cas de dossier de crédit de financement l'entreprise via l'outil workflow	81

Sommaire

Conclusion générale 91

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Résumé

Introduction Générale

Introduction générale

Dans un monde en constante évolution, marqué par l'avènement des technologies numériques, la digitalisation s'impose comme une transformation incontournable qui touche l'ensemble des secteurs économiques, et particulièrement celui des services financiers. Le secteur bancaire, comme acteur important dans la dynamique économique, n'échappe pas à cette révolution. Les banques doivent par conséquent revoir leurs modèles organisationnels, automatiser leurs processus internes et proposer des services à la fois innovantes et adaptés aux attentes des clients de plus en plus exigeants en matière de rapidité et de qualité.

La digitalisation bancaire, qui englobe l'ensemble des technologies numériques intégrées dans les services et processus des institutions financières, vise principalement à améliorer l'efficacité opérationnelle, la qualité du service client et la rapidité des opérations. Elle transforme ainsi profondément la relation banque-client, notamment les entreprises en matière de leur financement.

Le financement des entreprises est un domaine particulièrement sensible et stratégique. Pour une entreprise, accéder rapidement et facilement à un financement peut être déterminant pour sa croissance, sa stabilité ou même sa survie. Or, les démarches administratives et le processus lui-même, souvent long et complexes, représentent un frein majeur et parfois décourageants. Aujourd'hui, grâce aux outils numériques, il devient possible d'accélérer ces processus, de simplifier les démarches et d'offrir un meilleur suivi aux entreprises, et même à leurs banques en matière de décisions et d'efficacité opérationnelles.

En Algérie, bien que la digitalisation bancaire progresse plus lentement que dans certains pays développés, de réels progrès sont en train d'être réalisés, au niveau de certaines banques, à l'image de la Société Générale Algérie. En tant que filiale d'un grand groupe international, et un acteur majeur du paysage bancaire national, souvent perçue comme l'un des leaders en matière d'innovation et d'intégration des nouvelles technologies dans ses processus métiers, elle a lancé plusieurs initiatives pour moderniser ses services, faciliter la relation avec ses clients et digitaliser ses processus internes, y compris ceux liés au financement des entreprises grâce à des outils digitaux.

Problématique de recherche

C'est dans ce contexte que s'inscrit notre mémoire. Nous avons choisi d'étudier comment la digitalisation des processus bancaires peut améliorer le financement des entreprises, en prenant le cas concret de la Société Générale Algérie. Notre objectif est de comprendre en quoi les outils numériques changent ils la manière dont une banque

Introduction générale

accompagne les entreprises, quels bénéfices en résultent, mais aussi quels défis restent-ils à relever.

La question centrale que nous allons explorer est la suivante :

En quoi la digitalisation des processus bancaires peut-elle avoir un impact positif sur le financement des entreprises ?

Notre problématique peut se subdiviser en plusieurs sous questions à savoir :

- Quelles sont les principales solutions numériques mises en place par la banque pour digitaliser ce processus du financement ?
- La digitalisation a-t-elle permis d'améliorer la rapidité, la transparence et l'efficacité du traitement des demandes de financement ?
- Comment la Société Générale Algérie et les entreprises clientes perçoivent-elles le financement digitalisé ?

Hypothèses de recherche

Afin de mieux orienter notre recherche et pour répondre aux questions précédemment posées, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : La digitalisation des processus bancaires permet positivement de réduire les délais de traitement des demandes de financement des entreprises dans la Société Générale Azazga et même améliorent l'accessibilité des services de financement pour les entreprises clientes de cette dernière

Hypothèse 2 : Les retombés positives liées à la digitalisation bancaire ne sont pas encore entièrement perçus et exploités à juste valeur, il existe des inconvénients.

Méthodologie de la recherche

Pour pouvoir confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche nous avons adopté une méthodologie qui se compose de deux (2) volets lesquels sont :

- L'étude théorique, effectuée en se référant aux ouvrages, les revues, les articles, mémoires et thèses, ainsi que les sites officiels des différents organismes.
- L'étude empirique consiste à constater les moyens de digitalisation du financement des entreprises au niveau de la Société Générale Azazga et d'en déduire l'impact sur la banque et

Introduction générale

l'entreprise à travers la combinaison des trois méthodes qualitatives et quantitatives de collecte des données

Périmètres de l'étude empirique

Cadre géographique : L'étude est centrée sur la commune d'Azazga, wilaya de Tizi-Ouzou, plus précisément au niveau de l'agence locale de la Société Générale Algérie (SGA).

Cadre temporel : La collecte des données s'est déroulée durant les mois de février et mars 2025.

Cadre institutionnel : L'étude concerne exclusivement l'agence SGA d'Azazga

Population ciblée : L'enquête a été menée auprès de deux catégories :

- ✓ Des responsables de l'agence SGA Azazga
- ✓ Des entreprises clientes de cette même agence

Cadre méthodologique : Une approche qualitative et quantitative a été adoptée :

- ✓ Par le biais de questionnaires distribués aux entreprises clientes
- ✓ Par le biais d'entretiens semi-directifs réalisés avec les responsables de l'agence
- ✓ Et une étude de cas

Limites de l'étude

Malgré les efforts déployés pour garantir la fiabilité et la pertinence de cette recherche, certaines limites doivent être soulignées

Limite géographique : L'étude s'est limitée à une seule agence bancaire (SGA Azazga), ce qui réduit la généralisation des résultats à d'autres régions ou à l'ensemble du réseau SGA en Algérie.

Limite temporelle : La période d'enquête a été relativement courte (février et mars 2025), ce qui n'a pas permis d'observer des évolutions ou des effets sur le long terme.

Limite de l'échantillon : Le nombre d'entreprises interrogées est restreint, ce qui peut limiter la représentativité statistique de l'étude.

Limite d'accès à l'information : Certaines informations internes à la banque n'ont pas pu être obtenues en raison de restrictions de confidentialité ou d'un accès limité aux données financières.

Structure du travail

Introduction générale

Afin de répondre aux questions posées nous avons partagé notre travail en trois (03) chapitres

- Le premier chapitre intitulé « cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire » traite des concepts et des technologies de la digitalisation du secteur bancaire.
- Un deuxième chapitre intitulé « l'impact de la digitalisation bancaire sur le financement des entreprises » portant sur le financement des entreprises et comment ce dernier est impacté par la digitalisation bancaire
- Le troisième et dernier chapitre intitulé « La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga », qui est consacré à l'étude de la transformation digitale bancaire en Algérie, observé par notre travail au niveau de la Société Générale Algérie et les efforts fournis par cette dernière dans le domaine de financement des entreprises.

Nous terminerons avec notre propre analyse en dressant un bilan des points positifs et négatifs de la digitalisation du processus du financement des entreprises en Algérie. Afin de confirmer ou infirmer nos hypothèses.

Chapitre I

Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Introduction

Le secteur bancaire a connu une transformation profonde, portée par des technologies disruptives (IA, blockchain, cloud Computing, applications mobiles) qui redéfinissent la manière dont sont conçus, distribués et utilisés les services financiers.

De nos jours, la digitalisation s'affirme comme un levier fondamental dont elle rationalise l'efficacité opérationnelle via l'automatisation des processus, et améliore l'expérience client avec des services à la fois rapides, personnalisés et accessibles.

L'objectif de ce chapitre est d'exposer avec précision les principes, outils et indicateurs possibles d'une transformation bancaire en les confrontant à l'analyse théorique existante concernant la situation algérienne. En premier lieu, nous traiterons de l'évolution des modèles bancaires vers des solutions hybrides ou digitalisées ; en second lieu, nous préciserons le sens des concepts clés et des technologies permettant de redéfinir le secteur financier et enfin nous étudierons et l'analyserons les résultats de la modernisation bancaire en Algérie.

Section 1 : L'évolution des processus bancaires

Dans cette section, nous commencerons par présenter la banque ainsi que ses principaux processus. Ensuite, nous expliquerons comment ces processus ont évolué au fil du temps, en mettant en lumière les principaux facteurs ayant influencé ces changements.

1. La banque conventionnelle

Selon HADDAD. S et MOKHTARI. S « *La banque est une entreprise ou un établissement dont l'activité principale est de recevoir des dépôts d'argent de ses clients (particuliers ou entreprises), de leur proposer des services permettant de formaliser et rentabiliser la gestion de leur argent et de leur accorder des crédits pour le financement de leurs projets* ». ¹

Selon BEITONE. A et ses collaborateurs DOLLO. C, GUIDONI. J, LEGARDEZ. A, « *Economiquement, les banques sont des intermédiaires financiers dotés du pouvoir de création monétaire c'est-à-dire de la possibilité de créditer le compte d'un de leurs clients sans que cette opération soit compensée par le débit du compte d'un autre agent ou un dépôt préalable.* » ²

D'après ces définitions, la banque est une institution financière qui agit comme un intermédiaire entre les agents disposant de ressources financières et ceux qui en ont besoin. Elle collecte l'épargne et la met à disposition des demandeurs de financement, contribuant ainsi au bon fonctionnement de l'économie.

2. Les processus clés de la banque

La banque exerce de multiples opérations qui répondent aux besoins d'une clientèle de particuliers, d'entreprises ou d'institutions. On distingue généralement parmi ces opérations les suivantes :

2.1. Processus de collecte des dépôts et de gestion des comptes

La collecte de dépôts est l'opération qui permet à la banque de rassembler les ressources destinées à financer les crédits. Cette collecte s'effectue par le biais de plusieurs supports : le

¹ HADDAD.S, MOKHTARI.S, Collectif EPBI, *Comprendre la banque : organisation et fonctionnement*, édition pages bleues internationales, Alger, 2015, page 15.

² BEITONE Alain, DOLLO Christine, GUIDONI Jean-Pierre et LEGARDEZ Alain, *Dictionnaire des sciences économiques*, édition Armand Colin, Paris, 1991, Page 20.

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

compte à vue pour les opérations courantes, le compte sur livret pour l'épargne disponible, le compte à terme pour les dépôts immobilisés pendant une durée déterminée³.

Parallèlement, la gestion des comptes débute par une étape initiale qui est l'ouverture de compte qui consiste à identifier le client, choisir le type de compte (courant, épargne, professionnel), ou bien classique pour l'ouverture d'un compte courant, à faire signer des documents contractuels, à mettre en place les services associés, etc. Cette opération est plus ou moins encadrée au plan réglementaire d'une part, et au plan contractuel d'autre part notamment sur les conditions de lutte contre le blanchiment⁴.

2.2. Processus du financement

Il s'agit généralement de crédits personnels ou professionnels qui débute par une expression du besoin, suivie d'un établissement d'un dossier. Ensuite, une analyse est effectuée, accompagnée d'une notation. Une fois l'acceptation accordée, un déblocage de fonds a lieu. La banque assure alors le suivi du remboursement, et intervient en cas d'incidents ou de difficultés, si celles-ci se présentent⁵.

Ce processus est cependant différent en fonction du type de crédit, consommation (souple, court), immobilier (long et avec garantie), professionnel (spécifique, adapté aux besoins de financement des entreprises).⁶

2.3. Processus de gestion des paiements et le transfert d'argent

Avec leurs multiples services allant des virements bancaires, des chèques à l'utilisation de carte bancaire, en passant par les transferts électroniques de fonds, les banques facilitent la circulation des opérations financières, en permettant ainsi aux ménages et aux entreprises de faire et de recevoir des paiements de manière sécurisée et efficace⁷.

En plus de leurs services traditionnels, les banques jouent un rôle actif dans une large gamme d'opérations financières complémentaires. Elles s'impliquent notamment dans des actions telles que la gestion des investissements, le financement de projets, ainsi que la fourniture de conseils financiers aux particuliers et aux entreprises, contribuant ainsi à dynamiser l'économie et à répondre aux besoins spécifiques de leurs clients.

³ BERNET-ROLLANDE Luc. *Principes de techniques bancaires*, 23^{ème} édition, édition Dunod, Paris, 2004. Pages 13-40.

⁴ Ibid. Pages 13-40.

⁵ Ibid. Pages 13-40.

⁶ <https://www.lesclesdelabanque.com/entreprise/la-mise-en-place-du-credit-professionnel/>, consulté le 22 /04 / 2025 à 11H20.

⁷ https://www.banque-france.fr/system/files/2023-02/livre-paiements-et-infrastructures-marche_chapitre-2_vf.pdf consulté le 03/03/2025 10H00.

3. L'évolution des processus bancaires : moteurs du changement et modalités de transformation

La genèse du secteur bancaire remonte à l'Antiquité. Plus précisément aux civilisations égyptienne, romaine et grecque, et cet univers bancaire désignait alors des temples et des comptoirs. Seules prérogatives à l'époque : le prêt sur gage et la location de coffre-fort destinés à la conservation des biens à haute valeur, tels que les métaux ou les graines.⁸

Au fil du temps, les banques ont progressivement évolué sous l'effet de multiples influences. Après une première phase caractérisée par une organisation traditionnelle, reposant sur des agences physiques et des processus entièrement manuels, elles ont adopté des modèles hybrides, avant d'opérer, pour certaines, une transition vers une digitalisation complète

3.1. Le model bancaire traditionnel (les banques traditionnelles)

Les banques traditionnelles désignent les établissements financiers opérant selon un modèle classique, reposant principalement sur un réseau physique d'agences pour fournir leurs services. Elles se caractérisent par une interaction directe avec la clientèle, des processus manuels ou semi-automatisés, et une structure hiérarchique centralisée.⁹

C'est-à-dire que ces banques fonctionnaient dans le cadre d'un système manuel, dont il dépendait d'un contact physique avec la clientèle. Le modèle en question pouvait être caractérisé par plusieurs critères clés. Notamment par :

- Une relation face à face, Au sein d'une banque traditionnelle, les contacts entre le client et la banque se faisaient, pour l'essentiel, sur le site de l'agence où toute opération nécessitait un déplacement physique sur le lieu de travail du personnel.¹⁰

Ainsi, l'ouverture d'un compte impliquait souvent de produire des documents justificatifs et de signer des formulaires en présence du conseiller.

Les dépôts, retraits ou virements de fonds, étaient réalisés directement au guichet où le personnel traitait manuellement chaque opération.

- Un processus manuel et l'utilisation du support papier : le fonctionnement de nombreux processus au sein des institutions financières était fondé sur l'utilisation de documents en papier pour tout (archivage des dossiers clients, gestion des contrats,

⁸ <https://www.lafinancedepourtout.com/juniors/lyceens/les-banques/les-banques-une-histoire-ancienne/> consulté le 03/03/2025 à 11H30.

⁹ <https://optibudget.fr/definition-et-fonctionnement-dune-banque-traditionnelle/>, consulté le 22/03/2025 à 09H00.

¹⁰ <https://finom.co/fr-fr/blog/traditional-banks-vs-digital-banks/> consulté le 22/03/2025 à 14H45.

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

envoi des relevés par le courrier ...), ce qui aboutissait à des processus manuels en effet très longs et potentiellement sources d'erreurs et de perte de documents, allongeant encore les délais d'ensemble de traitement des opérations.¹¹

A titre d'exemple, l'ouverture d'un compte bancaire au sein d'un établissement bancaire traditionnel requérait des documents justificatifs fournis en format papier, tels qu'une pièce d'identité, un justificatif de domicile et des preuves de revenus.¹²

3.2. Les premiers pas vers l'automatisation (1950-1990)

L'apparition des technologies de l'information et de la communication (TIC) a entraîné une profonde mutation des banques, illustrée par une modernisation de leurs prestations, de leur fonctionnement et de leurs relations avec leurs clients. Parmi les principales transformations constatées, il est possible de relever :

- L'entrée sur la scène des guichets automatiques bancaires (GAB) qui sont parvenus à révolutionner le secteur bancaire en permettant aux clients de mieux gérer leurs opérations au profit d'un plus grand degré d'autonomie. Auparavant, chaque opération devait se faire au guichet, aux seules heures ouvrables de l'agence concernée. Désormais, les usagers peuvent retirer de l'argent, déposer des espèces et des chèques, puis consulter leur solde sans personnel.¹³

Ce qui a été illustré par l'installation à Londres, par Barclays, d'un premier guichet automatique en 1967¹⁴.

Ce progrès a conduit à une réduction du travail des agents bancaires permettant ainsi à ces derniers un recentrage vers les tâches à plus haute valeur ajoutée, comme le dossier financier et l'octroi de crédits.

- L'adaptation des cartes bancaires qui a radicalement changé les moyens de paiement en atténuant la dépendance aux espèces et en facilitant les transactions à l'échelle mondiale. Leur mise en place a permis aux clients de faire des achats directement auprès des commerçants sans manipuler des liquidités, offrant ainsi plus de sécurité et

¹¹ <https://www.processmaker.com/fr/blog/banking-process-workflow/> consulté le 22/03/2025 à 16H

¹² <https://www.babyloneconsulting.fr/nos-articles/banques-traditionnelles-vs-neobanques-comment-coexister/> consulté le 22/03/2025 à 14H00.

¹³ https://fr.wikipedia.org/wiki/Guichet_automatique_bancaire consulté le 23/03/2025 à 8H00.

¹⁴ <https://francopresse.ca/societe/2023/05/18/les-guichets-automatiques-debut-et-fin/> consulté le 23/03/2025 à 10H32.

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

de facilité. Le lancement de la première carte de paiement, réalisé par Diners Club en 1950¹⁵, permettant désormais de régler les transactions sans argent liquide.

L'émergence de nouvelles solutions a ainsi vu le jour, comme la carte Visa, lancée aux États-Unis également en 1958¹⁶, qui ont ouvert la voie au paiement différé, permettant ainsi une meilleure maîtrise de ses finances. Des cartes de débit ont également vu le jour pour simplifier les achats, prélevant directement les montants sur les comptes bancaires, limitant dès lors tout risque d'endettement, tout en permettant des paiements rapides et aisés.

- Les systèmes informatiques ayant été largement mis en œuvre dans les agences bancaires¹⁷, gérant plus efficacement les opérations et permettant d'améliorer l'expérience client.

Avant cette phase de mutation, les banques stockaient en bonne partie l'ensemble de leurs informations sous format papier. Ce stockage se révélait peu favorable à la dynamique de mise à jour des informations, incapables d'être réutilisées ou consultées directement au gré des besoins des consommateurs.

L'arrivée des ordinateurs sur le terrain a permis de rationaliser les traitements, en proposant désormais à l'utilisateur d'accéder rapidement à ses choix : l'historique des transactions, les virements, les relevés de compte. De plus, avec l'avènement des réseaux informatiques, s'instaure aussi un véritable travail de coordination entre agences, chaque client ayant accès aux mêmes services dans n'importe quelle agence.¹⁸

3.3. L'ère de la digitalisation bancaire (à partir des années 1990)

La digitalisation bancaire a, en effet, pris son essor au cours des années 1990 grâce à plusieurs facteurs, dont les principaux sont les suivants :

- L'évolution technologique comme moteur principal
- La crise financière de 2008
- La montée en puissance des fintechs
- La crise sanitaire de 2020

¹⁵ <https://www.boursorama.com/actualite-economique/actualites/info-intox-la-petite-histoire-de-la-carte-bancaire-en-8-questions-4c45fd831dbce4ecde3bf3e02438359a> consulte le 24/03/2025 à 13H30.

¹⁶ <https://www.federalreservehistory.org/essays/electronic-point-of-sale-payments> consulté le 24/03/2025 à 17H35.

¹⁷ <https://www.monde-economique.ch/levolution-des-systemes-bancaires-et-lintroduction-des-apis/> consulté le 20/03/2025 à 16H

¹⁸ Ibid.

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

3.3.1. L'évolution technologique comme moteur principal

L'extension d'Internet et des technologies mobiles a engendré un changement dans le comportement des consommateurs, qui disent avoir de plus en plus besoin de flexibilité, de rapidité et d'accessibilité¹⁹.

C'est pourquoi les établissements bancaires ont multiplié les investissements dans les technologies pour moderniser et améliorer leurs processus et leur offre de services tels que la banque en ligne, permettant aux clients de gérer leurs comptes à distance, sans se rendre en agence.

Où les utilisateurs pouvaient effectuer des virements, consulter leurs relevés et souscrire à des produits directement via Internet. Cette autonomie a été renforcée avec l'essor des applications mobiles, des solutions de paiement dématérialisées, et de la banque mobile, qui ont facilité l'accès à des services financiers à tout moment et en tout lieu.²⁰

L'avènement de technologies récentes, telles que l'intelligence artificielle (IA) et la blockchain, a également permis d'améliorer l'expérience client grâce à des services plus rapides, plus sûrs et plus personnalisés, grâce à leurs capacités d'analyser de grandes masses de données en temps réel.

3.3.2. La crise financière de 2008 : Un catalyseur de changement

Cette crise a profondément bouleversé la confiance du public envers les banques et le système financier, renforçant la méfiance vis-à-vis des régulations existantes, ainsi, les banques ont dû repenser leurs modèles d'affaires pour regagner la confiance des clients et faire face à la pression sur les coûts et améliorer leur efficacité²¹. Grâce à l'automatisation des services, elles ont pu réduire leurs coûts opérationnels, améliorer la précision des transactions et prendre des décisions plus rapidement grâce à l'analyse de grandes quantités de données.

En parallèle, les banques ont mis en place des plateformes en ligne sécurisées, renforçant ainsi la cyber sécurité pour protéger les informations sensibles de leurs clients.

¹⁹ LAMIRAULT Fabrice & Collectif, *L'évolution du modèle bancaire à l'ère du digital*, 1ère édition, livre blanc, paris, 2017.page 08

²⁰<https://www.subskill.com/blog/banque-assurance/les-impacts-de-la-digitalisation-sur-le-secteur-banqueassurance> consulté le 20/03/2025 à 18H

²¹<https://theconversation.com/la-crise-confirme-la-necessite-pour-les-banques-dallier-proximite-physique-et-offre-digitale-139052> . Consulté le 25/03/2025 à 20H30

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Elles ont également adopté des solutions comme le *cloud computing*²² afin de gérer et stocker les données de manière plus efficace.

3.3.3. La montée en puissance des fintechs : une nouvelle concurrence

La place prise par les Fin Tech, dans le secteur bancaire tire sa force de changements opérés dans plusieurs domaines clés²³.

Dans le secteur des paiements, elles ont développé des alternatives numériques efficaces aux services classiques, permettant de réaliser des opérations en ligne sans intermédiaire bancaire, telles que Leetchi²⁴.

Dans les domaines de l'investissement ou de l'épargne, les conseillers automatiques, appelés robo-advisors, génèrent des solutions sur mesure en utilisant des algorithmes, rendant ces services accessibles et peu coûteux. Pour ce qui concerne le financement, les systèmes de crowdlending facilitent la rencontre entre les porteurs de projets et les investisseurs, permettant aux microentreprises et aux PME d'accéder à un mode de financement alternatif au circuit bancaire classique.

Face à cette concurrence agile, les banques traditionnelles ont dû adapter leurs stratégies avec

- Le lancement de leurs propres solutions numériques : pour rester concurrentielles de nombreuses banques ont conçu des applications mobiles et mis en place des solutions de services en ligne plus inspirées de l'univers numérique, afin d'intégrer la forte présence et l'occupation de l'espace des nouvelles technologies en direction des clients modernes que les banques souhaitaient disposer²⁵.
- En établissant des partenariats stratégiques avec des fin Tech : ces coopérations permettent aux banques de se bénéficier de l'innovation et de l'agilité, tout en apportant aux fin Tech l'infrastructure solide et la confiance et la notoriété des banques établies²⁶.

3.3.4. La crise sanitaire de 2020 : Un accélérateur inattendu

La crise sanitaire du début de l'année 2020 est un facteur qui a joué en faveur d'une dynamique d'accélération de la transformation digitale des banques.

²² En français l'informatique en nuage

²³ LAMIRAULT Fabrice & Collectif, Op.cit., page 09

²⁴ Ibid.

²⁵ <https://sbs-software.com/fr/insights/ladaptation-secteur-bancaire-defis-modernes/> consulté le 10/03/2025 à 16H

²⁶ <https://finance-innovation.org/limpact-des-fintechs-sur-le-secteur-financier-traditionnel/> consulté le 10/03/2025 à 15H

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

En effet, en raison de la fermeture de leurs agences, de l'interdiction des interactions physiques, les banques ont rapidement dû adapter leur modèle économique en s'appuyant sur le numérique. Une modernisation des services s'est ainsi traduite par la généralisation des applications pour mobile, des plateformes en ligne, de l'assistance automatisée par l'intelligence artificielle. Avec les chatbots et les assistants virtuels, les clients ont pu interagir et maintenir une relation fluide comprenant les services financiers, et les centres de contacts traditionnels ont été soulagés²⁷.

4. Les tendances actuelles dans le monde des banques

L'une des tendances majeures est la digitalisation accélérée des services. Les banques investissent massivement dans le développement de plateformes numériques pour offrir à leurs clients des services accessibles à distance, en temps réel et disponibles 24h/24. Cette transformation numérique permet non seulement d'améliorer l'expérience client, mais aussi de réduire les coûts opérationnels²⁸.

En parallèle, les néo banques et les fintechs, acteurs innovants et agiles, souvent totalement digitales c'est-à-dire sans agence physique, bousculent les modèles traditionnels et séduisent une clientèle jeune, connectée, à la recherche de services simples, rapides et à faible coût. Selon l'étude faite par Oliver Wyman, 30 % des Français de la génération Z²⁹ ont déjà changé de banque principale ou prévoient de le faire dans l'année. Il ajoute ainsi que. Plus de 60 % d'entre eux apprécient les services bancaires 100 % numériques³⁰.

Simultanément, la forte utilisation de l'intelligence artificielle (IA) la robotisation des processus (RPA), la blockchain et l'open Banking chez les établissements financiers qui s'en servent à analyser les données clients, personnaliser les services, prédire les comportements ou détecter la fraude en temps réel, ce qui a également des incidences sur les opérations internes : suppression des tâches manuelles, réduction des délais de traitement etc.³¹.

²⁷ ZAOUI, Asma, BOUDAUD, Fatima, et HASSAB, Mohamed Lamine. « L'impact du Covid-19 sur la transformation digitale du secteur bancaire », Revue d'excellence pour la recherche en économie et en gestion, vol. 5, n° 1, 2021, pp. 497–509.

²⁸ <https://www.itesoft.com/fr/blog/digitalisation-des-banques-enjeux-limites-benefices/> consulté le 22/03/2025 à 5H

²⁹ Personnes nées entre fin des années 1990 et le début des années 2010

³⁰ <https://www.oliverwyman.fr/notre-expertise/publications/2024/fevrier/etude-oliver-wyman-generation-z-et-comportements-financiers.html> consulté le 14/04/2025 à 17H

³¹ <https://sinch.com/fr/blog/5-tendances-pour-lavenir-du-secteur-bancaire-a-connaître-en-2025/> consulté le 30/03/2025 à 08H00.

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

L'une des tendances caractéristiques est l'orientation vers une finance plus durable car une part toujours croissante des institutions bancaires commence à intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans leurs décisions d'investissement. Les établissements vont jusqu'à financer des projets verts ou adopter des politiques internes de réduction d'empreinte carbone³². Connue généralement sous le nom de « la finance verte ».

³²<https://www.deloitte.com/fr/fr/Industries/financial-services/research/banking-trends-2025-transformation-radical-du-modele-activite.html> consulté le 30/03/2025 à 17H42.

Section 2 : les définitions des concepts clés de la digitalisation bancaire

Dans cette section nous présenterons les concepts liés à la digitalisation bancaire et principales stratégies

1. La notion de la digitalisation bancaire et ses stratégies

La digitalisation consiste à transformer des éléments physiques en version numérique pour les rendre plus efficaces. Dans ce contexte, la stratégie digitale permet à l'entreprise de planifier, sur le moyen et long terme, comment intégrer tous ses projets numériques (site web, réseaux sociaux, marketing en ligne, etc.). L'objectif est d'accompagner ces changements pour rester visible tout au long du parcours client et améliorer les performances de l'entreprise.

1.1. Définition de la digitalisation

Plusieurs définitions ont été données on peut citer

« Processus de transformation des services (financiers, commerciaux) d'une entreprise, par un recours accru aux technologies de l'information. »³³.

Selon VIAL, *« La digitalisation consiste à intégrer pleinement les technologies digitales dans l'ensemble des activités de l'entreprise en passant par l'utilisation des Smartphones comme outil de travail. Mais quand on en parle de la transformation digitale, on va au-delà du concept de ces nouvelles technologies puisque on touche carrément et directement tous les aspects de l'entreprise. Donc, elle désigne les changements associés à l'intégration des technologies digitales dans toutes les activités et métiers des organisations »³⁴.*

D'après BARABEL la digitalisation est *« un processus continu qui, par le biais d'innovation, introduit de nouveaux outils, processus, services qui transforment la vie des individus et le travail en nouveaux outils, processus, services qui transforment la vie des individus et le travail en particulier »³⁵.*

³³ Dictionnaire Larousse en ligne

³⁴ VIAL, Gregory, « Understanding digital transformation: A review and a research agenda ». Journal of strategic

Information systems review. 2019. Vol 28, pp 118-144. Traduite en français par DJEMADI Lydia ,KHALED kenza. *la digitalisation et son impact sur les activités bancaires :cas de la BADR kheratta agence 360*. mémoire de master université de Bejaia. 2022.

³⁵ BARABEL, Meier. *Manager tout le management à l'ère digitale* .3^{ème} Edition. Paris : Dunod. 2015. P195.

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

La digitalisation consiste à transformer un objet ou un processus physique en numérique pour le rendre plus efficace. Pour rester compétitives, les entreprises doivent constamment s'adapter, et la numérisation leur permet de le faire.

En utilisant les technologies numériques, elles peuvent améliorer leurs processus, à inventer de nouvelles manières de travailler et à renforcer la relation avec les clients. Cela permet d'augmenter la production, de réduire les coûts et d'être plus efficace.

- **La différence entre la digitalisation et la numérisation**

Il est fréquent que certaines personnes confondent les notions de numérisation et de digitalisation, les considérant à tort comme équivalentes. Or, ces deux concepts renvoient à des réalités distinctes :

La numérisation s'agit de transformer un support physique en un format numérique, sans changer les processus.

Tandis que la digitalisation correspond à l'utilisation des technologies numériques dans les processus et les pratiques de travail, ce qui les rend plus efficaces.

1.2. La digitalisation bancaire

Selon Nambisan et Watt , la digitalisation des banques désigne le fait de proposer des produits et services bancaires sous forme numérique, accessibles facilement et de façon intuitive sur différents appareils électroniques.³⁶

La digitalisation bancaire peut être définie comme le recours aux nouvelles technologies numériques au sein des banques dans le but de faire évoluer les services, d'assurer une meilleure satisfaction des clients et d'améliorer la productivité. Cela inclut les services en ligne, l'automatisation des processus et l'exploitation des données en vue de personnaliser des offres.

- **La digitalisation des processus bancaires**

La digitalisation des processus métier est synonyme de l'intégration de technologies numériques dans les tâches opérationnelles et répétitives d'une organisation, à des fins d'automatisation et d'optimisation des processus de manière sécurisée et fiable³⁷.

³⁶ Nambisan, Panos, & Watt, James H. (2011). "Managing customer experiences in online product communities". *Journal of Business Research*, vol 64, n°8, pp 889–895. Traduite par EJBARI Ridouane et ZARKI Badr Eddine. « La digitalisation dans le secteur bancaire : concepts, avantages, inconvénients, défis et perspectives », *Revue de littérature*, s.d.

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Dans le secteur bancaire, il s'agit d'un processus d'une importance stratégique puisqu'il permet d'améliorer l'efficacité des services tout en répondant aux attentes croissantes des clients en termes de réactivité et d'accessibilité. Concrètement, cela revient à l'implémentation d'outils informatiques pour la gestion des comptes, les demandes de prêts, les paiements ou encore la relation client. Pour que cette digitalisation soit véritablement efficace, les procédures mises en place doivent satisfaire trois exigences fondamentales fluidité, rapidité et sécurité³⁸ :

La fluidité, qui désigne la simplicité d'utilisation pour l'utilisateur, la rapidité dans le traitement des transactions, et la sécurité des données sensibles contre toute forme de fraude ou d'intrusion, sont des éléments essentiels.

1.3. Les stratégies clés de la digitalisation bancaire

Trois approches couramment rencontrées sont en effet, considérées dans cette recherche de digitalisation des banques : la digitalisation du front office dans son intégralité, la digitalisation du front au back (front to back) et le modèle digital natif³⁹ :

1.3.1. Digitalisation du front office seulement

La première stratégie consiste à digitaliser uniquement le front office, autrement dit les canaux d'échanges entre la banque et ses clients, sans recourir au changement des processus internes.

L'objectif en est principalement d'adapter le niveau de l'expérience du client grâce à des applications mobiles, ou des sites web, performants, voire des chatbots pour répondre à des besoins basiques telles que la consultation de solde, virements, commande de chéquier, etc. Cette stratégie a le mérite d'être une mise en œuvre rapide, à un coup relativement faible, sans remettre en cause l'organisation interne ni le fonctionnement des systèmes internes.

1.3.2. Digitalisation de front to back

La seconde stratégie est plus ambitieuse, elle consiste à digitaliser l'ensemble de la chaîne de valeur, des interfaces clients aux processus internes, dans un mode intégré et automatisé. Pour ce faire, il est nécessaire non seulement des mettre en place des outils

³⁷ BOUDIA.Farid. *Digitalisation des opérations bancaires en Algérie Cas BDL*. Mémoire de master, UMMTO, 2023, pages 8 et 9

³⁸ BOUDIA.Farid. op.cit., page 9

³⁹ BEN BOUBAKER Safa. *L'évolution du Modèle bancaire à l'ère du digital*, mémoire de fin d'étude, institut de financement du développement du Maghreb arabe, 2020, page 25.

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

numériques pour les clients, mais également moderniser le système d'information interne, automatiser un nombre important de tâches.

1.3.3. Modèle digital natif

Pour finir, la stratégie la plus aboutie et la plus complexe repose sur la banque "digital native", c'est-à-dire celle ayant vu le jour directement dans le monde numérique, sans rupture par rapport aux systèmes antérieurs, sans legs des structures traditionnelles. Totalement digitales et dépourvues d'agences physiques, dénuées d'agences, ces banques prennent appui sur les nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle, la blockchain, et l'open Banking.

2. Compréhension et classification des fintechs

2.1. Définition de la fin Tech

Les Fin Tech, contraction de "finance" et "technologie", désignent des entreprises qui innovent dans le domaine financier en s'appuyant sur les nouvelles technologies. Souvent sous forme de start-ups, elles repensent les modèles bancaires traditionnels pour offrir des services plus modernes, rapides et accessibles. Leur approche, parfois en marge des cadres réglementaires classiques, bouscule un secteur longtemps dominé par les grandes banques. En France, ces dernières années, les Fin Tech ont levé plusieurs milliards d'euros, que ce soit en entrant en concurrence directe avec les banques ou en s'associant avec elles.⁴⁰

Au sens large, il s'agit d'une part de l'ensemble de nouvelles technologies utilisées dans le secteur financier et d'autre part des entreprises du secteur financier (start-up notamment) qui utilisent des nouvelles technologies pour délivrer des services financiers de manière plus efficace et souvent à coût réduit.

2.2. Les typologies de la fin Tech

Nous avons plusieurs typologies de la fin Tech selon plusieurs critères

2.2.1. Selon les services proposés

Les fin Tech sont catégorisé selon les services proposés tels que l dont les principaux sont les suivantes ⁴¹:

⁴⁰ <https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/publications/fintechs> consulté le 16/03/2025 à 15 H

⁴¹ <https://bigmedia.bpifrance.fr/nos-dossiers/quest-ce-que-la-fintech> consulté le 03/03/2025 A 16H

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Pay Tech : Désignant les entreprises qui fournissent des solutions associées aux paiements électroniques, aux services financiers, aux transactions numériques mais aussi aux applications de gestion de budget. Exemples français : Lydia, Leetchi ;

Insur Tech : Désignant les entreprises qui appliquent les technologies à la rupture de l'industrie de l'assurance qu'il s'agisse de l'automatisation, de l'intelligence artificielle ou de nouveaux modes de distribution de l'assurance ;

Néobanque : banque dématérialisée proposant des services bancaires innovants à un coût réduit ; par exemple, Qonto, N26, Orange Bank, Shine, Revolut ;

Reg Tech (Régulateur Technology) : technologie innovante permettant aux organisations de respecter le cadre réglementaire en les aidant à automatiser et optimiser leurs processus de conformité ;

Wealth Tech : Les Fintechs sont également des acteurs du Wealth Management et de l'Investment Management qui fonctionnent en majeure partie avec des robo-advisors et des applications d'épargne automatisée. Exemples : Yomoni ;

Crowdfunding & Lending Platform : Plateformes de financement participatif (don, prêt, investissement) mettant en relation des particuliers ou entreprises. Exemples : October, Lendopolis ;

Cash management : opère Gestion numérisée des dépenses personnelles ou des flux de trésorerie d'une entreprise. Exemple Linxo, Bankin ;

Comparateur : proposent Solution de comparaison de produits financiers (comptes bancaires, crédits, placements...). Exemple : Sélectionnera.

2.2.2. Selon leurs modèles d'affaire

on peut citer (B2B , B2C,B2B2C)⁴² :

B2B (Business to Business) : On parle de transactions commerciales entre entreprises. Les décisions d'achat sont généralement complexes et croisées entre plusieurs personnes.

B2C (Business to Consumer) : On parle de ventes directes aux consommateurs finaux réalisées par les entreprises. Les décisions sont généralement spontanées et impulsives, le produit est motivé par un besoin immédiat ou une promotion.

⁴² <https://www.expotechquebec.ca/publication/b2b-b2c-et-b2b2c-trois-modeles-trois-approches/> consulté le 01/03/2025 à 16H

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

B2B2C (Business to Business to Consumer) : On parle d'une association des deux modèles B2B et B2C ; cette fois, une entreprise vend à une autre entreprise le produit ou le service qui ira au consommateur final.

3. La néo banque et la banque en ligne

Avant de passer à la différence entre la néo banque et la banque en ligne nous allons les définir.

3.1. Définition de la néo banque

« Start-up du secteur financier qui propose, principalement via des applications mobiles sur smartphone, une gamme restreinte de services à prix compétitifs (tenue de compte, carte bancaire). (Simples établissements de paiement, les Neobanques sont à distinguer des banques en ligne, généralement adossées à une banque traditionnelle.) »⁴³.

Une Neobanques est un type précis de fin Tech parfaitement dématérialisé, n'ayant pas d'agences physiques et se caractérisant par son offre minimale et ses frais réduits, qui privilégie la simplicité d'utilisation, la fluidité et l'accessibilité des services financiers à travers d'applications mobiles ou de plateformes numériques.

3.2. La banque en ligne

Une banque en ligne est une banque qui fonctionne uniquement sur internet. Elle ne possède pas ou très peu d'agences physiques. Souvent, elle fait partie d'une grande banque traditionnelle. Grâce à elle, les clients peuvent faire presque toutes leurs opérations bancaires directement depuis leur ordinateur ou leur téléphone : consulter le solde de leur compte, faire des virements, payer des factures, ou encore suivre les mouvements d'argent. Cela permet de gagner du temps, car il n'est pas nécessaire de se déplacer en agence.⁴⁴

Les néo banques et les banques en ligne partagent une absence d'agences physiques et un modèle de services dématérialisés, mais diffèrent sur plusieurs points clés. Les néo banques sont des start-up fin Tech qui se concentrent sur une offre minimale, avec des services simples comme les comptes courants et les cartes bancaires, le tout à travers des applications mobiles.

Elles sont souvent indépendantes des banques traditionnelles et proposent des frais très bas. En revanche, les banques en ligne sont généralement des filiales de grandes banques

⁴³ Dictionnaire en ligne

⁴⁴ https://fr.wikipedia.org/wiki/Banque_en_ligne consulté le 16/04/2023 à 16 H

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

classiques, offrant une gamme plus large de services, comme des crédits ou des produits d'épargne, tout en étant dématérialisées.

Elles ont un modèle plus traditionnel mais sans agences physiques, avec des frais souvent un peu plus élevés que ceux des néo banques. En résumé, les néo banques privilégient la simplicité et l'innovation, tandis que les banques en ligne offrent une offre plus complète tout en restant dématérialisées.

Section 3 : les outils et technologies numériques utilisées dans les banques

Cette section sera consacrée pour présenter les technologies numériques utilisées par la banque ensuite les services numériques présentés par la banque

1. Les technologies émergentes utilisées par les banques

Pour mener à bien leur digitalisation des processus et pouvoir satisfaire le client, les banques doivent exploiter les technologies numériques les plus récentes. Voici quelques-unes des dernières avancées technologiques utilisées dans le secteur bancaire et financier.

1.1. L'intelligence artificielle et (IA)

L'intelligence artificielle (IA) est la capacité de faire accomplir à une machine des tâches fonctionnellement équivalentes à celles qui requièrent l'intelligence humaine, à savoir l'apprentissage, le raisonnement, le jugement ou la résolution de problèmes par le biais d'algorithmes de calculs exécutés dans des environnements informatiques en mouvement, permettant à l'ordinateur de déterminer de manière autonome ce qu'il faut penser et faire.⁴⁵

Il existe plusieurs types de modèles d'intelligence artificielle, chacun conçu pour répondre à des besoins spécifiques. Dont les principaux sont la machine Learning et le deep Learning ⁴⁶:

Le Machine Learning, ou apprentissage automatique, est un sous-domaine fondamental de l'intelligence artificielle, qui permet à des systèmes de s'améliorer en analysant les données et d'améliorer leurs performances, le tout sans avoir à les programmer explicitement, chacune des tâches à accomplir, grâce à des algorithmes capables d'identifier des modèles dans les données, dont ils se servent pour effectuer des prédictions ou prendre des décisions sans intervention humaine

⁴⁵ OUAZZANI IBRAHIMI, Meriem et BEN AMAR, Mohammed. « L'intelligence artificielle dans le secteur bancaire », Revue du contrôle de la comptabilité et de l'audit, vol. 8, n°1, 2024, pp 19-33.

⁴⁶ <https://datascientest.com/intelligence-artificielle-definition> consulté le 13/03/2025 à 17H

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Le Deep Learning ou apprentissage profond représente un approfondissement du Machine Learning qui repose sur des réseaux de neurones profonds, pour traiter de très grandes quantités de données. Technologies la plus opérationnelle des possibilités qu'offrent l'intelligence artificielle, elle est au cœur de nombreuses applications dans le domaine de la vision par ordinateur (computer vision) ou du traitement du langage naturel (Natural Language Processing ou NLP).

Actuellement, un concept nouveau dans le domaine de l'intelligence artificielle connus sous le nom de l'intelligence artificielle générative a vu le jour, qui est une forme d'IA qui ne se contente pas seulement d'analyser ou de classer des données comme le fait l'IA classique. Elle est capable de créer toute seule du contenu nouveau comme des textes, des images, de la musique ou même des vidéos.⁴⁷

Par exemple, elle peut écrire une histoire, dessiner un tableau ou composer une mélodie sans intervention humaine directe. Ce qui la rend particulière, c'est qu'au lieu de simplement répondre à des questions ou faire des calculs, elle « imagine » des choses à partir de ce qu'elle a appris, un peu comme le ferait un artiste ou un écrivain. Elle a une capacité aussi de prévoir des tendances futures d'une manière autonome.⁴⁸

L'IA qui est indispensable pour automatiser une série de tâches répétitives, nécessaires à l'accroissement de l'efficacité des processus bancaires. L'immense capacité d'analyse de l'IA est mieux exploitée dans les processus de détection de fraudes où elle identifie en temps réel, des comportements suspects. De plus, elle aide à la personnalisation des services à partir des souhaits et comportements du client, tout en facilitant la gestion des risques par le biais de la prévision de menaces potentielles⁴⁹

1.2. La blockchain

La blockchain, ou chaîne de blocs, utilisé généralement dans le monde des crypto monnaies⁵⁰ désigne une technologie de registre distribué permettant le stockage et la transmission d'informations de manière décentralisée, transparente et sécurisée. Elle repose sur une architecture où les données sont enregistrées sous forme de blocs, liés entre eux de façon chronologique et infalsifiable. Chaque nouveau bloc, une fois validé, est ajouté de

⁴⁷<https://www.grandecolenumerique.fr/les-metiers-porteurs/qu-est-ce-ia-intelligence-artificielle-generative>
consulté le 02/06/2025 à 12 h

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ OUAZZANI IBRAHIMI, Meriem et BEN AMAR, Mohammed.op_cit, pp 19-33.

⁵⁰ C'est la monnaie virtuelle par exemple le bitcoin

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

manière permanente au registre, ce qui garantit l'intégrité et la traçabilité des informations qu'il contient⁵¹.

Le fonctionnement de la blockchain repose sur une suite d'étapes coordonnées visant à garantir la validation, l'intégrité et la traçabilité des transactions. Une transaction est d'abord initiée par un utilisateur, puis regroupée avec d'autres dans un bloc temporaire. Ce bloc est ensuite soumis à un mécanisme de consensus tel que la preuve de travail ou la preuve d'enjeu, afin d'en vérifier la validité. Une fois validé, le bloc est horodaté, ajouté à la chaîne de manière irréversible, et devient visible à l'ensemble des participants, assurant ainsi la transparence et l'immutabilité du registre⁵².

Deux types de blockchain sont distingués publiques et privés, la différence entre une blockchain publique et une blockchain privée tient surtout à la manière dont la confiance est établie entre les participants.

Dans une blockchain publique dite autrement, comme celle du Bitcoin, tout le monde peut rejoindre le réseau, consulter les données et valider des transactions. Il n'y a pas besoin d'autorisation, ce qui rend le système totalement ouvert. Mais pour garantir la sécurité dans un environnement où les participants ne se connaissent pas, la blockchain utilise des mécanismes lourds comme la preuve de travail, qui consomme beaucoup d'énergie.⁵³

Par contre, une blockchain privée ne peut être accessible qu'à un groupe d'acteurs définis. On sait qui fait partie du réseau et on peut mieux réguler les besoins de sécurité technique. Les échanges sont donc plus rapides, et plus efficaces, et les données peuvent rester privées. Ce type de blockchain est particulièrement adapté à des domaines d'affaires, où les acteurs se connaissent et ont déjà une confiance mutuelle.⁵⁴

Donc, cela va dépendre surtout du niveau de confiance entre usagers et du besoin en termes de transparence ou de confidentialité.

La Blockchain est à la source d'une nette amélioration de la sécurité et de la transparence des opérations effectuées. En tant que technologie décentralisée débarrassée des inévitabilités des intermédiaires habituels, ce protocole garantit la fiabilité des informations

⁵¹ VERDIER MARIANNE, « La blockchain et l'intermédiation financière », revue d'économie financière, 2018/1 n° 129, PP 67 _ 87.

⁵² Ibid.

⁵³ DE FILIPPI Primavera, *La blockchain et les crypto-monnaies*, Paris : PUF, coll. Que sais-je ? 2021. pages 62-65

⁵⁴ Ibid. pages 62-65

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

enregistrées. Dans le cas des paiements transfrontaliers, son apport pour diminuer les coûts et les délais de traitement est hors de conteste. Sa transparence, en même temps qu'elle améliore la confiance des usagers envers des services financiers en ligne, devrait favoriser leur adoption et leur généralisation.

1.3. Big data

Big data se traduit méga donnée ou données massives correspond à l'ensemble d'Outils et techniques dont la fonction est de collecter, conserver, traiter et analyser des quantités très importants de données, souvent en temps réel, données elles-mêmes émanant à la fois des réseaux sociaux, des objets connectés, des transactions financières, des capteurs industriels, etc.⁵⁵.

Le Big Data repose sur trois caractéristiques fondamentales, connues sous le nom des 3V qui sont Définit les 3V du Big data volume vitesse et variété ⁵⁶:

- ✓ **Volume** : le Big data doit traiter des quantités très massives de données, bien plus importantes que la capacité des bases de données traditionnelles.
- ✓ **Vélocité (Vitesse)** : la capacité à générer, collecter et traiter très rapidement les données.
- ✓ **Variété** : le Big data doit pouvoir traiter des données multiples, de plusieurs origines et de différentes natures : textes, images, sons, vidéos, données structurées (tableaux, bases de données) ou non structurées (posts sur les réseaux sociaux, e-mails, etc.)

Le Big Data fournit la capacité aux grands établissements bancaires d'analyser des grands volumes de données en vue de repérer les anomalies et les tendances nécessaires à la mise en œuvre d'une gestion des risques proactive. Grâce à cette analyse de données, les services pourront être davantage personnalisés, car ils seront plus souvent adaptés aux comportements et aux besoins des clients de même qu'aux services offerts et servis en pensant aux réels besoins des clients. Le Big Data n'améliore pas seulement la gestion des risques, elle est aussi la clé, pour mieux s'adapter aux besoins des clients, en élaborant les futures stratégies adoptées par leurs banques habituelles.⁵⁷

⁵⁵ https://www.academie-technologies.fr/wp-content/uploads/2022/06/Bigdata_internet.pdf consulté le 12/03/2025 à 22h

⁵⁶ MAALEMI Taoufik et BOUZIZ Souad Mounia. « Les déterminants de l'adoption du Big Data dans les organisations financières : Cas des banques et des assurances cas de Souss Massa ». International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, vol3 n°4-3, 2022.pp 18-240.

⁵⁷ Ibid.

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

1.4. L'open Banking et interfaces de programmation des applications (API)

L'Open Banking ou la banque ouverte représente une révolution majeure dans le secteur bancaire, permettant aux institutions financières de partager des données bancaires et des services financiers avec des tiers, tels que les fintechs, par l'intermédiaire d'interfaces de programmation des applications (API) sécurisées. Cette initiative est conçue pour encourager la concurrence, stimuler l'innovation et offrir aux consommateurs une plus grande liberté de choix dans leurs services financiers⁵⁸.

L'Open Banking repose sur l'idée que les consommateurs doivent avoir le contrôle sur leurs données financières. Ainsi, ce système permet aux utilisateurs d'accorder un consentement explicite pour que des entreprises externes puissent accéder à leurs données bancaires dans le but de développer de nouveaux services financiers, souvent personnalisés. Le processus se fait à travers des API (Interfaces de Programmation d'Application), qui sont des outils permettant une communication fluide et sécurisée entre les systèmes informatiques des banques et ceux des entreprises tierces.⁵⁹

1.5. Robotic process automation (RPA)

La réalisation automatique des processus (RPA) est une technologie permettant d'automatiser certaines tâches bancaires répétitives et basées sur des règlements, ce qui améliore la productivité ainsi que la précision. Au fondement de la RPA dans le secteur bancaire, il y a la possibilité de traiter une grande quantité de données tout en allégeant le travail manuel ou en réduisant les erreurs de traitement.⁶⁰

De plus, la RPA contribue à la détection des comportements suspects par l'alerte et la proposition d'actions correctrices. La RPA contribue enfin à améliorer l'expérience client par les réponses rapides apportées aux demandes et à partir des retours sur les attentes des clients pour l'optimisation des services bancaires.⁶¹

La Robotic Process Automation (RPA) offre la possibilité d'automatiser un ensemble d'activités répétitives et administratives qui constituent la base des processus bancaires. Cela permet d'optimiser ses processus opérationnels en se passant d'interventions humaines pouvant générer des erreurs et des pertes de temps dans le traitement des opérations. C'est aussi un moyen de répondre plus facilement aux exigences de conformité réglementaire,

⁵⁸ <https://finom.co/fr-fr/blog/open-banking/> consulté le 18/03/2025 à 16H

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ <https://www.randstaddigital.fr/fr/actus-et-tendances/articles/blog/actus-tech/banque-nouvelle-generation-puissance-rpa/> consulté le 16/03/2025 à 15H

⁶¹ <https://www.puceplume.fr/quest-ce-que-la-rpa/> consulté le 13/03/2025 à 16H

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

l'uniformité de l'exécution des tâches administratives contribuant au respect des normes requises en la matière.⁶²

2. Les produits et services digitaux proposé par les banques

Grâce aux technologies utilisées, les banques ont pu proposer une large gamme de services et de produits digitaux, parmi lesquels :

2.1. Les applications mobiles

Connus aussi sous le nom de la banque mobile qui représente un des développements les plus marquantes dans le secteur bancaire actuel. Ce service permet aux utilisateurs d'effectuer une série d'opérations bancaires notamment consultation des comptes, transfert d'argent, achat et paiement en ligne etc. directement d'une manière autonome via leurs smartphones ou autre appareil mobile. Offrant ainsi une accessibilité et une expérience simplifié.⁶³

2.2. Les sites web

Les sites web bancaires, ces plateformes constituent un élément fondamental du E - Banking. Sont conçus pour offrir une large gamme de services bancaires en ligne, permettant aux clients de gérer leur finance efficacement parmi les fonctionnalités typiques on peut citer la consultation des comptes et l'historiques des transactions, transfert d'argent et paiement, gestion des crédits et les prêts, l'épargne et l'investissements en toute sécurité⁶⁴.

2.3. Les portefeuilles numériques

Connus sous le nom (E_Wallets) représente une innovation majeure dans la manière dont les consommateurs gèrent et effectuent leurs transactions financières, est une application logicielle ou une plateforme en ligne qui permet aux utilisateurs de stocker des informations financières à leurs cartes bancaires, à leurs comptes bancaires, ainsi qu'à leurs autres données financières de manière sécurisée. Permettant ainsi aux utilisateurs d'effectuer des paiements électroniques sans contact transférer de l'argent et même stocker et d'échanger les crypto monnaies et tokens, avec toute rapidité sécurité et à moindre cout on peut citer⁶⁵.

⁶² Ibid.

⁶³ BENKORRECHE, Ahlem & GRAA, Ame. « Le m-service dans le secteur bancaire en Algérie : une approche qualitative ». Revue des Sciences économiques, vol 15, n°1,2020, pp 68–78.

⁶⁴ ELIDRISSI, Ali. « Les sites Web bancaires : Un outil de communication et de distribution au service du client ». Revue des Sciences de Gestion, n° 214-215, 2005.pp 165-176.

⁶⁵<https://www.lafinancepourtous.com/pratique/banque/moyens-de-paiement/les-nouveaux-moyens-de-paiement/le-portefeuille-electronique/> consulté le 15/04/2025 à 16H

2.4. Les chatbots et robot conseiller

La montée de l'intelligence artificielle (IA) a considérablement modifié le paysage bancaire, donnant naissance à des technologies comme les chatbots et les robot conseiller.

Les chatbots appelés aussi boîtes de dialogues sont des systèmes qui peuvent simuler une conversation humaine avec les utilisateurs, basés sur l'intelligence artificielle. Ces programmes, automatisés, utilisent notamment des algorithmes de traitement du langage naturel (NLP) pour comprendre et traiter la demande du client pour la communication via les canaux de messagerie, les applications bancaires, les sites internet... Dans le domaine bancaire, les chatbots fournissent de nombreux services utiles qui vont faire évoluer l'interaction entre clients et banques⁶⁶.

Les robo-conseillers à leurs tours constituent donc des plateformes de conseils d'investissement totalement automatisées qui utilisent pour cela des algorithmes, souvent pour un coût moins élevé que celui d'un conseiller humain. Ces outils exploitent des données et des modèles financiers pour construire des portefeuilles d'investissements selon les préférences des clients, le tout de manière automatisée⁶⁷.

⁶⁶ <https://www.salesforce.com/fr/resources/definition/chatbot-ia/> consulté le 16/03/2025 à 14H

⁶⁷ <https://www.yomoni.fr/apprendre/gestion/robo-advisor#Lavantage-des-robo-advisors> consulté le 16/03/2025 à 15H

Section 4 : la digitalisation du secteur bancaire algérien

Dans cette section, nous commencerons par présenter le système bancaire algérien, avant d'aborder les avancées réalisées par le pays en matière de digitalisation.

1. Présentation du système bancaire algérien

Le secteur bancaire algérien occupe un rôle de plus en plus crucial dans la dynamique de croissance économique. À cet égard, la réforme du secteur financier en Algérie constitue un levier essentiel pour stimuler la productivité, favoriser le développement économique et garantir une croissance durable, moins dépendante des revenus des hydrocarbures. Ces réformes ont permis de renforcer la stabilité et la rentabilité du secteur bancaire et financier, tout en favorisant l'expansion du marché du crédit. De plus, elles ont contribué à la modernisation des systèmes d'information et des moyens de paiement, dans le but d'améliorer la qualité des services bancaires proposés.

1.1. Contexte historique et évolution

Le système bancaire algérien a connu plusieurs transformations majeures traduites dans deux phases sont les suivantes :

1.1.1. La nationalisation du secteur bancaire

Depuis l'acquisition de son indépendance en 1962, le secteur bancaire algérien s'est métamorphosé de façon progressive. Au départ, l'État a commencé par nationaliser le système bancaire en 1970 en créant plusieurs établissements publics pour financer le taux de développement selon une logique planificatrice marquée au départ par une forte centralisation du crédit et une spécialisation sectorielle des banques⁶⁸.

1.1.2. La libéralisation et modernisation

A partir des années quatre-vingt-dix, le système bancaire algérien s'inscrit dans une dynamique de libéralisation et de modernisation des institutions engagée depuis le milieu des années quatre-vingt, avec l'intégration des réformes dans le cadre l'institutionnel du Fonds monétaire international (FMI).

L'adoption de la loi n° 90-10 en date du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit telle que modifiée notamment par la loi n° 03-11 du 26 août 2003 représente un tournant significatif avec l'instauration d'un cadre juridique moderne définissant les missions de la

⁶⁸ABOURA Abdelkader et CHAHIDI Mohammed. « Le système bancaire algérien : Evolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation ». مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال, 2017. vol. 1, n° 2, pp. 1-18.

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Banque d'Algérie, les modalités de la supervision bancaire et les conditions d'agrément des établissements de crédit ⁶⁹.

1.2. Structure du système bancaire algérien

Au sein du système bancaire algérien, la variété des acteurs est telle que la structuration de l'offre répond pleinement aux différentes exigences de l'économie nationale. En particulier, on distingue :

1.2.1. La Banque central d'Algérie

La Banque d'Algérie joue un rôle central dans le système bancaire national. En tant que Banque centrale, elle régule et supervise l'ensemble du système bancaire. Elle émet la monnaie, définit la politique monétaire, et assure la stabilité du système financier ;

1.2.2. Les banques publiques commerciales

Les banques publiques commerciales, parmi lesquelles figurent la Banque Nationale d'Algérie (BNA), le Crédit Populaire d'Algérie (CPA), la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) et la Banque Extérieure d'Algérie (BEA), dominent le paysage. Axées sur le positionnement, à volume significatif des dépôts et des crédits mobilisés, elles concentrent à elles seules près de 80% du financement de l'économie algérienne ;

1.2.3. Les banques privées

Les banques privées, dont certaines sont étrangères comme BNP Paribas El Djazaïr, Société Générale Algérie et Natixis Algérie, se caractérisent par leur localisation dans les grands centres urbains et le choix de leur clientèle, souvent de nature entrepreneuriale. Ces établissements contribuent à rehausser la compétitivité et la diversité de l'offre de services financiers dans le pays ;

1.2.4. Les Banques à vocation islamique

Le secteur des banques à vocation islamique est né d'une demande d'instruments financiers respectant les principes de la charia. Des acteurs comme Al Baraka Bank et Al Salam Bank sont en effet sous l'égide de cette réglementation, mise en place par la Banque d'Algérie en 2020, qui a pour objectif d'assurer le respect des normes islamiques au niveau des pratiques monétaires appliquées ;

⁶⁹ ABOURA Abdelkader et CHAHIDI Mohammed, op.cit.

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

1.2.5. Les Établissements spécialisés

Enfin, le paysage financier algérien inclut des établissements spécialisés, comprenant notamment les sociétés de leasing, les sociétés d'affacturage et les institutions de paiement. Lesdites sociétés proposent, en effet, des solutions de financement et des services adaptés à des besoins spécifiques ciblés, sans pour autant se substituer à l'activité des banques traditionnelles.⁷⁰

2. La digitalisation du secteurs bancaire algérien :

Nous allons d'abord commencer par l'évolution du Banking en Algérie

2.1. Evolution de E-Banking en Algérie

La genèse de la digitalisation bancaire en Algérie remonte effectivement à 1995 avec la création de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM). Dans le but d'améliorer la gestion interne des banques.

SATIM a ainsi jeté les bases du e-Banking en Algérie en mettant en place le premier réseau monétique interbancaire (RMI), permettant aux banques d'offrir des services électroniques tels que les cartes bancaires, les distributeurs automatiques de billets (DAB), et les terminaux de paiement électronique (TPE).

Depuis 2008, le développement du e-Banking en Algérie s'est accéléré grâce à la généralisation des services bancaires à distance comme la consultation de comptes, les virements et le paiement des factures, soutenue par la diffusion d'Internet et la modernisation progressive des services bancaires

Cette dynamique s'est accru puissance suite à l'épidémie de COVID-19, notamment à partir de 2020. En effet, poussées par les mesures de confinement, la distanciation physique et le ralentissement des opérations à travers la fermeture temporaire des agences bancaires, les institutions financières ont été amenées à développer la digitalisation de leurs services pour répondre aux contraintes imposées..⁷¹

2.2. Cadre réglementaire de la digitalisation en Algérie

Récemment, le cadre réglementaire de la digitalisation bancaire en Algérie s'est précisé par plusieurs textes fondateurs de la Banque d'Algérie visant à réguler les modalités de création et d'exercice des activités des banques digitales.

⁷⁰<https://aapi.dz/systeme-financier-et-bancaire/&ved=2ahUKEwju0dfitic2MAxUYAfsDHU0MaggQFnoECBgQAQ&usg=AOvVaw0s9F6M66mQxxTr8IJZ8IQh> consulté le 13/04/2025 A 17 H.

⁷¹HEDJAR Syphax, *La digitalisation dans les banques publiques : entre avantages et inconvénients. Cas de la BNA – Direction régionale de Tizi-Ouzou, mémoire de master, UMMTO, 2021.* pages 44-47

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Le règlement n° 24-04 du 13 octobre 2024 précise les conditions spécifiques d'autorisation, d'agrément et d'exercice des activités des banques digitales, dont le mode de fonctionnement repose exclusivement sur des moyens digitaux, en offrant des services bancaires en ligne et en interdisant l'ouverture d'agences physiques autres que les agences digitales entièrement automatisées⁷².

L'instruction n° 02-25 en date du 02 mars 2025 précise l'ensemble de la procédure d'autorisation d'établissement : toute personne morale, personne physique ou société du secteur privé désirant créer une banque digitale, doit adresser une demande au Président du Conseil monétaire et bancaire, accompagnée d'un dossier comprenant une présentation stratégique, une étude technico-économique, le dispositif de contrôle interne, le dispositif de gestion des risques ainsi que le dispositif de lutte contre le blanchiment du produit de la criminalité⁷³.

2.3. La digitalisation des banques algériennes

La digitalisation des services bancaires en Algérie a fait de grands progrès ces dernières années, même si elle reste encore inégale selon les types de banques et les régions. Aujourd'hui, de nombreuses banques offrent des services numériques pratiques comme la consultation de comptes, les virements électroniques, les paiements en ligne, ainsi que des applications bancaires mobiles. En 2024, plus de 19 millions de cartes bancaires CIB (Carte Interbancaire) circulent dans le pays, ce qui témoigne d'une adoption croissante des solutions bancaires numériques⁷⁴.

L'un des facteurs clés de cette évolution est le Mobile Banking, qui a vraiment donné un coup d'accélérateur à la digitalisation bancaire. Grâce à cela, de nombreuses banques ont lancé leurs propres applications mobiles pour s'adapter aux besoins d'une clientèle de plus en plus connectée et en quête de solutions pratiques.

Voici quelques exemples de banques algériennes qui ont adopté et développé des services de Mobile Banking :

⁷² Règlement n°24-04 du 13 octobre 2024, relatif aux conditions spécifiques d'autorisation de constitution, d'agrément et d'exercice d'activités de banque digitale

⁷³ Instruction n° 02-25 du 2 mars 2025 relative aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités de banque digitale

⁷⁴ . <https://lapatrienews.dz/e-paiement-plus-de-19-millions-de-cartes-electronique-en-circulation/> consulté le 10/03/2025 à 16H

Chapitre I : Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

- **Banque de Développement Local (BDL)**

La banque BDL à développer une application mobile (DIGITBDL) : Elle permet d'ordonner et d'exécuter des opérations bancaires liées à votre compte à partir de votre smartphone.

Principales fonctionnalités :

- ✓ Consultation et gestion des comptes Solde, historique de solde, opérations (débit/crédit), recherche d'opérations.
- ✓ Consultation et partage du RIB, relevés téléchargeables (Excel, PDF, CSV).
- ✓ Virements et paiements entre comptes ou vers bénéficiaires, permanents, différés. Historique et signature des virements.
- ✓ Gestion des moyens de paiement : Consultation, commande et opposition de cartes (CIB, VISA, MasterCard). Commande de chéquier, liste des opérations par carte.
- ✓ Sécurité et personnalisation Modification du mot de passe, alertes personnalisées (solde débiteur, seuils...) ⁷⁵.

- **La Banque Nationale d'Algérie (BNA)**

Vient de lancer une nouvelle version de sa plateforme Banque Digitale (e-Banking, Application mobile « BN@tic »). C'est une offre commerciale intelligente qui permet de reconnaître les besoins de la clientèle par type de segment et de proposer des produits complémentaires notamment en matière de comptes, de cartes et de services digitaux (Wimpay BNA).

Dotée de nouvelles technologies, notamment en matière de l'IA (Intelligence Artificielle), permet à l'utilisateur de s'informer sur l'offre commerciale de la Banque, en interaction avec la boîte de dialogue intelligente (Chatboat) ⁷⁶.

- **Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA)**

La CPA Bank propose plusieurs services digitaux destinés à faciliter la gestion bancaire de ses clients, accessibles via internet et mobile. A titre d'exemple :

⁷⁵ <https://www.bdl.dz/digitbdl/> consulté le 13/03/2025 à 19h

⁷⁶ <https://www.bna.dz/fr/lancement-de-la-nouvelle-version-de-la-plateforme-banque-digitale-bna/> consulté le 16/03/2025 à 13h

Chapitre I :Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire

Mobile CPA : est une application mobile sécurisée disponible sur smartphone et tablette, qui permet de :

- ✓ Consulter les soldes et l'historique des transactions des comptes en dinars, devises et épargne.
- ✓ Effectuer des virements domestiques sécurisés (jusqu'à 1 million de dinars) vers plusieurs bénéficiaires, y compris ceux domiciliés dans d'autres banques.
- ✓ Commander un chéquier à distance.
- ✓ Recevoir le relevé d'identité bancaire (RIB) par SMS ou e-mail.⁷⁷

Ces établissements ont su moderniser leurs services pour offrir à leurs clients un accès plus facile et plus rapide à leurs comptes et à d'autres services bancaires essentiels, directement via leurs téléphones mobiles.

Conclusion

La digitalisation du secteur bancaire représente une transformation essentielle, redéfinissant les relations entre les banques et leurs clients ainsi que les processus internes des institutions financières. Ce processus, évoluant des systèmes manuels à une automatisation partielle, puis à une digitalisation complète, repose sur des technologies avancées comme l'intelligence artificielle, la blockchain et le Big Data.

Parmi les processus touchés par cette digitalisation est celui du financement des entreprises du fait que l'octroi des crédits aux entreprises est l'un des processus clés des banques

Dans le chapitre suivant nous allons détailler l'impact de cette digitalisation dans ce processus pour la banque elle-même et pour l'entreprise cliente.

⁷⁷ <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nos-produits/banque-a-distance/mobile-cpa> consulté le 17/06/2025 à 14H

Chapitre II

*Impact de la digitalisation sur le
financement des entreprises*

Introduction

La dynamique de digitalisation ne concerne pas uniquement les services à destination des particuliers, mais touche également le financement des entreprises, pilier central de l'activité bancaire. En Algérie, cette évolution prend une dimension particulière, marquée par des efforts croissants d'intégration des outils numériques, bien que certaines contraintes persistent.

Ce chapitre vise ainsi à explorer les contours du financement des entreprises ses formes digitales alternatives qui existent, à analyser dans quelles mesures cette transformation influence les pratiques de financement des entreprises, tant d'un point de vue rapidité, coût et efficacité que d'un point de vue accessibilité. Cette analyse se fera en un lien avec l'environnement algérien.

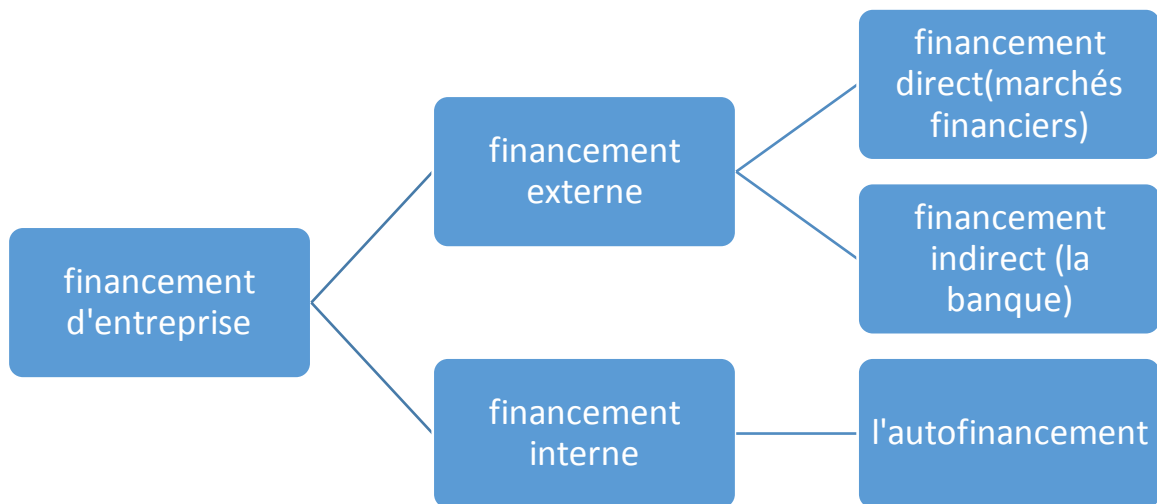
Section 1 : Les formes de financement des entreprises

Le financement pour les entreprises c'est l'ensemble des moyens financiers qu'une entreprise mobilise pour lancer, développer ou maintenir son activité. Dans cette section nous présenterons les différentes sources existantes de financement ainsi les alternatives nouvelles qui sont apparues.

1. Les sources de financement des entreprises

Les entreprises disposent de deux grandes sources de financement interne et le financement externe. Ce dernier se subdivise en deux formes direct et indirect⁷⁸.

Schéma n=01 : Les sources de financement des entreprises



Source : élaboré par nos soins

1.1. Le financement interne

La forme la plus courante et la plus importante de financement interne est l'autofinancement.

1.1.1. L'autofinancement

L'autofinancement est une ressource essentielle pour l'entreprise. Il s'agit de la capacité de cette dernière à financer ses investissements à partir de ses propres moyens, en particulier les bénéfices non distribués ou les réserves précédemment constituées.

⁷⁸ BOLUSSET Carole. *L'investissement*, édition Bréal, Paris, 2007. Page 49 et 51.

Cette stratégie présente l'avantage d'éviter le recours à l'endettement ou à l'ouverture du capital à de nouveaux investisseurs, préservant ainsi l'autonomie financière de l'entreprise. Toutefois, l'autofinancement n'est pas dénué de coût. En choisissant de conserver et de réinvestir ses profits au lieu de les distribuer aux actionnaires ou de les affecter à d'autres projets potentiellement plus rentables, l'entreprise engage ses ressources au détriment d'alternatives possibles. Ce renoncement constitue ce que l'on appelle le coût d'opportunité, qui reflète la valeur des opportunités auxquelles l'entreprise renonce en utilisant ses propres fonds pour se financer ⁷⁹.

1.2. Le financement externe

Par contre le financement externe c'est le fait de recourir à des entités et des bailleurs de fonds externes à l'entreprise. Cela peut se traduire par l'incapacité de l'entreprise de faire face à ces exigences par ces ressources internes. Dans le financement externe nous distinguons entre le financement direct et le financement indirect ;

1.1.1. Financement externe directe

Principalement sont les marches financières

Le marché financier est un lieu de rencontre d'échanges de différents produits financiers, les plus connus étant les actions et les obligations, permettant une allocation pertinente des ressources dans le temps et dans l'espace. ⁸⁰

Donc, le financement direct sur le marché financier peut se faire directement avec le détenteur de fonds et généralement en deux manières principales : soit par émission d'actions ou par émission d'obligations.

1.1.2. Financement externe indirecte

Autrement nommé par le financement par endettement, ou la banque joue un rôle cruciale en accordant des crédits bancaires.

a) Définition de crédit

Etymologiquement, le mot crédit vient du latin « credere » qui signifie « confiance inspirée par quelqu'un ou quelque chose » ⁸¹.

⁷⁹ BOUZAR.Chabha, op.cit., page 16et 17

⁸⁰ LE SAOUT Erwan, *Introduction aux marchés financiers*, édition Economica, Paris, 2006, Page 5.

⁸¹ MICHEL Mathieu. *L'exploitant bancaire et le risque crédit : mieux le cerner pour mieux le maîtriser*, édition Revue Banque, Paris, 1995, page 21.

Chapitre II :Impact de la digitalisation sur le financement des entreprises

« Un crédit est un contrat de prêt qui stipule le montant emprunté et l'échéancier de son remboursement. Pour le créancier, il constitue une suite de flux financiers. Le premier est négatif et correspond au décaissement du prêt, c'est-à-dire au versement du capital à l'emprunteur. Les suivants sont positifs : le créancier encaisse des échéances qui incluent du remboursement du capital et des intérêts. Le crédit est une anticipation de recettes futures, une forme de pari sur la réussite du projet de l'emprunteur. »⁸²

Autrement dit, « Un crédit est un contrat de prêt. Ce contrat précise le montant de l'emprunt et l'échéancier de remboursement. Il correspond à une séquence de flux financiers où le premier est négatif et le suivant positif correspondent aux remboursements successifs »⁸³

D'après ces définitions, le crédit est un contrat qui met en relation le prêteur et l'emprunteur. Pour le prêteur, il s'agit d'un décaissement initial suivi de flux positifs correspondant aux remboursements. À l'inverse, pour l'emprunteur, le crédit se traduit par un encaissement initial, suivi de remboursements.

b) Types du crédit

Sont principalement les suivantes

✓ **Le crédit à court terme**

Destiné à couvrir les besoins immédiats de trésorerie et d'exploitation de l'entreprise. sa durée ne dépasse pas deux ans ;⁸⁴

✓ **Le crédit à moyen terme**

Accorde pour financer des investissements modérés, comme l'achat d'équipements. il s'étale sur une période allant de deux à sept ans ;⁸⁵

✓ **Le crédit à long terme**

Visé à financer des investissements importants (immobiliers, industriels, etc.). Sa durée dépasse sept ans , et il peut couvrir jusqu'à 80 % du montant total de l'investissement.⁸⁶

⁸² KHAROUBI Cécile et PHILIPPE Thomas. *Analyse du risque de crédit : banque et marchés* ,2ème Edition, édition Revue Banque, Paris, 2016, pages 23 et 24.

⁸³ GOURIEROUX Christian et TIOMO André. *Risque de crédit une approche avancée*, édition Economica, Paris, 2007, pages 53 et 54

⁸⁴ LASARY. *Évaluation et financement des projets*, édition Distribution EL Othmania, 2007, page 145.

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ Ibid.

✓ **Le crédit-bail**

Connu sous le nom de « leasing », est une forme particulière de contrat de location portant sur un bien mobilier ou immobilier. Il permet à une entreprise ou un particulier d'utiliser ce bien pendant une durée déterminée, avec la possibilité de l'acquérir à l'issue du contrat. Cette première implique généralement trois acteurs : le fournisseur du bien, le crédit-preneur (utilisateur du bien) et la société de crédit-bail, qui finance l'acquisition du bien en le mettant à disposition du locataire.⁸⁷

2. Les alternatives digitales en matière de financement des entreprises

Avec la digitalisation et l'entrée des nouveaux acteurs au secteur bancaire, des alternatives digitales au financement bancaire traditionnels ont vu le jour.

2.1. Les plateformes de financement participatif (Crowdfunding)

Elles permettent de collecter des fonds auprès d'un large public via Internet, grâce à une démarche participative et collaborative, ce qui permet de lever le fond plus rapidement. Les plateformes de Crowdfunding occupent une place essentielle dans le soutien à l'entrepreneuriat, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME). Elles offrent une alternative numérique aux modes de financement classiques⁸⁸.

On distingue plusieurs types de plateformes selon le modèle de financement proposé :

- Le financement par le don dit crowdgiving : c'est le plus connu, est un don sans une contrepartie

- Le financement par le prêt dit crowdlending : le financement est basé sur des prêts remboursables avec ou sans intérêts.

- Le financement en capital dit crowdequity : c'est un financement avec prise de participation, dans ce cas les financeurs deviennent actionnaires.⁸⁹

⁸⁷ BOUYACOUB Farouk, *l'entreprise et le financement bancaire*, édition Casbah, Alger, 2000, page 252.

⁸⁸ SANSRI Sara, CHEURFA Hakima. « Les plateformes du Crowdfunding, alternatives numériques pour les PME en temps du COVID-19. Cas : Plateforme Algérienne NINVESTI », *Revue des Sciences Economiques, de Gestion et Sciences Commerciales*, Vol 13, n° :02 ,2020, pp 294- 308.

⁸⁹ SIRINE Sabah, BENTAYEB Hidayat, « Le Crowdfunding : un outil de financement pour les startups en Algérie », *Etudes Economiques*, 2021, vol 21, n° 02, pp448-461

2.2. Fin Tech et solutions de financement innovantes

Elles offrent aux entreprises plusieurs solutions de financement innovantes, adaptées même aux PME, TPE et startups, en s'appuyant sur les technologies numériques pour simplifier et accélérer l'accès aux fonds. Voici les principales solutions offertes :

2.2.1. Affacturage en ligne

Ce sont des plateformes qui permettent aux entreprises de financer leurs factures en attente de paiement, améliorant donc leur trésorerie sans attendre le règlement client. Ce type de financement est particulièrement utile pour éviter les défaillances liées à des problèmes de trésorerie⁹⁰.

2.2.2. Prêts à court terme digitaux

Certaines fintechs, comme Hero, offrent des prêts rapides et agiles aux PME pour alimenter leur besoin en fonds de roulement (BFR). Ces prêts sont souvent accordés grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle pour évaluer rapidement le risque et proposer des solutions adaptées.⁹¹

2.2.3. Plateformes de dette privée et tokenisation

Certaines fintechs innovent avec des solutions basées sur la blockchain, comme Atlendis Labs, ou utilisent des tokens⁹² de dette pour financer les entreprises, ouvrant de nouvelles perspectives de financement sécurisé et transparent⁹³

L'émergence de ces produits innovants comme concurrentes pour les crédits bancaire classique a poussé les banques à digitaliser ces types de processus afin de pouvoir être compétitive

⁹⁰ <https://www.tendancedroit.fr/les-fintech-et-leurs-solutions-innovantes-pour-leconomie/> consulté le 15/04/2025 à 19 H

⁹¹ https://www.challenges.fr/entreprise/start-up/hero-la-fintech-qui-offre-des-solutions-de-financements-rapides-aux-pme_600942 consulté le 16/04/2025 à 15H

⁹² Les tokens sont des crypto-actifs ou des actifs virtuels

⁹³ <https://francefintech.org/les-fintech-partenaires-cles-de-la-croissance-des-tpe-pme/> consulté le 16/04/2025 à 16H

Section 2 : Le processus d’octroi de crédits aux entreprises. Pré et post digitalisation

Dans cette section nous présenterons une comparaison entre les étapes clés du processus de financement avant et après la digitalisation tout en citons la technologie clé qui intervient dans chaque étape

1. Le processus d’octroi du crédit de financement traditionnels

Processus d’un octroi du crédit de financement aux entreprises classique débute par :

1.1. La demande du crédit et la collecte du dossier

Les dossiers de crédit que les clients doivent présenter doivent, pour une bonne analyse financière et une juste évaluation du risque, être assortis d’un certain nombre de pièces et documents nécessaires. Parce que le dossier de crédit de client doit être régulièrement mis à jour, il doit contenir l’ensemble des documents nécessaires comme les bilans, les comptes de résultats, tout ou une partie des déclarations fiscales et parafiscales...etc.⁹⁴

Donc l’entreprise cliente se présente à l’agence physique pour une demande de crédit tout en disposant d’un dossier complet qui reflète son état et exprime son besoin avec le clients clientes

1.2. Les vérifications préalables

Le banquier débute par des vérifications sur le volet juridique et statistique,⁹⁵

Sur le volet juridique : la banque vérifie les documents nécessaires, notamment l’extrait du registre de commerce, qui atteste de l’existence légale de l’entreprise ainsi que de sa date de création. À cela s’ajoutent les statuts de la société, qui précisent son mode de fonctionnement, sa structure juridique, ainsi que les rôles et responsabilités de ses dirigeants.

Sur le volet statistique : tandis que dans ce volet la banque se concentre sur des documents telles que le papier financier et les situations fiscale et parafiscale.

⁹⁴ BOUYAKOUB Farouk, op.cit., Page 131

⁹⁵ Ibid. Pages 132 – 134.

1.3. L'étude technico-économique.

Une étude technico-économique. Cette analyse préalable, confiée à des cabinets spécialisés, examine les aspects de marché, commerciaux et techniques pour vérifier la viabilité du projet en cas du crédit d'investissement.⁹⁶

1.3.1. Etude du marché

« L'étude du marché est une analyse quantitative et qualitative d'un marché, c'est à dire l'offre et la demande réelles ou potentielles d'un produit ou d'un service afin de permettre l'élaboration de décisions commerciales »⁹⁷

L'analyse du marché c'est une étape préalable indispensable à tout investissement, puisqu'il est important de s'assurer qu'un marché existe pour le produit ou le service à commercialiser. On peut dire autrement qu'une entreprise qui produit un bien ou un service, en vue d'être le commercialiste sur le marché, doit, dans un premier temps, passer en revue l'intégralité des conditions concernant les transferts et les ventes du bien ou du service, pour aboutir à déterminer le marché à laquelle va être dédiée la production envisagée.

1.3.2. Etude commerciale

C'est connaître le marché

« La connaissance du marché pour une entreprise consiste plus à produire ce qui peut être vendu qu'à vendre ce qui a été produit. »⁹⁸

Dans cette étude on se concentre sur les quatre éléments auxquels doit réfléchir un responsable commercial d'une entreprise ont été définis par les « 4 P » de Mc Cathy⁹⁹ :

- Le produit : il s'agira de s'intéresser à la gamme, à la qualité, aux produits de substitution et à l'obsolescence.
- Le prix : il faudra penser à la compétitivité du prix pratiqué par l'entreprise, l'existence des contraintes réglementaires ou de distribution et aux règles de la concurrence.
- Place : on pensera au mode et au réseau de distribution, à la force de vente et aux performances du service après-vente.

⁹⁶HAMDI Kamel. *Analyse des projets et leur financement*, édition Imprimerie Es-Salaam, Blida, 2000, Page 27.

⁹⁷ Ibid., Page 28.

⁹⁸LASARY. *Évaluation et financement de projets*, édition El Dar El Othmania, Alger, 2007, Page 39.

⁹⁹ Ibid., Page 40.

- Promotion : il faudra s'intéresser aux types de supports publicitaires et au niveau des charges de promotion.

1.3.3. L'étude technique

L'étude technique porte essentiellement sur quatre points : le processus de production, les caractéristiques des moyens de production, les besoins de l'entreprise et enfin la localisation de l'unité de production¹⁰⁰.

1.4. L'analyse de l'activité de l'entreprise emprunteuse

Poursuivi d'une analyse de l'activité de l'entreprise qui s'intéresse à l'évolution de l'activité de l'entreprise à travers l'analyse de son chiffre d'affaires (CA), et sa valeur ajoutée (VA), à l'aide du compte de résultat qui repose sur le classement des charges et des produits de l'entreprise.

1.4.1. L'analyse du chiffre d'affaire

Le chiffre d'affaires (CA) c'est la somme des montants des ventes réalisées par l'entreprise au cours d'un exercice, il permet d'apprécier de niveau de l'activité courante de l'entreprise et sa compétitivité.

En effet, l'évolution du chiffre d'affaires est mesurée par le taux de variation présenté dans la formule suivante :¹⁰¹

$$\text{Taux de variation de chiffre d'affaires} = \frac{(\text{chiffre d'affaires N} - \text{chiffre d'affaires N-1}) \times 100}{\text{chiffre d'affaire N-1}}$$

1.4.2. L'analyse de la valeur ajoutée

La valeur ajoutée (VA) mesure la création de richesses de l'entreprise, il permet de mesurer l'importance des diverses activités de l'entreprise et de constater le développement ou non de son l'activité.

L'évolution de la valeur ajoutée est mesurée par le taux de variation présenté dans la formule suivante¹⁰²

$$\text{Taux de variation de la valeur ajoutée} = \frac{(\text{valeur ajoutée N} - \text{valeur ajoutée N-1}) \times 100}{\text{Valeur ajoutée N-1}}$$

¹⁰⁰ HAMDY Kamel, Op.cit., Page 43.

¹⁰¹ PERRIN Maguy et GOUPIL Christophe. *Fiche d'analyse financière et diagnostic financier*, édition Ellipses, Paris, 2013, Page 19.

¹⁰² Ibid.

Pour que le banquier puisse compléter son étude il va entamer une analyse approfondie sur la situation financière de l'entreprise.

1.5. Analyse d'équilibre financier de l'entreprise emprunteuse

Le banquier étudie la demande de crédit en tenant compte de la situation de l'entreprise. Pour une entreprise déjà en activité, il examine ses états financiers. Pour une nouvelle entreprise, il s'appuie sur des prévisions, l'analyse approfondie porte sur l'équilibre financier, ainsi que sur les ratios de gestion et de rentabilité¹⁰³

1.5.1. Analyse d'équilibre financier

Est une évaluation de la capacité de l'entreprise à maintenir son équilibre financier, se fait à travers le calcul des indicateurs clé : Fonds de Roulement (FR), Besoin en Fonds de Roulement (BFR), et Trésorerie Nette (TN).

Sur la base d'un bilan financier qui se compose :

D'un actif : actif de plus d'un an qui concerne les valeurs immobilisées qui sont de trois natures, corporelle (exemple : terrain...etc.), incorporelle (exemple : fonds de commerce...etc.) et financière (exemple : titre de participation ...etc.) et l'actif de moins d'un an dont valeur d'Exploitation (stock de marchandise...etc.), valeur réalisable (créance client ...etc.) et la valeur Disponible (la caisse...etc.)

D'un passif : Fonds propres, Dettes à long et moyen terme, Dettes à court terme¹⁰⁴

✓ Fonds de Roulement (FR)

Le Fonds de Roulement est utilisé pour apprécier l'équilibre financier à long terme.

$$\text{FR} = (\text{Fonds Propres} + \text{Dettes à Long et Moyen Terme}) - \text{Valeur Immobilisée}^{105}$$

FR > 0 : signifie que l'entreprise est en situation d'équilibre financier à long terme. C'est à dire, les capitaux permanents couvrent les besoins permanents (valeur immobilisée) et l'entreprise dégage une marge de sécurité qui permet de financer les besoins d'exploitation.

FR < 0 : ce qui signifie que l'entreprise doit puiser dans ses ressources à court terme pour financer des investissements à long terme, ainsi l'entreprise se trouve en situation de

¹⁰³ BOUYAKOUB Farouk, op.cit., page 205.

¹⁰⁴ BUISSART Chantale. *Analyse financière*, 5ème édition, édition Foucher, paris, 2011, Page 134.

¹⁰⁵ STOLOYX Hervé, J. LEBAS Michel et LANGLOIS Georges. *Comptabilité et analyse financière*, édition De Boeck, Bruxelles, 2006, Page 736.

Chapitre II : Impact de la digitalisation sur le financement des entreprises

déséquilibre financier à long terme. Les capitaux permanents ne suffisent pas à couvrir les besoins permanents, compromettant ainsi sa stabilité financière.

FR = 0 : cela signifie que l'entreprise est en juste équilibre financier. Les capitaux permanents financent tout juste les besoins permanents mais il n'y a aucune marge de sécurité

✓ **Besoin en Fonds de Roulement (BFR)**

Le besoin en fonds de roulement correspond à un besoin de financement créé par l'activité courante de l'entreprise¹⁰⁶

$$\text{BFR} = (\text{Valeur d'exploitation} + \text{Valeur réalisable}) - (\text{Dettes à Court Terme} - \text{solde créditeur banque}).^{107}$$

BFR > 0 : L'entreprise est en équilibre financier à court terme, ce qui signifie qu'elle dispose de la capacité de rembourser ses dettes à court terme grâce à la conversion en liquidités de ses valeurs réalisables (par la vente des stocks) et de ses actifs d'exploitation (par le recouvrement des créances).

BFR < 0 : L'entreprise est en situation de déséquilibre financier à court terme, car elle n'a pas la capacité de rembourser ses dettes à court terme en convertissant ses valeurs réalisables et ses actifs d'exploitation en liquidités.

BFR = 0 : L'entreprise présente un équilibre financier à court terme : ses valeurs réalisables et ses actifs d'exploitation permettent tout juste de couvrir ses dettes exigibles à court terme.

✓ **Trésorerie Nette (TN) :**

La trésorerie c'est la différence entre le fonds de roulement net global et le besoin en fonds de roulement. Elle se calcule par la formule suivante :

$$\text{TN} = \text{FR} - \text{BFR}$$

Où :

$$\text{TN} = \text{Trésorerie de l'actif} - \text{Trésorerie de passif}^{108}$$

¹⁰⁶ COHEN Elie. *Dictionnaire de gestion*, édition La Découverte, Paris, 1994, Page 37.

¹⁰⁷ STOLOYX Hervé, J. LEBAS Michel et LANGLOIS Georges, op.cit. Page 736.

¹⁰⁸ ZITOUN Tayeb. *Analyse financière*, édition Berti, Alger, 2003, Page 59.

TN > 0 : signifie que FR est supérieure au BFR, c'est-à-dire l'entreprise est en équilibre financier immédiat et dispose de disponibilités.

TN < 0 : signifie que FR est inférieure au BFR, c'est-à-dire l'entreprise est en déséquilibre financier immédiat et a recours aux découverts bancaires.

TN = 0 : signifie que FR égal au BFR, c'est-à-dire l'entreprise est en juste équilibre financier immédiat.

Cette analyse est enrichie par l'analyse par ratios, offrant ainsi une vue complète de la santé financière de l'entreprise. Nous traitons cet élément dans le point qui suit.

1.5.2. L'analyse par les ratios

Ces calculs s'effectueront à partir des états financiers de l'entreprise (le bilan financier, compte de résultat.) qui se porte au moins sur trois exercices¹⁰⁹, dont les principaux sont : les ratios de solvabilité, les ratios de liquidité et les ratios de rentabilité¹¹⁰

1.5.2.1. Les ratios de solvabilité

Appelés aussi ratios de structure financière montrent la capacité de l'entreprise à faire face à ses engagements sur le long terme On retrouve trois principaux ratios de solvabilité : Le ratio d'équilibre financier et le ratio d'indépendance financière¹¹¹

✓ Le ratio d'équilibre financier

Se calcule par la division des capitaux permanents (capitaux propres + Dettes à long et à moyen terme) sur les actifs immobilisés (actifs corporels + actifs incorporels + actifs financiers

$\text{Ratio d'équilibre financière} = \frac{\text{Capitaux permanents}}{\text{Actifs immobilisés}}$
--

Il doit être supérieur à 1 pour que l'entreprise soit en situation d'équilibre financier, c'est-à-dire que non seulement la totalité de l'emplois stable (actif immobilisé) est couverte par les capitaux permanents mais dégage aussi un excédent qui servira à couvrir les besoins à court terme (besoin de fonds de roulement). Le cas contraire est synonyme d'un déséquilibre financier et de fragilité de la situation financière de l'entreprise.

¹⁰⁹ MEYE Franck olivier, *Evaluation de la rentabilité des projets d'investissement : méthodologie pratique.*, édition l'Harmattan, Paris, 2007.page 226-227.

¹¹⁰ Ibid., pages 226-227.

¹¹¹ Ibid., pages 226-227.

✓ **Le ratio d'indépendance financière**

Le ratio d'indépendance financière, connu aussi par le ratio d'endettement, désigne le niveau de dépendance d'une entreprise vis-à-vis de ses partenaires financiers extérieurs. Plus ce ratio est faible plus l'entreprise est moins dépendante de ses partenaires extérieurs. Donc ce ratio et doit être inférieur à 1

Il se calcule comme suit ¹¹²:

Ratio d'indépendance financière = Ressources d'emprunt (DLMT + dettes à court terme) / sources propres (le capital social, les réserves et le résultat de l'exercice)

1.5.2.2. Les ratios de liquidité

Les ratios de liquidité, connu également par de ratios de solvabilité à court terme, sont utilisés pour évaluer la capacité d'une entreprise à honorer ses engagements à court terme ¹¹³.

On distingue 3 ratios de liquidité :

✓ **Ratio de liquidité générale**

Il mesure la capacité de l'entreprise à faire face à ses échéances à court terme. C'est le rapport entre l'actif circulant (stocks, créances clients, autres créances et liquidités) et les dettes à court terme (ensemble de dettes d'une échéance inférieure à un an).

Ratio de liquidité générale = actif circulant / dettes à court terme.

Ce ratio doit être supérieur ou égal à 1. Dans le cas où il est trop élevé cela signifie que les actifs circulants peuvent financer les dettes à court terme. Cependant, si ce ratio est inférieur à 1 cela veut dire que les actifs circulants n'ont pas couvert les dettes à court terme ¹¹⁴

✓ **Ratio de liquidité réduite**

C'est le rapport entre l'actif circulant déduit des stocks et les dettes à court terme. Il mesure la capacité de l'entreprise à faire face à ses dettes à court terme en utilisant les créances et les disponibilités.

Ratio de liquidité réduite = actifs circulants – stocks/ dettes à court terme.
--

¹¹² MEYE Franck olivier, Op.cit. Page 227.

¹¹³ Ibid. Page 227.

¹¹⁴ Ibid., Page 225

L'interprétation généralement admise pour ce ratio est qu'il doit idéalement se rapprocher de 1¹¹⁵.

✓ **Ratio de liquidité immédiate**

C'est le rapport entre les disponibilités et les dettes à court terme., exprime le degré de couverture des dettes à court terme par les valeurs immédiatement liquides.

Ratio de liquidité immédiate= disponibilités / dettes à court terme.
--

Un ratio de $\frac{1}{2}$ est considéré comme satisfaisant, car il reflète un bon niveau de liquidité. En revanche, si ce ratio dépasse $\frac{1}{2}$, cela peut indiquer que l'entreprise détient un excès de liquidités non investies, ce qui pourrait traduire une gestion financière peu optimisée ou une sous-utilisation des ressources disponible¹¹⁶.

Une fois fini le banquier procède à l'étape de l'évaluation des garanties.

1.6. Évaluation des garanties

Une fois l'analyse financière de l'entreprise est réalisée, la banque évalue les garanties proposées. Celles-ci peuvent être réelles, par exemple des hypothèques ou des nantissements, ou personnelles, comme des cautions. L'objectif est de sécuriser le prêt en cas de défaillance de l'emprunteur. Les garanties jouent un rôle important dans la décision d'octroi, notamment pour les PME qui présentent souvent un risque plus élevé¹¹⁷.

1.7. Décision de crédit

Le dossier complet sera ensuite remis au comité de crédit ou au décideur compétent de la banque. La décision d'octroi se base généralement sur l'analyse des indicateurs financiers, des garanties, mais aussi des aspects qualitatifs comme la personnalité du dirigeant et la qualité du projet¹¹⁸.

1.8. Signature du contrat

En cas d'accord, le contrat de crédit est rédigé et signé par les deux parties. Il fixe précisément les conditions du prêt, à savoir le montant, la durée, le taux d'intérêt, les

¹¹⁵ CABY Jérôme et KOËHL Jacky. *Analyse financière*, édition Pearson Education France, Paris, 2003, page 125.

¹¹⁶ Ibid. Page 127.

¹¹⁷ <https://www.bpifrance.fr/nos-actualites/garantie-de-credit-bancaire-evaluation-de-limpact-des-fonds-de-garantie-de-place> consulté le 12/04/2025 à 17h.

¹¹⁸ GADHOUM Yoser, GUEYIÉ Jean-Pierre et SIALA Mohamed Karim. « La décision de crédit : Procédure et comparaison de la performance de quatre modèles de prévision d'insolvabilité », *La Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion* n° 224-225. 2007.pp 177-183.

modalités de remboursement ou les garanties exigées. Un contrat clairement et précisément rédigé aura pour effet de limiter les risques de litige et de permettre aux parties d'éviter toute ambiguïté quant à leur engagement .¹¹⁹.

1.9. Mise à disposition des fonds

Après avoir signé le contrat, les fonds sont mis à la disposition de l'entreprise selon les modalités convenues dans cette première. Cela peut se faire par un virement unique, des tirages échelonnés ou l'ouverture d'une ligne de crédit. La banque s'assure que les fonds sont utilisés dans le but du financement. Cette étape est essentielle pour le lancement ou le développement du projet financé..¹²⁰

1.10. Suivi du crédit

Après l'octroi du crédit, la banque assure un suivi régulier pour s'assurer le respect des échéances de remboursement, de l'évolution de la situation financière de l'entreprise et de l'actualisation des garanties. Ce suivi permet d'anticiper d'éventuelles difficultés et d'ajuster les conditions du crédit si nécessaire¹²¹.

Toutes cette démarche rend le processus de financement très long, compliqué, restreint.

2.1. La digitalisation du processus d'octroi de crédit aux entreprises et la technologie utilisée

Nous allons expliquer ça a l'aide du tableau suivant

¹¹⁹ <https://fastercapital.com/fr/contenu/Contrat-de-credit--Comment-rediger-et-signer-un-contrat-de-credit.html> consulté le 13/04/2025 à 18h

¹²⁰ <https://www.lesclesdelabanque.com/entreprise/la-mise-en-place-du-credit-professionnel/> consulté le 16/04/2025 à 20H

¹²¹ *ibid.*

Tableau n=01 : les étapes du financement digitalisé et la technologie utilisée

L'étape du processus	La technologie utilisée
<p>La demande et la collecte du dossier : Les clients n'ont pas besoin de se déplacer avec des dossiers papier sous le bras. ils peuvent seulement scanner Les pièces justificatives comme les cartes d'identité, les bilans financiers ou les justificatifs puis les transmises de manière sécurisée¹²²</p>	<p>via des plateformes numériques.</p>
<p>Évaluation et L'analyse Comprend plusieurs volets : Analyse économique et financière des documents fournis (bilans, comptes d'exploitation, plan de trésorerie) Évaluation du risque de crédit Vérification de la conformité juridique et technique Cette étape est souvent automatisée ou assistée par des outils digitaux pour accélérer le traitement</p>	<p>Grilles de cotation et le crédit scoring automatisé. Scoring automatisé : Il s'agit d'un ensemble de méthodes statistiques et d'intelligence artificielle, comme la régression, les réseaux de neurones ou les arbres de décision, qui permettent d'analyser les données d'un client (qu'elles soient chiffrées ou non) afin de les transformer en indicateurs fiables. Ces critères aident ensuite les banques à prendre des décisions plus éclairées sur l'octroi d'un crédit.¹²³</p>
<p>La prise de décision : La prise de décision se fait sur la base des résultats de l'analyse, avec une validation hiérarchique qui est souvent digitalisée pour réduire les délais. Toute en permettant un pilotage en temps réel via des indicateurs clés</p>	<p>Outils digitaux et à l'aide des résultats obtenus de crédit scoring</p>

¹²²<https://fr.majorel.com/leblogmarketingclient/paroles-dexpert/processus-doctroi-de-credit-quand-les-analystes-montent-en-premiere-ligne/> consulté le 17/04/2025 à 18H

¹²³LOTFI Samir et MESK Hichem. « Prédiction du risque de crédit : étude comparative des techniques de Scoring ». International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 2020, vol 1, n°2, pp 511-527.

La signature du contrat et déblocage de fonds : Une fois la décision validée, le crédit est accepté et les fonds disponibles sont libérés grâce à l'interfaçage avec des systèmes digitaux évolués, permettant ainsi de sécuriser l'exhaustivité du réseau de visibilité et optimiser l'intégration du cycle de gestion de vie du crédit. ¹²⁴	Via la signature électronique et des outils digitaux intègres
Suivi poste –octroi : Après le déblocage des fonds viens une étape de suivi et de remboursement par échéances	alertes automatiques

Source : réalisé par nos soins

2.1.1. Le crédit scoring dans les banques

Le crédit scoring est un outil méthodologique déterminant pour évaluer et gérer le risque de crédit des emprunteurs les banques utilisent, le crédit scoring sert à prédire la probabilité de défaut d'un prêt à partir de données historiques sur des prêts antérieurs, en identifiant les variables qui influencent négativement le comportement de remboursement des clients.¹²⁵

Cette méthode fait appel à des modèles statistiques, la régression logistique notamment, permettant d'établir un système de score permettant de classifier les emprunteurs selon leur niveau de risque dans le but de faciliter la décision d'octroi du crédit ainsi que des modalités de celui-ci (montant, taux, garanties).¹²⁶

2.1.1.1. Méthodologie d'intégration dans les banques

La mise en œuvre du crédit dans le secteur bancaire est une question à ne pas traiter à la légère. Il s'agit d'un processus qui mêle savoir-faire statistiques et bonne appréhension des

¹²⁴ <https://lematin.ma/express/2022/fec-service-doctroi-credits-deblocage-fonds-digitalise/382389.html> consulté le 16/03/2025 à 18h

¹²⁵ HURLIN Christophe et PÉRIGNON Christophe. « Machine Learning et nouvelles sources de données pour le scoring de crédit », Revue d'Économie Financière, s.d.

¹²⁶ Ibid.

comportements d'emprunt des clients pour aboutir à une méthode fiable qui sera utilisable de manière rapide et efficace pour évaluer le risque de chaque proposition de crédit

- Tout commence par la collecte et la préparation des données. Les banques utilisent pour cela les informations qu'elles possèdent déjà sur leurs clients. Ces données sont très variées : on retrouve par exemple des chiffres sur les revenus, les dettes, les bilans financiers, mais aussi des éléments plus qualitatifs comme le type de client ou le secteur d'activité. Avant de passer à l'analyse, ces données doivent être nettoyées pour corriger les erreurs, supprimer les doublons, et les mettre sous une forme exploitable.¹²⁷
- Ensuite, il faut identifier les variables les plus importantes pour prédire si un client risque de faire défaut. Cette étape est importante, par ce qu'un bon modèle se base sur des facteurs réellement significatifs. Les analystes utilisent pour cela des méthodes statistiques qui permettent de sélectionner, parmi toutes les données disponibles, celles qui ont le plus d'influence sur le comportement de remboursement des emprunteurs.¹²⁸
- Une fois les critères ou les variables sont choisis, vient le moment de construire le modèle. La méthode la plus utilisée est la régression logistique, car elle permet d'estimer, à partir des caractéristiques d'un client, la probabilité qu'il ne rembourse pas son crédit. D'autres techniques comme l'analyse discriminante ou la régression probité peuvent également être utilisées, en fonction du type de données.
- Mais avant d'utiliser le modèle, il faut s'assurer qu'il fonctionne bien. C'est pourquoi une étape de validation est indispensable. On teste le modèle sur des données réelles, parfois celles qui ont servi à le construire, parfois sur un nouvel échantillon de données. Des outils permettent d'évaluer sa performance, c'est-à-dire sa capacité à distinguer les bons des mauvais payeurs.¹²⁹
- pour finir, une fois le modèle validé, il va pouvoir être intégré dans le système d'information de la banque pour procéder à l'automatisation de l'analyse de risque à chaque nouvelle demande de crédit, cela rend le traitement plus rapide,

¹²⁷ACHEMOUN Nedjma. *Gestion de risque crédit par la méthode de scoring*, mémoire de fin d'études présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Financières et Comptabilité, École Supérieure de Commerce, Pôle Universitaire de Koléa, 2020, pages 43,44 et 45.

¹²⁸ Ibid.

¹²⁹ Ibid., page 51.

Chapitre II :Impact de la digitalisation sur le financement des entreprises

plus objectif et plus uniforme d'un dossier à l'autre, ce qui représente un réel atout dans la gestion du risque bancaire.¹³⁰

Cette méthode est utilisée d'une manière opérationnelle lors de la prise de décision d'octroi ainsi lors du suivi du portefeuille de l'entreprise.

Tableau n° 2 : comparaison entre le financement traditionnel et digitalisé

	Financement traditionnel	Financement digitalisé
Canaux de distribution	Agences bancaires physiques	Plateformes en ligne, applications mobiles
Procédure	Lourde, basée sur des documents papier	Automatisée, numérique (KYC digital, signature électronique)
Temps de traitement	Long	Court
Accessibilité	Limitée aux horaires et lieux des agences	24h/24, 7j/7, accès depuis smartphone ou ordinateur

Source : réalisé par nos soins

¹³⁰ LAZARUS, Jeanne, « Prévoir la défaillance de crédit : l'ambition du scoring », Raisons politiques, 2012 , n° 48, pp. 103-118.

Section 3 : l'incidence de la digitalisation sur le processus de financement des entreprises.

La digitalisation du processus de financement des entreprises c'est le fait que la banque intègre des technologies avancées pour automatiser certaines ou toutes les étapes du processus.

1. L'impact positive (avantages)

La digitalisation bancaire apporte un avantage pour le processus de financement des entreprises ou elle tant pour la banque qu'à l'entreprise :

1.1. Avantages pour la banque

Nous pouvons citer :

1.1.1. Réduction des coûts

L'avantage majeur que la digitalisation offre pour la banque c'est en terme de réduction des coûts d'une manière ou elle automatise les processus, comme l'analyse de solvabilité, la gestion des dossiers ou le suivi des remboursements, la banque limite le recours aux ressources humaines et diminue les charges opérationnelles. Moins de paperasse, moins de déplacements et une meilleure fluidité des échanges permettent ainsi d'optimiser les dépenses¹³¹.

Elle se traduit aussi par une meilleure allocation des ressources, que la banque peut réinvestir dans des services à plus forte valeur ajoutée ou dans l'innovation. En somme, c'est plus économique pour la banque.

1.1.2. Rapidité du processus

La digitalisation des processus bancaires ne se permet pas seulement de réduire les coûts, mais aussi, l'automatisation des tâches administratives récurrentes et la dématérialisation des documents permettent d'accélérer considérablement les opérations internes, tout en allégeant la charge de travail. Cette optimisation opérationnelle permet aux décideurs de consacrer le temps gagné dans d'autres activités à plus forte valeur ajoutée¹³².

¹³¹ HATTAB, Samia., & EL ACHARI, Sanaa. « La performance bancaire impactée par la digitalisation : une étude des banques marocaines ». International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, vol 4, n° 4-2. 2023.pp 280-301.

¹³² <https://trustpair.com/fr/blog/digitalisation-de-la-finance-enjeux-et-tendances/> consulté le 05/05/2025 à 18H

Par ailleurs, en matière de financement cette transformation numérique contribue à une réduction significative estimée à 30 % des délais d'obtention de financement, en rendant les procédures plus fluides, rapides et efficaces¹³³.

1.1.3. Efficacité opérationnelle

Grâce à l'automatisation des tâches répétitives tels que l'examen des pièces justificatives, analyse du risque, scoring de crédit grâce à l'intelligence artificielle ou machine Learning permettent de standardiser le processus et ainsi de diminuer les erreurs humaines ce qui rend l'opération plus efficace¹³⁴.

1.1.4. Une Transparence et traçabilité

Grâce à son critère décentralisée et sécurisée, la blockchain permet d'enregistrer chaque transaction de manière immuable avec des dates et heures précises ce qui garantit une traçabilité en temps réel de l'ensemble du processus financier, depuis l'origine des fonds jusqu'à leur utilisation finale¹³⁵.

C'est-à-dire, en matière d'octroi de crédit, chaque étape de la demande jusqu'au déblocage pour finir avec le remboursement, est ainsi traçable en temps réel, ce qui réduit de manière significative le risque pour la fraude, l'erreur comptable, ou la falsification de données.

1.1.5. Une meilleure prise de décision et gestion des risques

A l'aide du crédit scoring de la machine Learning et de l'analyse des données en temps réel via des tableaux de bords, les banques peuvent aujourd'hui prendre des décisions plus rapides et plus précises concernant les demandes de crédit¹³⁶.

Ces outils permettent d'évaluer d'une manière automatique la situation financière de l'entreprise, ses capacités de remboursement et les risques liés au crédit. Cela aide à prendre de bonnes décisions tout en réduisant les erreurs humaines qui peuvent prendre des décisions erronées

¹³³ <https://credipro.com/actualites/transformation-digitale-opportunites-et-defis-pour-les-courtiers-en-financement-professionnels/> consulté le 06/05/2025 à 16H

¹³⁴ HABACHI, MOHAMED, JEBBARI, Abdallah, et EL HADDAD, Salim. « Impact de la digitalisation sur la performance de financement des entreprises Marocaines ». International Journal of Economic Studies and Management (IJESM), 2021, vol. 1, n° 3, pages 338-353.

¹³⁵ <https://www.babyloneconsulting.fr/nos-articles/blockchain-pour-la-tracabilite-bancaire-une-reponse-efficace-a-la-conformite/> consulté le 16/04/2025 à 19h.

¹³⁶ HURLIN Christophe et PÉRIGNON Christophe, op.cit., pp 21-50

De plus, ces technologies permettent une meilleure gestion des risques, car la banque peut détecter plus tôt les signes de non-remboursement et adapter les conditions du crédit. En résumé, ces outils améliorent à la fois la qualité des décisions et la sécurité financière de la banque ¹³⁷

1.2. Avantages pour l'entreprise

Nous pouvons citer

1.2.1. Un accès facile et large au financement

Grâce à l'automatisation des procédures et à la généralisation des plateformes en ligne, les entreprises peuvent soumettre leurs demandes de financement à distance, sans se déplacer, en envoyant tous les documents nécessaires de façon dématérialisée. Cette évolution simplifie les procédures, élimine de nombreuses contraintes liées à la distance ou à la lourdeur administrative. Les formulaires peuvent être remplis en ligne, les justificatifs transmis en quelques clics, ainsi le suivi de la demande s'effectue en temps réel ¹³⁸.

Ce nouveau mode de fonctionnement ouvre également des perspectives intéressantes pour les très petites entreprises et les start-up, qui rencontrent souvent des difficultés à accéder aux circuits de financement traditionnels. La digitalisation leur permet ainsi de gagner en visibilité et en réactivité dans leurs démarches financières. C'est à dire favorise l'inclusion financière ¹³⁹.

1.2.2. Amélioration de l'expériences des entreprises clients.

Aujourd'hui, les clients recherchent des services bancaires qui répondent au plus près à leurs besoins, tout en prenant en compte la simplicité, la rapidité et l'efficacité.

Avec l'évolution technologique, les entreprises peuvent bénéficier d'un service bancaire plus performant, plus rapide et plus adapté aux besoins spécifiques des clients, ce qui permet d'améliorer significativement leur niveau de satisfaction. ¹⁴⁰

¹³⁷ <https://www.babyloneconsulting.fr/nos-articles/ia-et-gestion-du-risque-credit-affiner-les-previsions-grace-aux-donnees-clients/> consulté le 15/04/2025 à 13H

¹³⁸ EJBARI Ridouane et ZARKI Badr Eddine. « La digitalisation dans le secteur bancaire : concepts, avantages, inconvénients, défis et perspectives », Revue de littérature, s.d.

¹³⁹ SAOUDI, Lynda, AUBRY, Marie, GOMOT, Thomas, & Renaud, Anthony. « Transformation digitale et performance des PME : une analyse bibliométrique pour comprendre et agir ». Revue internationale P.M.E., 2023, vol 36, n°2, pp 13–38.

¹⁴⁰ <https://fr.linkedin.com/pulse/digitalisation-bancaire-les-avantages-d%C3%A9fis-et-%C3%A0-zoghlami-badreddine> consulté le 06/05/2023 à 19H

2. L'impact négatif (inconvenients)

Même si la digitalisation des processus bancaires et du financement apporte de nombreux avantages, elle expose aussi les banques et les entreprises à certaines menaces et risques. Nous pouvons citer.

2.1. Les cyber risques et le fraude

Malgré les avantages de la digitalisation bancaires mais les banques et les clients restent touchés par la cybercriminalité, comme le phishing¹⁴¹ ou les logiciels malveillants¹⁴², mettant en péril la sécurité des données financières des utilisateurs. L'intégration de technologies avancées telles que l'intelligence artificielle, la blockchain et les API renforce ces risques en introduisant de nouvelles formes de vulnérabilités. Les clients, souvent mal informés sur les enjeux de cyber sécurité, deviennent alors des cibles faciles pour les cybercriminels, qui peuvent exploiter leurs données pour mener des transactions frauduleuses.¹⁴³

Cette sensibilité affecte la confiance des entreprises envers les outils numériques bancaires et même sur la réputation de la banque, en particulier lorsqu'il s'agit de demandes de crédit en ligne ou de transmission dématérialisée de dossiers financiers. Une cyberattaque, telle qu'une fuite de données sensibles ou une fraude sur une transaction, peut compromettre la confidentialité des informations échangées et entraîner des retards dans le traitement des demandes de financement, voire même leur rejet si le niveau de sécurité est jugé insuffisant.

2.2. Risques opérationnels liés aux systèmes numériques

Aujourd'hui, les banques utilisent de plus en plus des systèmes informatiques et des plateformes digitales pour gérer leurs opérations, comme le traitement des paiements, la gestion des comptes ou encore l'octroi de crédits. Cependant, cette forte dépendance à la technologie comporte certains risques.

En cas de panne informatique, des bugs, erreur de fonctionnement d'un logiciel, ou d'interruption de service comme par exemple coupure de réseau, serveur hors service, les

¹⁴¹ Tromper un utilisateur pour lui soutirer des informations sensibles, comme ses identifiants bancaires, mots de passe, ou données personnelles. Via Emails ou SMS frauduleux, Faux sites web.

¹⁴² Des programmes informatiques conçus pour nuire à un système, voler des données, ou espionner les utilisateurs

¹⁴³ ACHEMRAH, Younes., JEBBARI, Abdelilah., & SOUAADA, Oussama. « La digitalisation des services bancaires : Réalisations et Contraintes ». International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, vol 5, n°2, pp 105-121.

opérations bancaires peuvent être fortement perturbées. Ce qui peut impacter la qualité du service offert.¹⁴⁴

Ce qui peut freiner le processus de financement par des retards dans les délais de traitement du dossier et même des décisions erronées basé sur des faux résultats générés par le logiciel.

2.3. Une Exclusion numérique

La digitalisation des services bancaires permet aujourd'hui à de nombreuses personnes et entreprises de bénéficier d'un accès plus simple et plus rapide aux services financiers, tels que la consultation de comptes ou la demande de crédit. Toutefois, cette évolution technologique ne profite pas de manière égale à tous les segments de la population.¹⁴⁵

Certaines catégories, notamment les personnes âgées, les populations rurales ou encore les individus peu familiarisés avec les outils numériques, risquent d'être exclues de ces services modernes. Ce phénomène, connu sous le nom de fracture numérique, désigne l'écart entre ceux qui ont la capacité d'utiliser les services bancaires en ligne et ceux qui ne le peuvent pas, accentuant ainsi les inégalités d'accès aux services financiers.¹⁴⁶

Lorsqu'il s'agit d'un financement des entreprises, cela peut se traduire par la difficulté d'accéder pour des petites structures, notamment en zones rurales, ou bien ont un le manque de maîtrise des outils numériques à des offres de crédit en ligne ou à comprendre les démarches engagées.

¹⁴⁴ ACHEMRAH, Younes., JEBBARI, Abdelilah., & SOUAADA, Oussama, Op_cit pp 105-121.

¹⁴⁵ Ibid. pp 105-121.

¹⁴⁶ Ibid. pp 105-121.

Section 4 : la réalité du financement digitalisé en Algérie.

Les financements des entreprises algériennes se fait principalement par la voie interne ou bien le financement externe c'est-à-dire les banques et les marchés financiers

Dans cette section on va faire un état des lieux sur le degré de la digitalisation du processus de financement des entreprises en Algérie.

1. La digitalisation du processus de financement par les banques algériennes

En Algérie, ce processus de digitalisation du financement des entreprises est en cours de développement, a l'image de :

Banque de Développement Local (BDL)

La BDL est l'une des banques publiques pionnières dans la digitalisation bancaire en Algérie. Elle propose notamment la demande de financement en ligne, l'ouverture de compte à distance et d'autres services digitaux destinés aux entreprises. Elle propose des solutions digitales pour simplifier l'expérience client, notamment :

- ✓ La demande de financement en ligne, facilitant l'accès au crédit pour les entreprises.
- ✓ L'ouverture de compte à distance, accélérant les démarches administratives.
- ✓ L'achat d'actions en ligne, dans le cadre de l'ouverture de son capital.¹⁴⁷

Elle fait partie des trois banques publiques déjà équipées d'un système d'information intégré appelé Global Banking, facilitant la centralisation et la numérisation des opérations bancaires.

D'autres banques ont commencer à digitaliser leurs processus internes.

2. Les plateformes de Crowdfunding en Algérie

Les plateformes de Crowdfunding en Algérie fonctionnent d'une manière timide ne sont pas connus on peut citer quelques plateformes les plus connus :

Pour les demandes d'agrément des conseillers en investissement participatif, est mise en place la plateforme officielle crowdfunding.dz, pour permettre de donner un coup de pouce au financement de projets locaux, en lien avec la Commission d'organisation et de surveillance des opérations de Bourse (COSOB).¹⁴⁸

¹⁴⁷ <https://www.bdl.dz/la-bdl-au-coeur-de-lalgeria-fintech-e-commerce-summit-2025/> consulté le 16/04/2025 à 15H

¹⁴⁸ <https://news.radioalgerie.dz/fr/node/37704> consulté le 07/05/2025 à 12H

Chapitre II :Impact de la digitalisation sur le financement des entreprises

Y investi qui est la première plateforme de Crowdfunding officiellement agréée en Algérie par la Commission d'organisation et de surveillance des opérations de bourse (COSOB). lancée en 2023. Yinvesti agit comme conseiller en investissement participatif, permettant aux porteurs de projets et start-up de lever des fonds auprès d'investisseurs via une interface numérique sécurisé¹⁴⁹

Les entrepreneurs commencent par se connecter à la plateforme, sur laquelle ils soumettent leur projet, puis sont évalués par une équipe d'experts. Après validation de l'équipe, le projet fera l'objet d'un vote public mesurant le niveau d'intérêt et la capacité à mobiliser une communauté. Si suffisamment de votes sont collectés, une campagne de financement peut être lancée. Les investisseurs doivent passer un test d'éligibilité, afin de s'assurer qu'ils sont suffisamment avertis des risques, avant de pouvoir investir. Les fonds sont collectés sur un compte dédié et ne seront transmis à l'entreprise qu'une fois le seuil de financement atteint (à hauteur d'au moins 60%)¹⁵⁰.

Par le biais de ce mode de financement participatif, startups, micro-entrepreneurs et porteurs de projets innovants peuvent lever des fonds directement auprès du public, le plus souvent via une plateforme numérique, afin de contourner la problématique d'accès au financement bancaire traditionnel notamment.

¹⁴⁹ <https://www.lejournalalgerie.com/yinvesti-la-premiere-plateforme-agreee-de-crowdfunding-en-algerie/> consulté le 10/04/2025 à 18H.

¹⁵⁰ SANSRI Sara et CHEURFA Hakima. « Les plateformes du Crowdfunding, alternatives numériques pour les PME en temps du COVID-19. Cas : Plateforme algérienne NINVESTI », Revue des Sciences Économiques, de Gestion et Sciences Commerciales, 2020, vol. 13, n° 2.

Conclusion

Au terme de cette analyse, il apparaît clairement que la digitalisation constitue aujourd'hui un levier important pour le secteur bancaire, notamment en matière de financement des entreprises.

En facilitant les procédures, en améliorant la transparence et en réduisant les délais de traitement, les outils numériques offrent aux banques la possibilité d'optimiser leurs services tout en répondant plus efficacement aux besoins des entreprises. Toutefois, cette transition n'est pas sans défis, notamment en ce qui concerne l'adaptation des infrastructures, la confiance des clients.

En Algérie, si les bases de cette transformation sont posées, beaucoup reste encore à faire pour que la digitalisation devienne un véritable moteur de développement économique durable.

La suite du mémoire se penchera sur les résultats empiriques et les perspectives d'amélioration, afin de mieux évaluer l'impact réel de cette mutation sur le terrain.

Chapitre III :

***La digitalisation du financement des
entreprises dans la Société Générale***

Azazga

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Introduction

Afin de mieux pouvoir répondre à notre problématique on va prendre un cas d'une banque algérienne privée ayant adopté la digitalisation dans ces processus internes grâce à des outils numériques.

Dans ce chapitre on commence par présenter la Société Générale Algérie et l'agence d'accueil « Azazga » ensuite, présenter l'outil digitale « workflow utilisé dans le processus du financement, puis une étude de la perception de la digitalisation du service de financement bancaire pour finir avec une étude de cas pour montrer le fonctionnement de cette outil dans le cadre de financement digitalisé.

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Section 1 : Présentation de la Société Générale Algérie et l'agence d'accueil

Dans cette section nous commencerons par un aperçu de la Société Générale puis sa filiale en Algérie pour terminer avec son agence d'azazga

1. Présentation de la Société Générale

La Société Générale, une institution bancaire qui est née il y a plus de 160 ans, s'est inscrite dans le paysage bancaire français et même international. Son histoire est celle de la diversification des activités financières et de l'émergence des besoins clients au cours du temps.

1.1. Historique et évolution institutionnelle

La Société Générale est fondée le 4 mai 1864 sous le Second Empire, par un consortium industriel et financier, dont Paulin Talabot et Eugène Schneider, avec la famille Rothschild, dans le but de « favoriser le développement du commerce et de l'industrie en France », selon la politique économique de libéralisation, défendue par Napoléon III.

Dès l'origine, la banque entre dans le financement des infrastructures, notamment ferroviaires et sidérurgiques, secteurs décisifs de l'industrialisation française. En 1871, elle ouvre sa première succursale à l'étranger à Londres..¹

Au fil des décennies, la Société Générale a connu plusieurs transformations majeures. Nationalisée en 1945, à la suite de la Seconde Guerre mondiale, elle est restée sous contrôle étatique jusqu'à sa privatisation en 1987, dans le cadre des réformes économiques visant à libéraliser le secteur bancaire français.

A ce jour, la Société Générale se présente comme l'un des premiers groupes européens de services financiers, avec plus de 119.000 collaborateurs et 26 millions de clients dans plus de 62 pays.

Le groupe est articulé autour de 3 métiers complémentaires :

- ✓ Banque de détail : qui offre des services bancaires pour les particuliers, professionnels et entreprises, en France comme à l'international.
- ✓ Banque de financement et d'investissement (SG CIB) : qui fournit des solutions financières aux grandes entreprises et des institutions..²

¹ Document interne à la Société Générale

² Documents internes à la SGA

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

- ✓ Services financiers spécialisés et assurances : qui comprend notamment le crédit à la consommation, le leasing, la gestion d'actifs et les produits d'assurance.

La Société Générale s'est engagée dans une transformation digitale profonde de son modèle d'activité pour moderniser ses services et garantir sa compétitivité dans un environnement bancaire en permanente évolution.

1.2. Présentation de la Société Générale Algérie

La Société Générale Algérie (SGA) est une filiale à 100 % du Groupe Société Générale. Elle figure parmi les premières banques privées à s'être implantées en Algérie, ces débuts remontent à 1999. Elle a joué un rôle structurant dans la modernisation du secteur bancaire national. Aujourd'hui, la SGA est présente sur le marché national au travers d'un réseau comptant plus de 104 agences, 33 wilayas et 12 Centres d'Affaires dédiés aux entreprises, satisfaisant ainsi une clientèle variée et contribuant au développement économique local.

La banque dont le siège se situe à Alger, emploie plus de 1 700 collaborateurs. La structure organisationnelle que la SGA a mise en place est en parfaite adéquation avec les normes internationales du Groupe Société Générale, ce qui assure une bonne gouvernance de l'établissement. En tant que filiale du Groupe Société Générale, la SGA bénéficie de l'envergure mondiale du groupe, lui permettant d'accéder à son expertise et à ses ressources. innovations technologiques et à son soutien stratégique pour l'adaptation de l'offre aux exigences du marché algérien.¹

Tableau N°3 : Historique de la SGA

Année	Événement Clé
1987	Ouverture d'un bureau de représentation.
1998/1999	Création de la filiale Société Générale Algérie après l'obtention de l'agrément bancaire.
2000	Ouverture de la première agence à El BiarAaaaa (mars).
2004	SGA devient une filiale à 100 % du Groupe Société Générale.
2007/2008	Création des Directions Grandes Entreprises Nationales et Internationales.
2009	Lancement de l'activité Banque de Financement et d'Investissement (BFI).

¹ Documents internes à la SGA

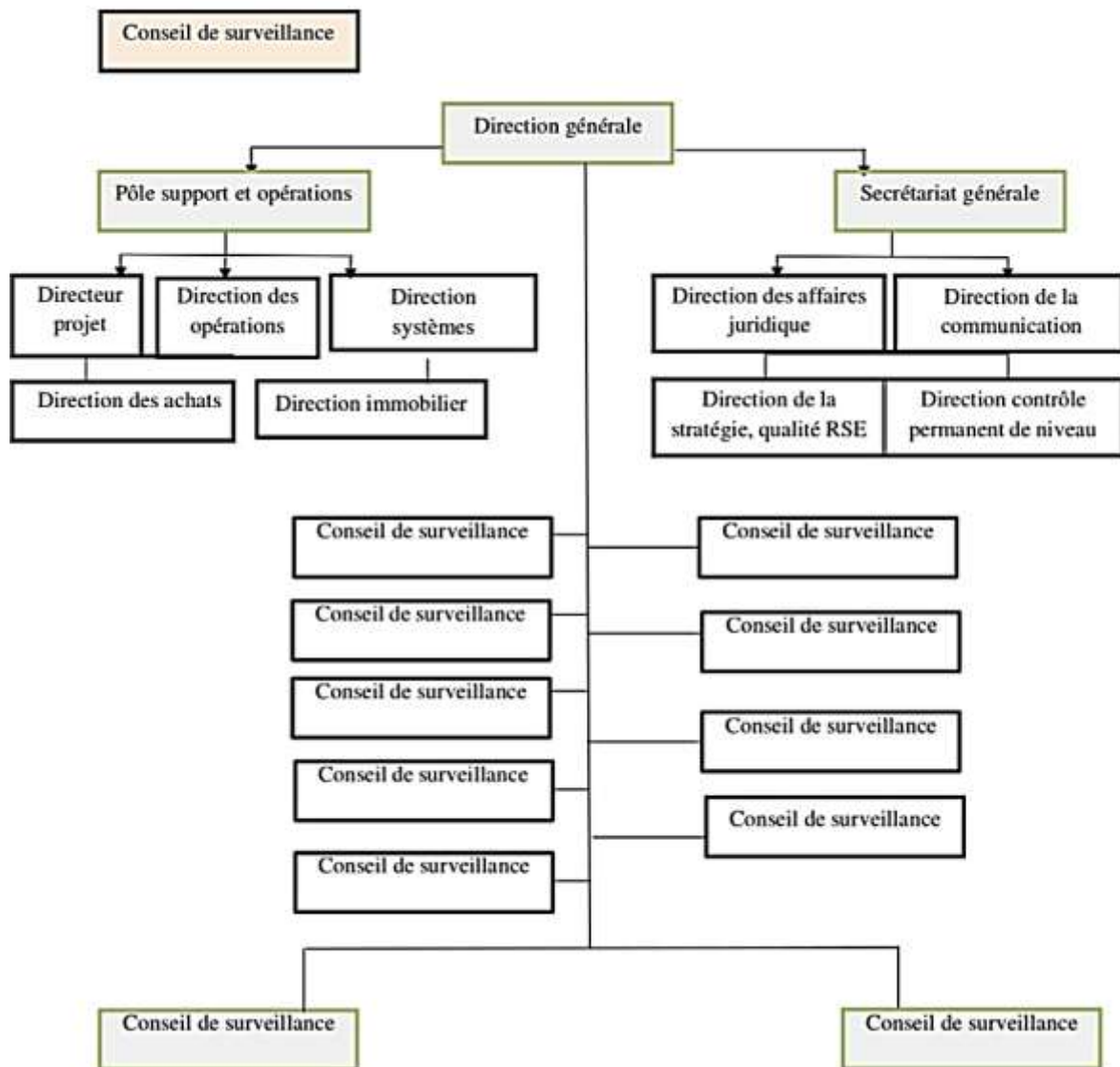
Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

2010	Création de 4 centres d'affaires pour les PME.
2011	Création de l'Agence Clientèle Patrimoniale.
2012	Ouverture de 15 agences.
2013	Ouverture de la Salle des Marchés et création de Global Trade Bank.
2014/2015	Ouverture de 4 Centres d'affaires (Dar El Beïda, Blida, Tizi Ouzou, Rouiba).
2015	Visite de Frédéric Oudéa et célébration des 15 ans.
2016/2017	Expansion avec ouverture de plusieurs agences (Annaba, M'sila, Tiaret, Blida...).
2018	Première agence bancaire solaire à Ghardaïa.
2019	Création de centres d'affaires à Hassi Messaoud et Sidi Bel Abbès.
2020	Mutualisations d'agences et centres d'affaires à Oran, Rouiba et Cheraga.
2021	Ouverture d'agences Baraki et Réghaïa. Création des Directions PAY et DFS.
2022	Ouverture des agences Mila, Tizi Ouzou 2 et Zeralda.
2023	Ouverture des agences à Tipaza et Oum El Bouaghi.

Source : Rapport d'activité de la Société Générale 2023

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Figure N=1 : Organigramme de la direction générale



Source : Documents internes à la Société Générale, 2020

1.3. Les services de la Société Générale Algérie

La banque s'engage vers des métiers privilégiant deux segments de clientèles à savoir les professionnels et particuliers à qui offrent de multiples services :

- ✓ Gestion des comptes aux quotidiens
- ✓ Opérations de caisse
- ✓ Carte de retrait et paiement
- ✓ Financement de projets d'investissement et l'exploitation
- ✓ Placement (comptes sur livret, dépôt à terme, bon de caisse)

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

- ✓ Opérations de commerce extérieur (crédit documentaire, remise documentaire,
- ✓ Transfert reçue et mis, domiciliation)
- ✓ Transfert d'argent instantané avec le Western Union
- ✓ Carte Visa (retrait et paiement à l'étranger).¹

2. Présentation de l'agence d'accueil Société Générale d'Azazga

La Société Générale Algérie (SGA), Agence d'Azazga : l'une des trois agences que la banque commercialise dans la wilaya de Tizi Ouzou, avec Tizi Ouzou 1 et Tizi Ouzou 2, située au boulevard Ahmed Zaidat, renforce la présence de SGA dans la région et les clients locaux ont accès à ses services.²

2.1. La structure de la Société Générale Algérie D'Azazga (00852)

L'agence dispose une structure assez importante :

La structure dédiée à la clientèle RETAIL : constituée de particuliers, professionnels, commerçants, professions libérales. Son personnel est constitué de :

- ✓ Un responsable d'agence
- ✓ Un chargé de clientèles professionnelle (CDC PRO)
- ✓ Deux chargés de clientèles privée ou particulier (CDC PRI)
- ✓ Un caissier
- ✓ Une guichetière
- ✓ Un chargé d'accueil polyvalent³.

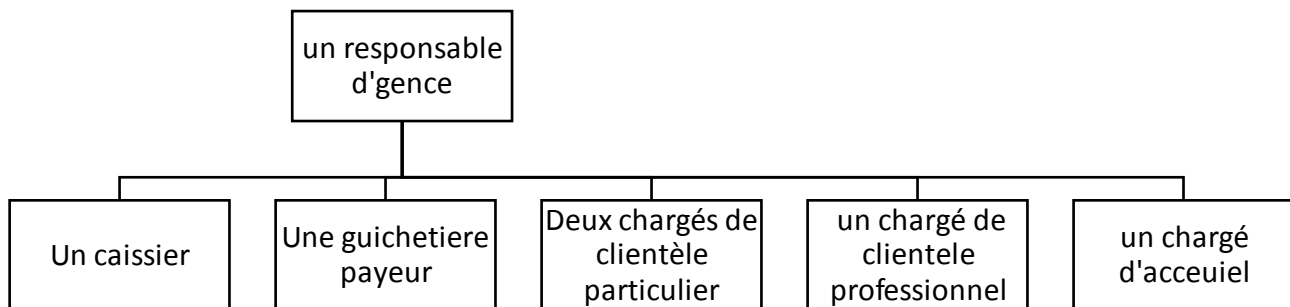
Schéma n=2 : Organigramme de l'organisme d'accueil

¹ Documents internes à la SGA

² Ibid.

³ Société générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga



Source : Société Générale 2025

2.2. Les activités de la SGA (852) d'Azazga

La SGA d'Azazga effectue les opérations de caisse, les opérations de crédit et les opérations de commerce extérieur.

2.2.1. Les opérations de caisse

Le service caisse regroupe les opérations suivantes :

- ✓ Les dépôts et les retraits des fonds
- ✓ Les versements d'espèces et les remises de chèques à l'encaissement
- ✓ Les émissions de chèque de banque et de virements
- ✓ Les retraits des formules de chèques et des cartes bancaires
- ✓ Les remises d'autorisation de prélèvements automatiques
- ✓ La gestion des oppositions (cas de vol...).¹

2.2.2. Les opérations de crédit

Le crédit bancaire est devenu un moyen de financement incontournable dans l'économie, La Société Générale d'Azazga offre une gamme variée de crédits destinés aussi aux particuliers et même aux entreprises. Pour les particuliers, elle offre des crédits à la consommation pour financer des achats comme l'électroménager ou les meubles, des crédits auto et moto pour l'acquisition de véhicules neufs, ainsi que des prêts immobiliers adaptés à différents projets : achat ou construction de logement (à taux bonifié ou classique) et financement de travaux.

¹ Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Ces crédits sont proposés avec des conditions simples, des taux attractifs et des durées de remboursement pouvant aller jusqu'à 30 ans, ce qui permet aux clients de rembourser à leur rythme. Pour les entreprises, la banque offre des crédits à moyen terme pour les aider à financer leurs projets, que ce soit pour démarrer une activité, s'agrandir ou moderniser leur outil de travail. Elle propose aussi des solutions pratiques comme le crédit-bail, le crédit documentaire ou des services pour mieux gérer leur trésorerie. Dans l'objectif de faciliter l'accès au financement et de les accompagner dans leur développement au quotidien.

2.2.3. Les opérations de commerce extérieur

La Société Générale Algérie opère des opérations avec l'extérieur d'importations et exportation. Parmi les offerts en matière de traitement des opérations de commerce extérieur nous avons :

- ✓ **Crédit Documentaire** : c'est une technique utilisée dans le commerce international par laquelle une banque s'engage à effectuer le paiement à un tiers ou une banque confirmatrice à travers un donneur d'ordre (client) contre la présentation des documents d'expédition conformes aux conditions du donneur d'ordre.¹
- ✓ **Remise Documentaire** : c'est une opération qui suit l'opération d'expédition de la marchandise qui consiste à la représentation des documents d'expédition accompagnés d'un ordre d'encaissement par la banque du tireur via le canal bancaire auprès de la banque du tiré pour paiement.²

2.4. Les clients de la SGA (00852) d'Azazga

Selon la classification de SGA Azazga il existe 2 formules Composé principalement de :

- ✓ Les particuliers : ce sont les ménages et salaries
- ✓ Les professionnels : ils se constituent des commerçants, des entreprises, des professions libérales tel que les médecins, les pharmaciens, les avocats ..., ainsi que les sociétés dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50 millions DA.³

2.5. Stratégie de la digitalisation de la SGA

La stratégie de digitalisation de la Société Générale Algérie est une démarche globale qui comprend la transformation des processus internes, le développement et l'offre des canaux numériques telles que des applications mobiles et des plateformes numériques pour améliorer

¹ Documents internes à la SGA.

² Ibid.

³ Société générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

l'expérience client, la formation des collaborateurs, des partenariats technologiques e titre d'exemples les fintechs. Ces initiatives visent à positionner la banque comme un acteur innovant et compétitif dans le secteur bancaire algérien .¹

2.5.1. Les produits digitaux proposés par la SGA

La Société Générale Algérie et plus précisément l'agence Azazga dispose d'une variété des services digitaux destinées aux différents segments de clientèles particuliers professionnelles et entreprises dont on site les principaux :

2.5.1.1. L'appli SGA

Destinée aux particuliers, est une solution de banque à distance sécurisée, à travers les fonctionnalités suivantes :

- ✓ Consultation en temps réel du solde des comptes bancaires.
- ✓ Accès à l'historique détaillé des opérations effectuées sur une période de 365 jours.
- ✓ Solliciter une demande de crédit en ligne, transmettre les documents requis via l'application et suivre en temps réel l'avancement du dossier de financement.
- ✓ Réalisez des virements entre vos comptes ou vers des bénéficiaires externes.
- ✓ Gérer vos cartes bancaires (CIB ET VISA).²

2.5.1.2. Songecach Net et SGA Trade

Ce sont des plateformes digitales destinées aux clients entreprises, offrant des services de banque en ligne B to B, notamment la gestion des paiements et des opérations commerciales, avec des fonctionnalités enrichies régulièrement.

SOGECASH NET est la solution de banque en ligne à distance qui convient à vos besoins, et qui vous permet de :

- ✓ Suivre la gestion des comptes 24h/24 7j/7 en toute sécurité.
- ✓ Réaliser facilement et en temps réel des opérations courantes.

SGA Trade La solution de banque à distance Trade permet aux clients Professionnels et Entreprises de créer, modifier et consulter les opérations d'importation, effectuées par crédit documentaire et remise documentaire, traitées avec Société Générale Algérie.

¹ Société Générale Algérie ,2025

² <https://particuliers.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/votre-banque-distance/appli-sga/> consulté le 15/02/2025 à 16H

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

- ✓ Une multifonctionnalité grâce au tableau de bord global qui permet de gérer les demandes de pré domiciliations et les opérations documentaires.
- ✓ Des graphes qui permettent de mieux visualiser les demandes de pré domiciliations grâce à un système de filtres.
- ✓ Un service de messagerie qui permet d'échanger avec la banque dans le cadre des opérations documentaires.
- ✓ Une disponibilité à tout moment 24h/24 et 7j/7.
- ✓ Une Accessibilité en tout lieu et de n'importe quel poste.
- ✓ Une Gestion des opérations en toute simplicité¹.

2.6. La démarche du financement aux entreprises de la SGA Azazga (00852)

La Société Générale Algérie (SGA) applique une stratégie ordonnée pour l'octroi des crédits aux entreprises qui allie une approche prudente de la gestion des risques, avec un soutien au développement économique.

La Société Générale Algérie a placé la rigueur de l'analyse des demandes de crédits des entreprises et des projets à financer au cœur de ses stratégies pour gérer les risques de non-remboursement.

En effet, la démarche commence par une étude approfondie de l'emprunteur : à travers l'analyse de l'activité et l'analyse de son bilan et des différents indicateurs de rentabilité, solvabilité et capacité à honorer ses engagements de remboursement. Ensuite, l'évaluer de la viabilité du projet à financer est réalisée en étudiant la rentabilité prévisionnelle, la faisabilité du projet et son potentiel de succès.

La banque accorde aussi une attention importante aux garanties, afin de conclure que la couverture apportée est suffisante dans le cas où l'emprunteur ne rembourserait pas le crédit².

Section 2 : Automatisation et digitalisation des processus bancaires de la SGA à travers le workflow

Parmi les outils les plus utilisés par la Société Générale d'Algérie, dans le cadre de l'automatisation et de la digitalisation de ses processus bancaires nous avons le workflow. Dans cette section nous allons présenter cet outil ainsi que son fonctionnement.

¹ <https://entreprises.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/banque-distance/sgtrade/> consulté le 10/03/2025 à 16H

² Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

1. Présentation du workflow au sein de la Société Générale

Plusieurs institutions financières à l'échelle mondiale utilisent aujourd'hui des workflows dans leurs processus pour rationaliser leurs activités et d'améliorer leur efficacité opérationnelle. Toutefois, ce qui distingue la Société Générale et plus particulièrement sa filiale en Algérie réside dans son engagement marqué en faveur de l'adoption des technologies les plus récentes¹.

En effet, la Société Générale s'est imposé comme l'un des premières à adopter des technologies et outils innovants, tant pour ses besoins internes que pour améliorer l'expérience offerte à ses clients. Pour sa filiale en Algérie, même si elle peut s'appuyer sur les infrastructures du groupe et notamment sur les excellents outils de workflow qu'il propose, elle adopte, comme ses concurrentes, les outils qui correspondent le mieux à son marché local.²

1.1. Définition workflow

Dans le secteur bancaire, un workflow ou flux du travail c'est un enchaînement structuré et organisé d'activités visant à exécuter un processus spécifique. Il s'agit d'une série d'étapes clairement définies, conçues pour atteindre un objectif déterminé, tel que l'ouverture d'un compte, le traitement d'une demande de crédit ou la gestion des opérations financières.

L'efficacité d'un workflow repose principalement sur sa capacité à coordonner de manière optimale les ressources mobilisées qu'il s'agisse des acteurs humains, des systèmes informatiques ou des données traitées.

1.2. Historique du workflow

L'histoire de workflow débute dans les années 1980 et 1990, une période marquée par l'intensification de l'informatisation des opérations bancaires. C'est durant cette phase que les premières solutions de workflow ont vu le jour, principalement dans le but de rationaliser les processus internes liés au traitement des données, à la gestion documentaire ainsi qu'à la circulation de l'information au sein des établissements financiers.³

Avec l'avènement d'Internet et l'évolution rapide des technologies de l'information, les systèmes de workflow sont devenus plus intégrés, automatisés et orientés vers la gestion globale des processus métiers, permettant une coordination plus fine entre les différentes

¹ Document interne à la Société Générale

² Document interne à la Société Générale, 2021

³ Documents internes à la Société Générale

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

fonctions de l'institution. Dans ce contexte, la Société Générale s'est inscrite dans cette dynamique en adoptant des solutions de workflow avancées.¹

Avec l'émergence de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la Société Générale continue d'innover dans le domaine des systèmes workflow. Ces avancées permettent d'automatiser davantage de processus, d'améliorer la prise de décision grâce à l'analyse de données en temps réel et de renforcer la sécurité des transactions financières².

1.3. Le rôle du workflow dans le financement des entreprises

Le processus commence par la soumission de la demande de financement par le chargé d'affaires entreprise via le portail du SGA Workflow. Ce portail permet d'encoder les informations essentielles relatives à l'entreprise (situation financière, objet de la demande, garanties, documents annexes, etc.). L'outil vérifie automatiquement la complétude du dossier et signale les pièces manquantes.

- Grace au crédit scoring automatique intégré dans le système basé sur des critères objectifs (la santé financière de l'entreprise, les antécédents de crédit la situation sectorielle...etc.)
- Selon le niveau de risque et le montant demandé, le dossier suit un circuit de validation prédéfini (validation hiérarchique). Le workflow automatise la transmission du dossier aux décideurs concernés, tout en gardant un historique des commentaires et décisions.
- Une fois la décision prise, la mise en place du crédit (décaissement, émission de garanties, ouverture de ligne, etc.) est lancée directement via le workflow, qui transmet les instructions aux services concernés (back office, trésorerie, juridique). Cela permet de réduire considérablement les délais de débloqué des fonds.
- SGA Workflow permet un suivi en temps réel de l'état d'avancement des demandes de financement, pour les chargés de clientèle et même la gestion des portefeuilles des entreprises clientes³.

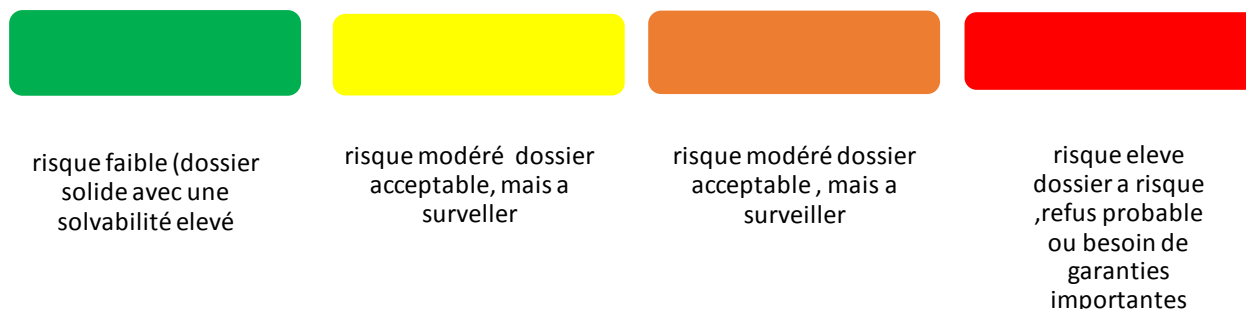
¹ Documents internes à la Société Générale

² Ibid.

³ Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Schéma n=03 : Le crédit scoring de la SGA workflow



Source : réalisé par nos soins d'après les informations Société Générale Algérie.2025

1.4. Objectifs du workflow

La mise en place d'un système de workflow au sein de la Société Générale Algérie poursuit plusieurs objectifs stratégiques visant à améliorer l'efficacité et la performance de l'institution bancaire. Ces objectifs sont détaillés comme suit :

- ✓ L'automatisation et la rationalisation des processus métier. Cette démarche permet de renforcer l'efficacité opérationnelle tout en réduisant considérablement les délais de traitement, contribuant ainsi à une gestion plus agile et réactive.
- ✓ Le système de workflow assure un suivi rigoureux de chaque étape des processus bancaires. Cela inclut la documentation des décisions prises et l'affectation des responsabilités à chaque phase, garantissant ainsi une gestion transparente des activités. Cette traçabilité est essentielle pour respecter les exigences réglementaires et pour optimiser la gestion des risques opérationnels.
- ✓ L'automatisation des processus permet de standardiser les opérations, réduisant ainsi les erreurs humaines. Cela favorise une plus grande cohérence dans les services fournis aux clients et contribue à une expérience client optimale, avec des délais de traitement plus courts et une fiabilité accrue des services.
- ✓ Le système de workflow facilite l'allocation efficace des compétences humaines et matérielles. En optimisant la répartition des tâches, il permet d'optimiser la productivité, ce qui se traduit par une meilleure rentabilité pour l'institution bancaire.¹

¹ Documents internes à la Société Générale

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Section 3 : Étude de la perception de la digitalisation des services de financement bancaire

Dans cette section, nous présentons la perception des clients et même la banque envers la digitalisation des services de financement bancaire, pour pouvoir comprendre comment ils vivent cette transformation numérique dans le processus de financement.

1. Approche méthodologique

Pour répondre à notre problématique, nous avons choisi une approche dite mixte, qui combine à la fois des outils quantitatifs et qualitatifs. Cette méthode nous a paru la plus pertinente, car elle nous permet de croiser des résultats chiffrés avec une compréhension plus fine des réalités du terrain.

À travers cette approche, nous avons cherché non seulement à mesurer les effets de la digitalisation sur le financement des entreprises, mais aussi à mieux comprendre comment ces changements sont perçus et vécus au quotidien par les acteurs concernés.

2. Stratégie de collecte des données

Pour construire notre analyse, nous avons mobilisé les outils complémentaires suivantes :

- ✓ Un questionnaire qui a été diffusé auprès de dix entreprises clientes de la Société Générale Algérie. L'objectif était de recueillir leurs perceptions sur l'impact de la digitalisation sur leurs relations bancaires et leurs demandes de financement.¹
- ✓ Un entretien semi-directif qui a été mené avec la responsable d'agence de la Société Générale Algérie, pour bénéficier du regard d'un professionnel expérimenté sur le processus de financement face à la digitalisation.²

Ce croisement de méthodes nous a permis de multiplier les points de vue et d'enrichir notre réflexion.

3. Échantillonnage

Notre échantillon a été constitué de manière raisonnée, en tenant compte de la pertinence des participants pour notre sujet.

¹ Voir annexe 2

² Voir annexe 3

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Il est composé de :

- Dix entreprises parmi une population de 440 entreprises de tailles et de secteurs variés, toutes clientes de la banque société générale en Algérie et ayant recours à différents niveaux aux services bancaires digitalisés.
- Un responsable d'agence bancaire a été sollicité pour un entretien, afin d'apporter une vision complémentaire et professionnelle sur les évolutions observées. Ainsi que l'apport de l'outil utilisé dans le processus de financement des entreprises et contraintes liées

Le choix des participants s'est appuyé sur leur disponibilité et sur leur adéquation avec nos critères de recherche.

4. Outils et traitement des données

Le questionnaire a été diffusé principalement en présentiel, selon les disponibilités des répondants. Les réponses ont été traitées à l'aide d'outils simples (Excel), en privilégiant une lecture des tendances principales.¹

L'entretien semi-directif a été réalisé en face-à-face avec un responsable d'agence SGA. Nous avons structuré l'échange autour de grandes thématiques liées à la digitalisation et au financement, tout en laissant la liberté au répondant d'approfondir certains points importants²

¹ Voir annexe 2

² Voir annexe 3

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

4.1. Collecte des données

D'abord on va analyser les résultats du questionnaire

Tableau n°4 : Réponses obtenus du questionnaire

entreprise	taille	utilisation des services digitale (oui/non)	services utilisé	types d'opérations	fréquence d'usage	difficulté technique	a demandé un financement?(oui/non)	types de finance ment	rapidité du finance ment	satisfaction globale
E1	pme	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	oui	oui	court terme	moyenne	très satisfait
E2	pme	oui	banque en ligne	consultation virement et paiements	hebdomadairement	non	oui	crédit-bail	moyenne	satisfait
E3	pme	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme/long et moyen terme	rapide	très satisfait
E4	Tpe	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme	très lente	moyennement satisfait
E4	Tpe	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme	lente	moyennement satisfait
E6	pme	oui	banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme crédit-bail	moyenne	très satisfait
E7	pme	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	oui	non			très satisfait
E8	pme	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme /long et moyen terme	rapide	satisfait
E9	Tpe	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme/long et moyen terme	rapide	très satisfait
E10	Tpe	oui	appli sga/banque en ligne	consultation virement et paiements	quotidiennement	non	oui	court terme	très lente	moyennement satisfait

Source : réalisé par nos soins à partir des résultats obtenus

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

4.1.1. Interprétation des résultats du questionnaire

Adoptions des services digitaux (section 2 du questionnaire) :

Nous remarquons que 100% des clients utilisent les services digitaux proposés par la SGA (100% de réponses avec « oui » pour la question « utilisez-vous les services digitaux proposés par votre banque ? ») avec une fréquence quotidienne (90% des entreprises ont répondu par « quotidiennement »).

Principalement l'application mobile et la banque en ligne (8/10 utilisent l'application mobile et la banque en ligne et 2/10 utilisent seulement la banque en ligne ». Pour effectuer les opérations de consultation, virement et de paiements (100% de réponses « consultation » et « virements » « paiements » tandis que 0/10 des entreprises l'utilise pour la demande du financement) cela signifie que la banque n'a pas encore digitaliser les demandes de financement en ligne.

20% (2/10 entreprises) ont des problèmes techniques seulement envers les services digitaux

Tendance majeure : adoption massive des outils digitaux avec une fréquence quotidienne principalement pour les opérations de consultations et virements. de ce fait l'étape demande de financement ne se fait pas en ligne n'est pas digitale

La qualité du financement des entreprises de la société générale Algérie (section 3 du questionnaire) :

90% des entreprises principalement des PME et TPE ont demandé un financement a priorité aux besoins d'exploitation, moins aux investissements (8/9 crédit court terme ,3/9 crédit moyen long terme ,2/9 crédit- bail).

Les réponses sur la question « rapidité du processus ? » sont variés entre (44% soit la réponse de 4/9 est « rapide », 22% soit 2/9 ont répondu par « moyenne » ,33% soit 3/9 « long » et « très long »). Sont corrélées avec le degré de satisfaction qui est de 70% (très satisfait 5/10, satisfait 2/10, moyennement satisfait 3/10) (les moins satisfaits sont = processus long). (Voir le tableau).

La tendance majeure c'est l'accès fort aux financement pour un taux de (90%) mais avec un processus dite plus ou moins rapide (presque de 50% des entreprises bénéficient déjà des délais rapides) cela est corrélée avec le degré de satisfaction (corrélation positive). (Voir le tableau).

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Tableau n°5 : Résultats générales d'analyse

Dégré de digitalisation du financement	Partielle (pas complètement digitalisé)
Accès au financement	Un accès très fort (90%)
Rapidité du processus	44% est dit rapide
Impact sur les entreprises clientes	70% de satisfaction

Source : élaboré par nos soins à travers l'interprétation d'analyse.

4.1.2. Analyse des réponses de l'entretien semi _directif avec la cheffe d'agence de la SGA :

Tout d'abord nous commencerons par présentation des réponses obtenus ainsi une analyse de ces réponses

Tableau n°6 : Les réponses obtenues de l'entretien

Questions posées		
Dégré de digitalisation du financement des entreprises	Avantages de la digitalisation sur le financement des entreprises (pour la banque et pour l'entreprise)	Inconvénients de la digitalisation sur le financement des entreprises (pour la banque et pour l'entreprise)
Réponses obtenues		
<ul style="list-style-type: none"> - Digitalisation des processus : ouverture de compte, demande de crédit (particuliers et crédit documentaire), domiciliation bancaire. - Outils: Sogecash Net, Workflow, DG Trade. - Toutes les étapes du financement digitalisées via Workflow (montage, garanties, suivi, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction des délais de traitement. - Rapidité, efficacité, traçabilité. - Optimisation de la chaîne de valeur. - Simplicité et évolutivité des outils. -Meilleure orientation client. 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun inconvénient déclaré. - Les retards dépendent surtout du client (ex. : réactivité pour fournir les pièces manquantes). - Formation du personnel évoquée comme un gage de qualité.

Source : réalisé par nos soins.

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

4.1.2.1. Analyse horizontale selon le profil

Le répondant de cet entretien est une Responsable d'Agence (RA), un poste opérationnel clé au sein d'une banque, notamment en matière de gestion quotidienne de la relation client, d'octroi de crédits et de pilotage des opérations commerciales. Ce profil professionnel est particulièrement pertinent pour évaluer la digitalisation des processus bancaires, car il se situe à l'interface entre les clients entrepris et les services internes de la banque. Il dispose donc d'une vision pratique et terrain des outils digitaux et de leur impact réel sur la qualité de service.

L'analyse du discours révèle une perception fortement positive de la digitalisation, ce qui peut s'expliquer par la valeur ajoutée qu'elle apporte au poste de RA : simplification des tâches administratives, fluidité des échanges, rapidité de traitement, et meilleure traçabilité des dossiers. Le répondant met l'accent sur des outils comme le Workflow, qu'il décrit comme facile d'usage et régulièrement mis à jour, témoignant d'une bonne appropriation technologique à son niveau.

4.1.2.2. Analyse verticale selon les thématiques

4.1.2.2.1. Thématique 1 le degré de la digitalisation

La responsable d'agence (RA) met en évidence un degré de digitalisation avancé au sein des opérations bancaires, notamment en ce qui concerne les processus de financement des entreprises. Plusieurs démarches, auparavant réalisées de manière manuelles ou via courrier électronique, sont devenues entièrement ou partiellement digitalisées. Il s'agit notamment de l'ouverture de compte, de la demande de crédit, ainsi que de la demande de domiciliation bancaire.

Ces transformations sont rendues possibles grâce à des outils numériques tels que Sogecash Net, une application dédiée à la gestion des comptes, ainsi que des plateformes spécifiques comme Workflow (WF) et DG Trade. L'outil Workflow a une place centrale dans la digitalisation du processus de financement. Il permet de gérer tout le processus, depuis le montage du dossier jusqu'au suivi post-octroi en passant par la notification, la mise en place des lignes de crédit et la mobilisation des fonds. Cette digitalisation montre que la banque prend déjà le tournant de la modernisation et de l'automatisation de ses services.

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

4.1.2.2.2. Thématique 2 Avantages de la digitalisation sur le financement des entreprises (pour la banque et pour l'entreprise)

L'interviewé cite une série d'avantages liés à une digitalisation des processus bancaires. Le premier constat est la réduction substantielle des délais de traitement des demandes de financement, grâce à la simplification apportée par l'automatisation et la rapidité de circulation de l'information entre services.

Cette transformation se fait au bénéfice d'une plus grande traçabilité et rigueur de l'exécution puisque chaque étape est suivie de manière précise et documentée par la direction et les équipes : l'interviewé mentionne aussi la simplicité d'utilisation des outils numériques utilisés, celui du Workflow notamment, qui est mis à niveau en permanence auprès des utilisateurs et de nos confiants partenaires.

La digitalisation permet aussi une meilleure optimisation de la chaîne de valeur qui rehausse la prise en charge des clients en se dotant de services plus rapides, plus accessibles et mieux rangés. Le retour d'expérience prouve que l'utilisation du digital pour le bon fonctionnement bancaire contribue à mieux réaliser la qualité du service rendu aux clients comme aux attributions et de ce que fait la banque elle-même.

4.1.2.2.3. Thématique 3 Inconvénients de la digitalisation quant au financement des entreprises (pour la banque et pour l'entreprise)

Contrairement aux nombreux avantages soulignés, les inconvénients ne sont pas clairement exprimés par le répondant. Ou elle affirme ne rencontrer aucune difficulté lors de l'utilisation des outils numériques, il précise que les équipes sont suffisamment formés pour garantir la qualité et la fiabilité des documents et informations traités.

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Section 4 : Étude d'un cas de dossier de crédit de financement l'entreprise via l'outil workflow

Une étude de cas a été réalisée sur une entreprise cliente de la Société Générale Algérie, afin d'illustrer plus en détail l'acheminement d'un montage du dossier de crédit de financement via l'outil digital (workflow)

1. Présentation de l'entreprise

L'entreprise « X » est une entreprise consacrée dans la fabrication de matériel agricole, elle entretient une relation de 3 ans avec la banque, en 2024 a sollicité un crédit à court terme d'un montant de 20 000 kda repartis en :

- ✓ Découvert : 2 000 kda
- ✓ Spot refinancement : 4 000 kda
- ✓ ASF : 4 000 kda
- ✓ Crédit documentaire : 10 000 kda

1.1. Collecte physique du dossier

La collecte du dossier du crédit (avec toutes les pièces justificatifs nécessaires)¹⁷⁶ et une analyse se fait par le conseiller clientèle professionnels

Analyse financière est faite par la chargé clientèle professionnel :

1.2. Analyse de l'équilibre financier

Le banquier entame son analyse par analyse des indicateurs d'équilibre financier pour les années (2022/2023 et prévisionnel pour 2024 seulement) car le crédit est à court terme et son montant égal à 20 000 kda.¹⁷⁷

Tableau n°7 : Ratios d'équilibre financier (2022/2023/2024) (en kda)

Indicateur	2022	2023	2024
FOND DE ROULEMENT	1 806	9 894	17 486
BESOIN EN FOND DE ROULEMENT	- 397	9 945	14 121
TRESORERIE NETTE	2 203	- 51	3 365

Source : documents internes à la société générale Algérie

¹⁷⁶ Voir annexe 1

¹⁷⁷ Voir annexe 1

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Interprétation

Pour 2022 :

- Fonds de roulement positif (1 806 kda), ce qui signifie qu'elle avait suffisamment de ressources stables pour couvrir ses besoins à court terme.
- Le besoin en fonds de roulement était même négatif (-397 kda), ce qui est un bon signe : cela montre que l'activité générait elle-même de la trésorerie.
- La trésorerie nette était largement excédentaire (2 203 kda), ce qui reflète une bonne santé financière.

Pour 2023 :

- Fond de roulement positif (9894 kda) ce qui signifie que l'entreprise avait suffisamment de ressources stables pour couvrir ses besoins à court terme
- BFR exploise est positif (9945 kda) aussi ce qui signifie que l'entreprise a un besoin de financement d'exploitation très élevé.
- TN négative (-51) ce qui signifie que l'entreprise n'a pas pu couvrir son besoin de financement d'exploitation par ces propres ressources

Pour 2024 :

- Le fonds de roulement continue à croître,
- Même si le BFR reste élevé, mais gérable
- La trésorerie redevient positive (3 365 kda).

1.3. Analyse de la gestion de l'entreprise

Les crédit est à court terme donc le banquier privilège de calculer la ratio de rotation en jour ce qui va permettre d'évaluer l'efficacité de gestion des actifs de cette entreprise.¹⁷⁸

Tableau n°8 : Ratios de gestion de l'entreprise (2022/2023/2024) (en kda)

RATIO	FORMULE	2022	2023	2024
RATIO DE ROTATION DES STOCKS (1)	(STOCK/CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	121	46	73
RATIO DE ROTATION DES CREANCES	(CLIENTS/CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	7	41	31

¹⁷⁸ Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

CLIENTS (2)					
RATIO DE DETTES FOURNISSEURS (3)	DE	(FOURNISSEURS/CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	42	7	20
RATIO DE BESOIN EN FOND DE ROULEMENT SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRE(4)	DE	(BESOIN EN FOND DE ROULEMENT /CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	-9	68	87
RATIO DE FOND DE ROULEMENT SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRE (5)	DE	(FOND DE ROULEMENT/CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	43	68	108
RATIO DE TRESORERIE SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRE(6)	DE	(TRESORERIE NETTE /CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	52	0	21
RATIO D'ENNETTEMENT A COURT TERME (7)	DE	(DETTES A COURT TERME /CHIFFRE D'AFFAIRE)*360	153	20	17

Source : Documents interne à la Société Générale Algérie

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Interprétation

(1) Ce ratio passe de 121 jours en 2022 à 46 jours en 2023, traduisant une nette amélioration dans. Cependant, en 2024, il remonte à 73 jours, ce qui peut suggérer un ralentissement de la vente des produits ou une accumulation temporaire des stocks. Malgré cette hausse, le niveau reste inférieur à celui de 2022.

(2) Les délais de paiement des clients ont considérablement augmenté en 2023, passant de 7 à 41 jours, puis diminuent en 2024. Cela reste raisonnable mais montre un besoin d'amélioration du recouvrement des créances.

(3) L'entreprise semble payer ses fournisseurs plus rapidement à partir de 2023. Cela peut être perçu comme un bon signe de solvabilité mais pourrait affecter la trésorerie si ce paiement rapide n'est pas compensé par des délais clients favorables.

(4) Le BFR était négatif en 2022 (l'activité générait de la trésorerie), puis devient positif et augmente, ce qui signifie que l'entreprise a besoin de financer davantage son cycle d'exploitation. Cela peut entraîner des tensions de trésorerie si non maîtrisé.

(5) Le fonds de roulement augmente continuellement, ce qui est positif : cela indique que l'entreprise dispose de ressources stables croissantes pour couvrir son BFR.

(6) Trésorerie nette quasi nulle en 2023, puis reprise en 2024. Cela reflète des tensions de trésorerie en 2023 qui semblent se détendre légèrement en 2024, mais la situation reste à surveiller

(7) Très forte réduction de l'endettement à court terme dès 2023. Cela peut signifier une meilleure gestion du passif ou un remboursement significatif de dettes à court terme, renforçant la solidité financière.

1.4. Analyse de l'activité et de rentabilité

Le banquier analyse la rentabilité et l'activité de l'entreprise selon son chiffre d'affaire et son résultat net et marge brute d'autofinancement ¹⁷⁹.

¹⁷⁹ Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Tableau n°9 : Ratios d'activité et de rentabilité de l'entreprise (2022/2023/2024) (en kda)

	2022	2023	2024	évolution n/n-1	évolution n/n-2
chiffre d'affaire (1)	15 431	53 007	59 273	12%	284%
excédent brut d'exploitation (2)	1 271	8 820	7 574	-14%	496%
frais financières nettes (3)	27	26	301	1058%	1015%
excédent brut d'exploitation/frais financières nettes (4)	47	339	25		
résultat net (5)	1 225	5 736	6 935	21%	466%
marge brut d'autofinancement (6)	1 225	8 794	7 273	-17%	494%

Source : Document interne à la Société Générale Algérie

Interprétation

(1) Il y a eu une forte croissance du chiffre d'affaires entre 2022 et 2023 (+243 %), puis une progression plus modérée en 2024 (+12 %). Cela suggère une phase d'expansion importante en 2023, suivie d'un ralentissement de la croissance, mais à un niveau élevé. La performance commerciale est globalement très positive sur 3 ans.

(2) L'EBE a explosé en 2023, mais a légèrement baissé en 2024. Cela peut signaler une augmentation des charges d'exploitation en 2024 ou une stabilisation après une croissance exceptionnelle en 2023. Sur deux ans, la rentabilité d'exploitation reste très largement améliorée.

(3) Les frais financiers ont bondi en 2024. Cela peut s'expliquer par un recours important à l'endettement.

(4) En 2023, la couverture était très confortable (339 fois)., en 2024, elle chute à 25, ce qui reste acceptable mais témoigne d'une forte détérioration. Il y a moins de marge de sécurité financière ce qui s'explique par le nouveau crédit

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

(5) La MBA suit la même tendance que l'EBE : forte progression en 2023, baisse en 2024. Cela signifie que la capacité à financer les investissements à partir des ressources internes diminue légèrement mais reste solide sur le long terme.

1.5. Prise de décision

Cette étape du processus est digitalisée

Après avoir effectué l'analyse le conseiller clients soumissionne la demande de financement via le portail du SGA Workflow. Ce portail permet d'encoder les informations essentielles relatives à l'entreprise à savoir

- objet de la demande : financement à court terme (exploitation)
- garanties : billets à ordre, délégation d'assurance etc. (scannées et rattachées)
- documents annexes : les pièces justificatives comme les états financiers (scannées et rattachées).
- Les résultats de l'analyse financière obtenus

L'outil vérifie automatiquement la complétude du dossier et signale les pièces manquantes.

Grace au crédit scoring automatique intégré dans le système basé sur des critères objectifs telles que la santé financière de l'entreprise, les antécédents de crédit la situation sectorielles...etc.

Une fois que le dossier est créé un Scor a été apparu d'une manière instantanée

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Schéma n=04 : Le crédit scoring de l'entreprise.

Score du dossier

Source : Société Générale Algérie, 2025

Ainsi pour les critères d'octroi automatiques. Ce qui signifie risque modéré dossier acceptable, mais à surveiller.

Figure n=2 Les critères automatiques d'octroi d'un crédit

Points de contrôles	VALEUR	Résultat	Observation
Fonctionnement du compte			
Existence d'incidents de paiement en cours	Non	Accepté	
Existence d'échéances <i>impayées</i> en cours via la <i>CREM</i>	Non	Accepté	
Existence d'Oppositions en cours non apurées	Non	Accepté	
Existence d'un plan de rééchelonnement des crédits antérieurs	Non	Accepté	
Volet juridique			
Secteur d'activité sensible selon la POC PRO	Autres	Accepté	
Age Gérant/ Propriétaire/Homme Clé < 25 & >72 ans	45	Accepté	
Retard fiscal et parafiscal en cours	Non	Accepté	
Passage en contentieux avec abandon de créances	Non	Accepté	
Passage en contentieux sans abandon de créances	Non	Accepté	
Existence de LJ sur les 05 dernières années de la société et/ou gérant	Non	Accepté	

Source : Société Générale Algérie 2025

Figure n=3 : Les critères d'octroi d'un crédit automatiques

Indicateurs financiers			
Ancienneté de la dernière liasse fiscale > 18 mois	4 mois	Accepté	
Baisse du CA N/N-1 > 10%	NON	Accepté	
EBE négatif (exercice N)	Non	Accepté	
Baisse de l'EBE > 10%	NON	Accepté	
Nombre de perte au cours des 03 derniers exercices	0	Accepté	
Perte cumulée > 3/4 du capital social	383,22%	Accepté	
FR < 0	3 263 KDZD	Accepté	
FP/TB < 10%	30,39%	Accepté	
Capacité d'endettement DLMT/FP >= 1	0,00	Accepté	
Apport sur LEASING <= 20%	20,0%	Accepté	
Capacité d'autofinancement DLMT/MBA	0,00	Accepté	
Capacité de Remboursement Annuités de remboursement /MBA	0,0%	Accepté	

Source : Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Selon ce Scor et le montant le crédit a suivi automatiquement une validation hiérarchique Pour un avis favorable avec des conditions. Toute en gardant une trace sur les décisions et les commentaires ¹⁸⁰

Tout ce processus a pris seulement (14 jours).

2. Résultat de l'analyse qualitative et quantitative

D'après toute cette analyse qualitative et quantitative, ainsi l'étude de cas nous avons abouti à la conclusion suivante

Tableau n°10 : récapitulatif des résultats d'analyse (questionnaire et entretien et étude de cas)

L'impact +de la digitalisation sur le financement des entreprises	Pour la banque	Pour l'entreprise
Avantages(impact positif)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réduction des couts opérationnelles ✓ Efficacité opérationnelle ✓ Rapidité du processus (réduction des délais de traitements) ✓ Meilleur prise de décision ✓ Meilleur gestion des risques ✓ Optimisation de la chaine de valeur ✓ Une traçabilité des décisions et étapes de la demande ✓ Suivi en temps réel l'état du dossier 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accessibilité au financement ✓ Expérience client amélioré (satisfaisante)
Inconvénients (impact négatif)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Risque de cyber sécurité ✓ Manque d'infrastructure technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difficultés techniques

Source : établis par nos soins

¹⁸⁰ Société Générale Algérie 2025

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Note :

Les inconvénients cités sont cités d'une manière générale qui touche toutes les banques algériennes

3. Les recommandations

3.1. Pour la Société Générale Algérie

Il est essentiel pour la Société Générale Algérie d'accélérer sa transformation digitale afin de proposer des services plus rapides, pratiques et accessibles à ses clients. Cependant, cette avancée technologique doit aller de pair avec un renforcement des mesures de sécurité pour protéger les données sensibles et instaurer un climat de confiance à titre d'exemple offrir aux entreprises des demandes de crédits en ligne ainsi que le dépôt des dossiers ce qui facilite la tâche pour les entreprises et même pour les employés de la banque.

3.2. Pour les banques algériennes en général

- Il devient urgent d'intégrer des outils numériques modernes dans les activités quotidiennes des banques, comme les systèmes de gestion automatisée des processus (workflow), afin de gagner en efficacité et en transparence.
- Une amélioration significative de l'infrastructure numérique en Algérie est également nécessaire pour permettre une digitalisation plus large et plus équitable, notamment dans les régions éloignées.
- Enfin, face à la montée des cyber menaces, les banques doivent impérativement renforcer leurs dispositifs de cyber sécurité, en investissant dans des technologies de protection avancées et en formant régulièrement leur personnel aux risques informatiques.

Chapitre III : La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Conclusion

Pour conclure la digitalisation des processus bancaires en particulier dans la Société Générale Algérie a un impact significatif dans l'amélioration du processus de financement des entreprises en le rendant plus rapide, moins coûteux et plus efficace en matière de prise de décision, gestion des risques et la traçabilité des étapes néanmoins des inconvénients restent à révéler telles que les cyber risques et les problèmes techniques (les bugs, le manque d'infrastructures techniques) qui peuvent freiner ce type de processus.

Conclusion générale

Conclusion générale

Tout au long de ce mémoire, nous avons tenté de mieux comprendre comment la digitalisation, avec ses technologies de plus en plus innovantes qui transforme en profondeur nos modes de vie et de travail, influence aussi le secteur bancaire et plus précisément, le financement des entreprises. À travers le cas de la Société Générale Algérie son agence de Azazga, nous avons exploré cette évolution technologique dans un contexte algérien en plein progrès.

Nous avons pu constater que la digitalisation ne se limite pas à l'introduction de nouveaux outils ou plateformes en ligne. Elle change profondément la manière dont une banque fonctionne, traite les dossiers, communique avec ses clients et répond à leurs besoins.

Dans le domaine du financement, cela se traduit par efficacité de traitement en terme de cout, temps et même lors de la prise des décisions et la gestion des risques pour la banque, des processus plus rapides, plus simples et souvent plus accessibles pour les entreprises, en particulier les petites et moyennes structures qui représentent une part importante du tissu économique toute en gardant une meilleure traçabilité.

L'exemple de la Société Générale Algérie montre bien que des actions concrètes ont été entreprises pour faire évoluer les services, adopter des outils digitaux efficaces et mieux répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus connectée.

Ces changements apportent des bénéfices visibles : les délais sont raccourcis, les risques mieux gérés, les opérations deviennent plus transparentes et faciles à suivre, et la relation client s'en trouve renforcée. C'est particulièrement important dans le domaine du financement des entreprises, où ces améliorations font une vraie différence.

Mais tout n'est pas encore parfait. Il existe encore des défis à relever, comme la sécurité des données, le manque d'infrastructure technologiques et l'exclusion numérique. Ces obstacles rappellent que la digitalisation est un processus progressif, qui demande du temps, de l'adaptation, et surtout, une vision claire.

En conclusion, la digitalisation représente une véritable opportunité, tant pour les banques algériennes que pour les entreprises. Lorsqu'elle est bien conçue et accompagnée d'un soutien adapté, elle a le potentiel de transformer en profondeur les mécanismes de financement, en les rendant plus simples, plus équitables et plus réactifs. Il s'agit d'un projet complexe, certes, mais indispensable pour bâtir une économie plus moderne, agile et tournée vers l'avenir.

Références bibliographiques

Référence bibliographiques

Textes et Lois

1. Instruction n° 02-25 du 2 mars 2025 relative aux conditions spécifiques de constitution, d'agrément et d'activités de banque digitale
2. Règlement n°24-04 du 10 rabie ethani 1446 correspondant au 13 octobre 2024, relatif aux conditions spécifiques d'autorisation de constitution, d'agrément et d'exercice d'activités de banque digitale

Ouvrages

1. BARABEL, Meier. *Manager tout le management à l'ère digitale* .3ème Edition. Paris : Dunod. 2015. P195.
2. BEITONE Alain, DOLLO Christine, GUIDONI Jean-Pierre, et LEGARDEZ Alain. *Dictionnaire des sciences économiques*. Paris : Armand Colin, 1991.
3. BERNET-ROLLANDE Luc. *Principes de techniques bancaires* (23e édition.). Paris : Dunod, 2004.
4. BOLUSSET Carole. *L'investissement*. Paris : Bréal, 2007.
5. BOUYACOUB Farouk. *L'entreprise et le financement bancaire*. Alger : Casbah, 2000.
6. BOUZAR Chabha. *Économie bancaire : éléments fondamentaux avec des repères sur l'Algérie*. Tizi Ouzou : Éditions El Amel, 2023.
7. BUISSART Chantale. *Analyse financière* (5e édition). Paris : Foucher, 2011.
8. CABY Jérôme, et KOËHL Jacky. *Analyse financière*. Paris : Pearson Éducation France, 2003.
9. COHEN Élie. *Dictionnaire de gestion*. Paris : La Découverte, 1994.
10. DE FILIPPI Primavera, *La blockchain et les crypto-monnaies*, Paris : PUF, coll. Que sais-je ?, 2021.
11. GOURIEROUX Christian, et TIOMO André. *Risque de crédit : une approche avancée*. Paris : Economica, 2007.
12. HADDAD S., MOKHTARI S., et COLLECTIF EPBI. *Comprendre la banque : organisation et fonctionnement*. Alger : Pages Bleues Internationales, 2015.
13. HAMDY Kamel. *Analyse des projets et leur financement*. Blida : Imprimerie Es-Salaam, 2000.
14. KHAROUBI Cécile, et PHILIPPE Thomas. *Analyse du risque de crédit : banque et marchés* (2e éd.). Paris : Revue Banque, 2016.

Référence bibliographiques

15. LAMIRAULT Fabrice, et COLLECTIF. *L'évolution du modèle bancaire à l'ère du digital*. Paris : Livre Blanc, 2017.
16. LASARY. *Évaluation et financement des projets*. Alger : Distribution El Othmania, 2007.
17. LE SAOUT Erwan. *Introduction aux marchés financiers*. Paris : Economica, 2006.
18. MEYE Franck Olivier. *Évaluation de la rentabilité des projets d'investissement : méthodologie pratique*. Paris : Le Harmattan, 2007.
19. MICHEL Mathieu. *L'exploitant bancaire et le risque crédit : mieux le cerner pour mieux le maîtriser*. Paris : Revue Banque, 1995.
20. PERRIN Maguy, et GOUPIL Christophe. *Fiches d'analyse financière et diagnostic financier*. Paris : Éditions Ellipses, 2013.
21. STOLOWY Hervé, LEBAS Michel J., et LANGLOIS Georges. *Comptabilité et analyse financière*. Bruxelles : De Boeck, 2006.
22. ZITOUN Tayeb. *Analyse financière*. Alger : Éditions Berti, 2003.

Articles et revues

1. ABOURA Abdelkader et CHAHIDI Mohammed. « Le système bancaire algérien : évolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation », *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال*, vol. 1, n° 2, 2017.
2. ACHEMRAH Younes, JEBBARI Abdelilah, et SOUAADA Oussama. La digitalisation des services bancaires : Réalisations et Contraintes. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, vol.5, n° 2.
3. BENKORRECHE, Ahlem & GRAA, Ame. « Le m-service dans le secteur bancaire en Algérie : une approche qualitative ». *Revue des Sciences économiques*, 2020, vol 15 ,n°1.
4. EJBARI Ridouane et ZARKI Badr Eddine. « La digitalisation dans le secteur bancaire : concepts, avantages, inconvénients, défis et perspectives », *Revue de littérature*, s.d.
5. ELIDRISSI Ali. « Les sites Web bancaires : un outil de communication et de distribution au service du client », *Revue des Sciences de Gestion*, 2005, n° 214-215.
6. GADHOUM Yoser, GUEYIÉ Jean-Pierre et SIALA Mohamed Karim. « La décision de crédit : procédure et comparaison de la performance de quatre modèles de prévision d'insolvabilité », *La Revue des Sciences de Gestion – Direction et Gestion*, 2007.

Référence bibliographiques

7. HABACHI Mohamed, JEBBARI Abdallah et EL HADDAD Salim. « Impact de la digitalisation sur la performance de financement des entreprises marocaines », *International Journal of Economic Studies and Management*, 2021, vol 1, n° 3.
8. HATTAB Samia et EL ACHARI Sanaa. La performance bancaire impactée par la digitalisation : une étude des banques marocaines. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 2023, vol 4, n°4-2.
9. HURLIN Christophe et PÉRIGNON Christophe. « Machine Learning et nouvelles sources de données pour le scoring de crédit », *Revue d'Économie Financière*, s.d.
10. LOTFI Samir et MESK Hichem. « Prédiction du risque de crédit : étude comparative des techniques de scoring », *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 2020, vol. 1, n° 2.
11. MAALEMI Taoufik et BOUZIZ Souad Mounia. « Les déterminants de l'adoption du Big Data dans les organisations financières : cas des banques et des assurances – cas de Souss Massa », *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 2022, vol. 3, n° 4-3.
12. OUZZANI IBRAHIMI Meriem et BEN AMAR Mohammed. « L'intelligence artificielle dans le secteur bancaire », *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*, 2024, vol. 8, n° 1.
13. SANSRI Sara et CHEURFA Hakima. « Les plateformes du Crowdfunding, alternatives numériques pour les PME en temps du COVID-19. Cas : Plateforme algérienne NINVESTI », *Revue des Sciences Économiques, de Gestion et Sciences Commerciales*, 2020, vol. 13, n° 2.
14. SAOUDI, Lynda, AUBRY, Marie, GOMOT, Thomas, et RENAUD, Anthony.. Transformation digitale et performance des PME : une analyse bibliométrique pour comprendre et agir. *Revue internationale P.M.E.*, 2023, vol 36, n° 2.
15. SIRINE Sabah et BENTAYEB Hidayat. « Le Crowdfunding : un outil de financement pour les startups en Algérie », *Études Économiques*, 2021, vol. 21, n° 2.
16. VERDIER Marianne. « La blockchain et l'intermédiation financière », *Revue d'Économie Financière*, 2018, n° 129.
17. ZAOUI, Asma, BOUDAUD, Fatima, et HASSAB, Mohamed Lamine. « L'impact du Covid-19 sur la transformation digitale du secteur bancaire », *Revue d'excellence pour la recherche en économie et en gestion*, vol. 5, n° 1, 2021.

Référence bibliographiques

Mémoires de Master

1. ACHEMOUN Nedjma. *Gestion de risque crédit par la méthode de scoring*, mémoire de fin d'études présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Financières et Comptabilité, École Supérieure de Commerce, Pôle Universitaire de Koléa, 2020.
2. BEN BOUBAKER Safa. *L'évolution du Modèle bancaire à l'ère du digital*, mémoire de fin d'étude, institut de financement du développement du Maghreb arabe, 2020.
3. BOUDIA.Farid. *Digitalisation des opérations bancaires en Algérie Cas BDL*. Mémoire de master, UMMTO, 2023.
4. HEDJAR Syphax, *La digitalisation dans les banques publiques : entre avantages et inconvénients. Cas de la BNA – Direction régionale de Tizi-Ouzou*, mémoire de master, UMMTO, 2021.
5. DJEMADI Lydia, KHALED kenza. *la digitalisation et son impact sur les activités bancaires :cas de la BADR kheratta agence 360*, mémoire de master université de Bejaia. 2022.

Sites web

1. <https://www.lafinancepourtous.com/>
2. <https://optibudget.fr/actu/>
3. <https://finom.co/fr-fr/blog/>
4. <https://www.processmaker.com/fr/>
5. <https://qonto.com/fr>
6. <https://www.lesclesdelabanque.com/entreprise/>
7. <https://fr.majorel.com/leblogmarketingclient/paroles-dexpert/>
8. <http://fastercapital.com/fr/>
9. <https://www.bpifrance.fr/>
10. <https://francefintech.org/>
11. <https://www.challenges.fr/>
12. <https://www.banque-france.fr/>
13. <https://www.lexisnexis.com/blogs/fr-juridique>
14. <https://www.salesforce.com/fr/>
15. <https://www.yomoni.fr/>
16. <https://www.puceplume.fr/>

Référence bibliographiques

17. <https://www.economie.gouv.fr/>
18. <https://datascientest.com/>
19. <https://bigmedia.bpifrance.fr/>
20. <https://www.deloitte.com/fr/fr.html>
21. <https://sinch.com/fr/blog/>
22. <https://www.oliverwyman.fr/>
23. <https://www.banque-france.fr>
24. <https://fr.linkedin.com/>
25. <https://news.radioalgerie.dz/fr>
26. <https://asjp.cerist.dz>
27. <https://www.babyloneconsulting.fr>
28. <https://www.bdl.dz>
29. <https://entreprises.societegenerale.dz/fr/>
30. <https://credipro.com/>
31. <https://www.cpa-bank.dz/>

Dictionnaires :

1. Dictionnaire Larousse en ligne

Table des matières

Table des matières

Remerciements	I
Dédicaces.....	II
Liste des abréviations.....	III
Liste des illustrations	IV
Sommaire	V
Introduction générale.....	1
Chapitre I Cadre conceptuel de la digitalisation du secteur bancaire.	
Introduction	05
Section 1 : L'évolution des processus bancaires.....	06
1. La banque conventionnelle	06
2. Les processus clés de la banque	06
2.1. Processus de collecte des dépôts et de gestion des comptes	06
2.2. Processus du financement.....	07
2.3. Processus de gestion des paiements et le transfert d'argent	07
3. L'évolution des processus bancaires : moteurs du changement et modalités de transformation	08
3.1. Le model bancaire traditionnel (les banques traditionnels)	08
3.2. Les premiers pas vers l'automatisation (1950-1990)	09
3.3. L'ère de la digitalisation bancaire (à partir des années 1990)	10
3.3.1. L'évolution technologique comme moteur principal.....	11
3.3.2. La crise financière de 2008 : Un catalyseur de changement	11
3.3.3. La montée en puissance des fintechs : une nouvelle concurrence.....	12
3.3.4. La crise sanitaire de 2020 : Un accélérateur inattendu	12
4. Les tendances actuelles dans le monde des banques	13
Section 2 : les définitions des concepts clés de la digitalisation bancaire	15

Table des matières

4. La notion de la digitalisation bancaire et ses stratégies	15
4.1. Définition de la digitalisation	15
4.2. La digitalisation bancaire	16
4.3. Les stratégies clés de la digitalisation bancaire	17
4.3.1. Digitalisation du front office seulement	17
4.3.2. Digitalisation de front to back	17
4.3.3. Modèle digital natif	18
2. Compréhension et classification des fintechs	18
2.1. Définition de la fin Tech	18
2.2. Les typologies de la fin Tech	18
2.2.1. Selon les services proposés	18
2.2.2. Selon leurs modèles d'affaire	19
3. La néo banque et la banque en ligne	20
3.1. Définition de la néo banque	20
3.2. La banque en ligne	20
Section 3 : les outils et technologies numériques utilisés dans les banques	21
3. Les technologies émergentes utilisées par les banques	21
3.1. L'intelligence artificielle et (IA)	21
3.2. La blockchain	22
3.3. Big data	24
3.4. L'open Banking et interfaces de programmation des applications (API)	25
3.5. Robotic process automation (RPA)	25
4. Les produits et services numériques proposés par les banques	26
4.1. Les applications mobiles	26
4.2. Les sites web	26
4.3. Les portefeuilles numériques	26
4.4. Les chatbots et robot conseiller	27

Table des matières

Section 4 : la digitalisation du secteur bancaire algérien	28
3. Présentation du système bancaire algérien	28
3.1. Contexte historique et évolution	28
3.1.1. La nationalisation du secteur bancaire.....	28
3.1.2. La libéralisation et modernisation.....	28
3.2. Structure du système bancaire algérien	29
3.2.1. La Banque central d'Algérie	29
3.2.2. Les banques publiques commerciales	29
3.2.3. Les banques privées.....	29
3.2.4. Les Banques à vocation islamique	29
3.2.5. Les Établissements spécialisés.....	30
4. La digitalisation du secteurs bancaire algérien	30
4.1. Evolution de E-Banking en Algérie	30
4.2. Cadre règlementaire de la digitalisation en Algérie.....	30
4.3. La digitalisation des banques algériennes	31
Conclusion.....	33
 Chapitre II : Impact de la digitalisation sur le financement des entreprises	
Introduction	34
Section 1 : Les formes de financement des entreprises	35
2. Les sources de financement des entreprises	35
2.1. Le financement interne	35
2.1.1. L'autofinancement	35
2.2. Le financement externe	36
2.1.2. Financement externe directe	36
2.1.3. Financement externe indirecte.....	36
3. Les alternatives digitales en matière de financement des entreprises.....	38
3.1. Les plateformes de financement participatif (Crowdfunding)	38

Table des matières

2.2. Fin Tech et solutions de financement innovantes	39
2.2.1. Affacturage en ligne	39
2.2.2. Prêts à court terme digitaux.....	39
2.2.3. Plateformes de dette privée et tokenisation.....	39
Section 2 : Le processus d’octroi de crédits aux entreprises. Pré et post digitalisation ..	40
2. Le processus d’octroi du crédit de financement traditionnels	40
2.1. La demande du crédit et la collecte du dossier	40
2.2. Les vérifications préalables.....	40
2.3. L’étude technico-économique	41
2.3.1. Etude du marché	41
2.3.2. Etude commerciale	41
2.3.3. L’étude technique	42
2.4. L’analyse de l’activité de l’entreprise emprunteuse.....	42
2.4.1. L’analyse du chiffre d’affaire	42
2.4.2. L’analyse de la valeur ajoutée	42
2.5. Analyse d’équilibre financier de l’entreprise emprunteuse	43
1.5.1. Analyse d’équilibre financier	43
1.5.2. L’analyse par les ratios	45
1.5.2.1. Les ratios de solvabilité	45
1.5.2.2. Les ratios de liquidité	46
1.6. Évaluation des garanties.....	47
1.7. Décision de crédit.....	47
1.8. Signature du contrat	47
1.9. Mise à disposition des fonds	48
1.10. Suivi du crédit.....	48
2.1. La digitalisation du processus d'octroi de crédit aux entreprises et la technologie utilisée	48
3.1.1. Le crédit scoring dans les banques	50
2.1.1.1.Méthodologie d’intégration dans les banques	50

Table des matières

Section 3 : L'incidence de la digitalisation sur le processus de financement des entreprises.....	53
1. L'impact positive (avantages)	53
1.3. Avantages pour la banque	53
1.3.1. Réduction des couts	53
1.3.2. Rapidité du processus	53
1.1.3. Efficacité opérationnelle	54
1.1.4. Une Transparence et traçabilité	54
1.1.5. Une meilleure prise de décision et gestion des risques.....	54
1.4. Avantages pour l'entreprise	55
1.2.1. Un accès facile et large au financement	55
1.2.2. Amélioration de l'expériences des entreprises clients	55
2.L'impact négatif (inconvenients)	56
2.1. Les cyber risques et le fraude.....	56
2.2. Risques opérationnels liés aux systèmes numériques	56
2.3. Une Exclusion numérique	57
Section 4 : la réalité du financement digitalisé en Algérie	58
3. La digitalisation du processus de financement par les banques algériennes	58
4. Les plateformes de Crowdfunding en Algérie.....	58
Conclusion.....	60

Chapitre III :La digitalisation du financement des entreprises dans la Société Générale Azazga

Introduction	61
Section 1 : Présentation de la Société Générale Algérie et l'agence d'accueil.....	62
3. Présentation de la société générale	62
1.1. Historique et évolution institutionnelle	62
3.2. Présentation de la société générale Algérie.....	63

Table des matières

3.3. Les services de la Société Générale Algérie	65
4. Présentation de l'agence d'accueil Société Générale d'Azazga	66
2.1. La structure de la Société Générale Algérie D'Azazga (00852)	66
2.2. Les activités de la SGA (852) d'Azazga	67
4.2.1. Les opérations de caisse	67
4.2.2. Les opérations de crédit	67
4.2.3. Les opérations de commerce extérieur	68
2.4. Les clients de la SGA (00852) d'Azazga	68
2.5. Stratégie de la digitalisation de la SGA	68
2.5.1. Les produits digitaux proposés par la SGA	69
2.5.1.1. L'appli SGA	69
2.5.1.2. Songecach Net et SGA Trade	69
4.6. Stratégie du financement aux entreprises de la SGA Azazga (00852)	70
Section 2 : Automatisation et digitalisation des processus bancaires de la SGA à travers le workflow	70
2. Présentation du workflow au sein de la Société Générale.....	71
2.1. Définition workflow	71
2.2. Historique du workflow	71
2.3. Le rôle du workflow dans le financement des entreprises	72
2.4. Objectifs du workflow	73
Section 3 : Étude de la perception de la digitalisation des services de financement bancaire.....	74
1. Approche méthodologique	74
2. Stratégie de collecte des données	74
3. Échantillonnage	74
4. Outils et traitement des données.....	75
4.1. Collecte des données	76
4.1.1. Interprétation des résultats du questionnaire	77

Table des matières

4.1.2. Analyse des réponses de l'entretien semi _directif avec la cheffe d'agence de la SGA	78
4.1.2.1. Analyse horizontale selon le profil	79
4.1.2.2. Analyse verticale selon les thématiques	79
4.1.2.2.1. Thématique 1 le degré de la digitalisation	79
4.1.2.2.2. Thématique 2 Avantages de la digitalisation sur le financement des entreprises (pour la banque et pour l'entreprise)	80
4.1.2.2.3. Thématique 3 Inconvénients de la digitalisation quant au financement des entreprises (pour la banque et pour l'entreprise)	80

Section 4 : Étude d'un cas de dossier de crédit de financement l'entreprise via l'outil workflow

2. Présentation de l'entreprise	81
1.5. Collecte physique du dossier	81
1.6. Analyse de l'équilibre financier	81
1.7. Analyse de la gestion de l'entreprise	82
1.8. Analyse de l'activité et de rentabilité	84
1.9. Prise de décision	86
2. Résultat de l'analyse qualitative et quantitative	88
3. Les recommandations	89
3.1. Pour la Société Générale Algérie	89
3.2. Pour les banques algériennes en général	89
Conclusion	90
Conclusion générale	91

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Résumé

Résumé

Ces dernières années, il est devenu clair que toutes les banques en Algérie ont commencé à digitaliser. Elles ont non seulement automatisé leur travail à l'intérieur, mais elles ont aussi changé la façon de communiquer avec leurs clients. Aujourd'hui, les clients peuvent faire beaucoup d'opérations bancaires à distance. La digitalisation n'est plus un simple choix, mais une obligation. Elle est imposée par le changement dans les habitudes des clients, qui utilisent de plus en plus Internet et les smartphones, et par l'arrivée de nouvelles entreprises technologiques qui changent la façon classique de faire de la banque.

Parmi les processus les plus touchés par cette dynamique c'est le financement des entreprises, en lui apportant d'un côté des avantages en ce qui concerne la rapidité, l'efficacité opérationnelles, réduction des coûts, accessibilité mais aussi des défis existent surtout en matière d'infrastructure technologique et la sécurité des données. S'agissant de notre étude qui s'intéresse à la digitalisation du processus de financement des entreprises au sein de la société générale d'Azazga. A travers l'outil digitale workflow et quelles sont les points positifs et négatifs de cette digitalisation.

Les résultats obtenus montrent que la digitalisation permet d'améliorer la l'efficacité et la prise de décision de financement et de réduire le temps et le coût liés à ce dernier, cependant il existe des contraintes liées à la sécurité de données et même l'infrastructure technique.

Pour finir, la société générale Algérie, elle ne compte pas de s'arrêter là, elle veut investir davantage dans ce domaine du digital et être à la hauteur.

Mots clé : digitalisation bancaire, financement des entreprises, Société Générale Azazga, crédit scoring, workflows.

Abstract

In recent years, it has become clear that all banks in Algeria have begun to embrace digitalization. They have not only automated their internal operations but have also transformed the way they interact with customers. Today, clients can carry out many banking operations remotely. Digitalization is no longer just a strategic choice, it has become a necessity. This shift is driven by changes in customer behavior, with more people using the internet and smartphones, as well as by the emergence of new tech companies that are reshaping traditional banking models.

One of the processes most affected by this digital shift is business financing. Digitalization has brought several advantages, such as increased speed, improved operational efficiency, cost reduction, and easier access. However, it also presents challenges, particularly in terms of technological infrastructure and data security.

Our study focuses on the digitalization of the business financing process at Société Générale in Azazga, specifically through the use of the digital tool Workflow. The aim is to identify the strengths and weaknesses of this digital transformation.

The findings show that digitalization helps improve efficiency and decision-making in the financing process, while also reducing both the time and cost involved. However, there are still some obstacles, especially concerning data security and technical infrastructure.

Finally, Société Générale Algérie has no intention of stopping here. The bank aims to continue investing in digital technologies in order to stay competitive and meet the evolving demands of the sector.

Keywords: Banking digitalization, Business financing, Société Générale Azazga, Credit scoring Workflows