

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت
القليعة

Mémoire de fin d'études

En vue de l'obtention d'un Master en
« Management Financier Des Entreprises »

**La digitalisation des services bancaires
comme levier d'inclusion financière en
Algérie : étude de cas BDL**

Élaboré par :

- Bensaber Chaima
- Benzebouchi Aya

Encadré par :

Dr. Bouamama Abd Ellah

Co- Encadré par :

Dr. Gahlam Nadia

Année académique 2025-2026

Résumé :

Cette recherche examine la contribution de la digitalisation des services bancaires à l'inclusion financière des clients de la Banque de Développement Local (BDL) en Algérie. La digitalisation est appréhendée à travers trois dimensions (la facilité d'utilisation, l'accessibilité et la performance) tandis que l'inclusion financière est mesurée selon (l'accès, l'utilisation et l'autonomie financière) des clients. Une approche méthodologique mixte a été adoptée, combinant des entretiens semi-directifs auprès de quatre responsables de la BDL et une enquête par questionnaire administrée auprès de 194 clients. Les résultats démontrent que la digitalisation exerce un impact positif et significatif sur l'ensemble des dimensions de l'inclusion financière, la performance des services constituant le facteur le plus déterminant, suivie de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation. Par ailleurs, seul le niveau d'études modère significativement cet impact parmi les variables sociodémographiques testées. Si les services digitaux tels que le mobile banking, l'e-banking et WinPay représentent des leviers stratégiques avérés, des obstacles liés à l'infrastructure, à la confiance et au déficit d'éducation numérique freinent encore leur adoption effective et limitent leur pleine contribution à l'inclusion financière en BDL.

Mots-clés: Digitalisation, Services bancaires digitaux, Inclusion financière, Secteur bancaire

Abstract :

This research examines the contribution of the digitalization of banking services to the financial inclusion of clients of the Local Development Bank (BDL) in Algeria. Digitalization is apprehended through three dimensions (ease of use, accessibility and performance) while financial inclusion is measured according to (access, use and financial autonomy) of clients. A mixed methodological approach was adopted, combining semi-structured interviews with four BDL managers and a questionnaire survey administered to 194 clients. The results demonstrate that digitalization has a positive and significant impact on all dimensions of financial inclusion, with service performance being the most determining factor, followed by accessibility and ease of use. Furthermore, only the level of education significantly moderates this impact among the sociodemographic variables tested. While digital services such as mobile banking, e-banking and WinPay represent proven strategic levers, obstacles related to infrastructure, trust and the digital education deficit still hinder their effective adoption and limit their full contribution to financial inclusion in BDL .

Keywords: Digitalization, Digital banking services, Financial inclusion , Banking sector

ملخص:

تبحث هذه الدراسة في مساهمة رقمنة الخدمات المصرفية في الشمول المالي لعملاء بنك التنمية المحلية في الجزائر. يُقاس مستوى الرقمنة من خلال ثلاثة أبعاد (سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول والأداء) فيما يُقاس الشمول المالي وفق أبعاد (الوصول إلى الخدمات واستخدامها والاستقلالية المالية) للعملاء. اعتمد منهج بحثي مختلط يجمع بين مقابلات شبه موجهة مع أربعة مسؤولين في البنك واستبيان وُزِعَ على 194 عميلاً. تُظهر النتائج أن الرقمنة تُحدث أثراً إيجابياً ومعنوياً على جميع أبعاد الشمول المالي، إذ يبرز أداء الخدمات بوصفه العامل الأكثر تحديداً، تليه إمكانية الوصول ثم سهولة الاستخدام. كما تبيّن أن المستوى التعليمي هو المتغير الديموغرافي الوحيد الذي يُعَدّل هذا الأثر بصورة دالة إحصائية. وإذا كانت الخدمات الرقمية كالصيرفة عبر الهاتف المحمول والبنك الإلكتروني و WinPay تمثل روافع استراتيجية فعلية، فإن عقبات تتعلق بالبنية التحتية والثقة و ضعف الثقافة الرقمية لا تزال تحول دون اعتمادها الفعلي وتحدّ من إسهامها الكامل في تعزيز الشمول

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الخدمات المصرفية الرقمية، الشمول المالي، القطاع المصرفي

Remerciement

Avant toute chose, nous exprimons notre profonde gratitude à **Dieu** qui nous a accordé la force, la santé et la persévérance nécessaires pour mener ce travail.

Nous tenons à adresser nos sincères remerciements à notre encadrant, **Dr.Bouamama**

Abd Ellah, et à notre Co-encadrante, **Dr Gahlam Nadia**, pour leur accompagnement précieux, leurs conseils avisés, leur disponibilité constante et leur rigueur scientifique. Leur expertise et leur bienveillance ont été déterminantes dans la réalisation de ce mémoire.

Nous exprimons notre reconnaissance à l'ensemble des responsables de **la Banque de Développement Local (BDL)** qui ont accepté de participer à cette étude et qui nous ont accordé leur temps et leur expérience.

Un remerciement tout particulier à notre binôme, avec qui nous avons partagé cette aventure. Sa collaboration, sa motivation et nos échanges enrichissants ont grandement contribué à la réalisation de ce travail.

Nous sommes également très reconnaissants envers **l'École Nationale Supérieure de Management (ENSM)**, ses enseignants et son personnel administratif pour la qualité de leur formation et leur soutien tout au long de notre parcours académique.

Nous adressons nos vifs remerciements à **nos amis** pour leur soutien indéfectible, leurs encouragements et leur présence qui ont rendu cette expérience plus agréable.

Enfin, nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à **nos parents** pour leur amour inconditionnel, leurs sacrifices, leur soutien constant et leur confiance en nous. Sans eux, rien de tout cela n'aurait été possible.

SOMMAIRE

RESUME :	I
ABSTRACT :	II
REMERCIEMENT	IV
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
1. Problématique:	3
2. Les Questions de Recherche :	5
2.1. La Question centrale :	5
2.2. Les Sous – questions :	5
3. Formulation des hypothèses :	5
4. Objectif de la recherche :	8
5. Variables et opérationnalisation :	8
6. Méthodologie :	9
7. Conception de la recherche :	9
8. Instruments de collecte :	9
9. Méthode d’analyse :	10
10. Considérations éthiques :	10
CHAPITRE I : LA REVUE DE LITTÉRATURE	11
SECTION 01 : LA DIGITALISATION DES SERVICES BANCAIRE	12
1. Définition de la digitalisation et de la digitalisation des services bancaires :	12
1.1. Définition de la transformation digitale :	13
1.2. Les composantes de la transformation digitale :	14
1.2.1. La portabilité :	14
1.2.2. La dématérialisation :	14
1.2.3. L’automatisation :	15
2. Distinction entre digitalisation et transformation digitale :	15
3. Fondements Théoriques :	15
3.1. La digitalisation bancaire : une innovation financière :	15

3.2.	La théorie de la diffusion de l'innovation :	16
3.3.	La Théorie de l'acceptation de la technologie (TAM) :	16
3.4.	La Digitalisation bancaire :	17
4.	Les principales technologies de la digitalisation bancaire :	17
5.	Les dimensions de la digitalisation des services bancaires:	20
5.1.	La facilité d'utilisation :	20
6.	Les avantages de la digitalisation des services bancaires	21
6.1.	Pour les clients : Autonomie et accessibilité	21
6.2.	Pour les banques : Efficacité et rentabilité	22
7.	Les limites et défis de la digitalisation :	22
7.1.	Les risques technologiques et de fraude :	22
7.2.	Le défi du capital humain et social :	22
7.3.	L'impact sur le réseau physique :	23
SECTION 02 : L'INCLUSION FINANCIERE.....		24
1.	Définition de l'inclusion financière :	24
2.	Les indicateurs standards utilisés par les institutions internationales :	27
3.	La digitalisation des services financiers comme levier de l'inclusion financière mondiale :	28
4.	Exclusion financière : obstacles involontaires et volontaires :	29
4.1.	Exclusion involontaire :	29
4.2.	Exclusion volontaire :	29
5.	La digitalisation bancaire comme levier d'amélioration de la performance et de la résilience :	30
6.	Impact de la digitalisation sur l'inclusion financière en Algérie :	30
7.	Relation entre la digitalisation bancaire et l'inclusion financière	30
CHAPITRE II: MÉTHODES ET		33
DONNÉES.....		ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	Cadre organisationnel :	34
1.1.	Lieux de Stage :	34
1.2.	Fiche d'identité de la BDL :	35
1.3.	Activités de la BDL :	35

1.4.	L'Organigramme De la BDL	36
1.5.	Objectifs de la BDL :	37
1.6.	Direction « Monétique et Banque Digitale » :	37
1.6.1.	Missions et attributions de la Direction « Monétique et Banque Digitale » :	38
1.7.	Organigramme de la Direction « <i>Monétique et Banque Digitale</i> » :.....	39
1.8.	État des lieux de la digitalisation de la BDL :	40
1.9.	Solutions bancaires internes :	40
1.10.	Services externes interfacés au système d'information :	41
1.11.	Synthèse analytique :	42
2.	Méthodologie	42
2.1.	Posture Épistémologique.....	42
2.2.	Raisonnement de recherche :	43
2.3.	Approche méthodologique :	44
3.	La collecte des données	45
3.1.	Instruments de collecte :	45
3.1.1.	La recherche qualitative :	45
3.1.2.	La recherche quantitative	47
4.	Population et échantillonnage :	48
5.	Méthode d'analyse et Traitement des données :	50
CHAPITRE III : RÈSULTATS ET.....		52
DISCUSSION		52
I.	Résultats :.....	53
1.	Résultats de l'analyse qualitative:	53
1.1.	Présentation de l'encodage :	53
1.2.	Présentation des caractéristiques des employés :	54
1.3.	Identification des freins et leviers à l'adoption des services bancaires digitaux :	55
1.3.1.	Les freins identifiés	56
□	Freins systémiques :	56
□	Freins socio-comportementaux :	56
1.3.2.	Les leviers identifiés.....	57

□ Leviers technologiques :.....	57
□ Leviers humains et organisationnels :	57
1.4. Approche lexicale :.....	57
1.5. Analyse thématique :.....	59
2. Résultats de l'analyse quantitative :	62
2.1. Description de l'échantillon.	62
2.2. Analyse descriptive univariée :	63
2.3. Analyses préliminaires de l'adéquation des données :	71
2.3.1. Valeurs manquantes	71
2.3.2. Valeurs extrêmes ou outliers	72
2.4. Analyse bivariable :.....	73
2.4.1. Analyse de corrélation :.....	73
2.5. Analyse de régression simple :.....	73
2.5.1. La digitalisation des services bancaires – l'inclusion financière :	73
2.5.2. La Performance + Facilité + Accessibilité - Inclusion financière:.....	73
3. Normalité des données :	74
3.1. Normalité des données	74
3.2. Quasi-normalité des données	74
4. Test des hypothèses :.....	75
H2 : La digitalisation bancaire contribue à chacune des trois dimensions de l'inclusion financière.....	77
II. Section 2 : Discussion	79
1. Discussion de l'analyse qualitative	79
1.1. Une perception unanimement positive de la digitalisation comme levier d'accès aux services financiers	79
1.2. Une connaissance des usages différenciée selon les profils : terrain vs stratégie .	80
1.3. Des obstacles identifiés à deux niveaux : systémique et comportemental	80
1.4. Un modèle de transformation top-down : vision stratégique et appropriation progressive	80
2. Discussion de l'analyse quantitative	83

2.1.	La digitalisation comme levier de l'inclusion financière : une relation confirmée ..	83
2.2.	L'autonomie financière : un impact positif des services digitaux	84
2.3.	Le rôle du niveau d'études : une variable modératrice	84
2.4.	Les limites observées : des défis persistants	85
1.	Principaux résultats obtenus :.....	87
ANNEXE		95
ANNEXE A : GUIDE D'ENTRETIEN		96
Rubriques		96
Questions		96
Introduction		96
Profil de l'interviewé(e)		96
Axe 1 : Services digitaux développés et évolution de la digitalisation		97
Axe 2 : Services les plus utilisés et profils des clients		97
Axe 3 : Contribution de la digitalisation à l'inclusion financière		97
Axe 4 : Obstacles à l'adoption des services digitaux		98
Axe 5 : Actions d'amélioration et rôle des acteurs		98
ANNEXE B : Questionnaire		99

Liste des tableaux

Tableau 1 : Développement des services de mobile money et des transactions financières en Afrique (2022).	20
Tableau 2 : Profils des interviewées	46
Tableau 3 : Résultats de l'encodage thématique (NVivo)	54
Tableau 4 : Les Freins systémiques	56
Tableau 5: Les Freins socio-comportementaux	56
Tableau 6: Les Leviers technologiques	57
Tableau 7: Les Leviers humains et organisationnels	57
Tableau 8 : Fréquences des mots.	58
Tableau 9 : Statistiques descriptives et fréquentielles des caractéristiques sociodémographiques des répondants	62
Tableau 10 : Matrice de corrélation entre la digitalisation et l'inclusion.	73
Tableau 11 : Résultats du test de normalité de Kolmogorov-Smirnov	74
Tableau 12 : Coefficients d'asymétrie et d'aplatissement	75
Tableau 13 : Résultats de la régression linéaire simple, Impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière.	75
Tableau 14 : Résultats de la régression linéaire multiple, Contribution des dimensions de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière.	77
Tableau 15 : Impact de la digitalisation sur l'accès aux services financiers.	78
Tableau 16 : Résultats de l'analyse ANOVA -Variation de Inclusion financière	78
Tableau 17: Synthèse des résultats des hypothèses de recherche.	79
Tableau 18 : Correspondance entre les thèmes qualitatifs et les sections du questionnaire ...	82

Liste des figures

Figure 1 : Modèle de recherche.....	6
Figure 2 : Les trois composantes du digital	14
Figure 3 : Développement des services de mobile money et des transactions financières en Afrique (2022).....	19
Figure 4 : Les facteurs habilitants et les moteurs essentiels de l'accès et de l'utilisation des paiements numériques.	25
Figure 5 : Progression des comptes bancaires et mobile money dans le monde (2014-2024) ..	26
Figure 6 : la détention de chez les femmes que chez les hommes dans les pays à revenu faible et intermédiaire (LMICs).	26
Figure 7 : Organigramme illustrant la méthodologie de construction de l'Indice d'Inclusion Financière.	27
Figure 8 : Les différentes dimensions pour l'ensemble des pays du G20.....	28
Figure 9 : Le rôle du mobile money dans l'augmentation de l'inclusion financière dans les régions d'Afrique (2014-2021)	31
Figure 10 : Chiffres clés de la Banque de Développement Local	35
Figure 11 : Organigramme de la BDL	36
Figure 12 : Organigramme de la Direction « Monétique et Banque Digitale ».....	39
Figure 14 : Caractéristiques des personnes interrogées	54
Figure 15 : interviewés expérience globale.....	55
Figure 16 : Nuage des mots.....	59
Figure 17 : Requête de recherche textuelle.	61
Figure 18 : Facilité d'utilisation des services bancaires digitaux 1.	63
Figure 19 : Facilité d'utilisation des services bancaires digitaux 2.	64
Figure 20 : Facilité d'utilisation des services bancaires digitaux 3.	65
Figure 21 : Accessibilité des services bancaires digitaux 1.	65
Figure 22 : Accessibilité des services bancaires digitaux 2.	66
Figure 23 : Accessibilité des services bancaires digitaux 3.	66
Figure 24 : Performance des services bancaires digitaux 1.	67
Figure 25 : Performance des services bancaires digitaux 2.	68
Figure 26 : Performance des services bancaires digitaux 3.	68
Figure 27 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 1. ..	69
Figure 28 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 2. ..	70

Figure 29 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 3. ..	70
Figure 30 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 4. ..	71
Figure 31 : Détection des valeurs aberrantes dans les variables liées aux services bancaires digitaux.....	72

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
BDL	Banque de Développement Local
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TAM	Technology Acceptance Model
FFOM	Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces
GED	Gestion Électronique des Documents
CIB	Carte Interbancaire
LSB	Libre-Service Bancaire
CRM	Customer Relationship Management
RPA	Robotic Process Automation
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
KYC	Know Your Customer
AML	Anti-Money Laundering
FMI	Fonds Monétaire International
G20	Groupe des vingt
ODD	Objectifs de Développement Durable
SI	Système d'Information
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
GIE Monétique	Groupement d'Intérêt Économique Monétique
QR code	Quick Response code
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PMI	Petites et Moyennes Industries
ANSEJ	Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des Jeunes
CNAC	Caisse Nationale d'Assurance Chômage
ANGEM	Agence Nationale de Gestion du Microcrédit
NVivo	Logiciel d'analyse qualitative
LMICs	Low- and Middle-Income Countries

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La digitalisation des services bancaires constitue l'une des transformations les plus profondes qu'ait connues le secteur financier mondial au cours des deux dernières décennies (Demirgüç-Kunt, 2017) .

Dans un contexte mondial marqué par l'essor des technologies de l'information et de la communication, les institutions financières se trouvent engagées dans une mutation structurelle qui redéfinit non seulement leurs modèles opérationnels, mais également leur rapport aux populations traditionnellement exclues du système bancaire formel. L'inclusion financière — définie comme l'accès effectif et l'utilisation de services financiers adaptés et abordables par l'ensemble des ménages et des entreprises (Financial inclusion overview, 2021), s'impose aujourd'hui comme un enjeu de développement économique et social de premier ordre, particulièrement dans les pays émergents et en développement.

Dans le contexte africain, et algérien en particulier, l'inclusion financière demeure un défi structurel persistant. Selon la base de données Global Findex (Demirgüç-Kunt, 2017), l'Algérie a enregistré un recul du taux de possession de comptes bancaires, passant de 50 % en 2014 à 43 % en 2017. Les raisons invoquées par les personnes non bancarisées révèlent la profondeur des obstacles à surmonter : l'insuffisance des revenus (36 % des répondants), l'existence d'un compte au nom d'un membre de la famille (21 %), et le déficit de confiance envers les institutions financières (15 %). Par ailleurs, seuls 5 % des adultes algériens déclarent avoir recours aux institutions financières formelles pour leurs besoins d'emprunt, contre 47 % à l'échelle mondiale (Demirgüç-Kunt, 2017) .Ces données mettent en lumière l'ampleur du fossé financier qui sépare l'Algérie des standards internationaux d'inclusion financière.

Face à ce constat, la digitalisation des services bancaires apparaît comme un levier stratégique potentiel pour réduire ces inégalités d'accès. Le développement de services numériques — tels que la banque mobile, le paiement électronique, ou encore les plateformes de consultation à distance — offre en effet la possibilité de contourner les contraintes géographiques, infrastructurelles et socioculturelles qui freinent l'accès aux services financiers traditionnels (Allen, Demirgüç-Kunt, Klapper, & Van, 2016). Des études menées dans différents contextes africains ont montré que les technologies financières numériques contribuent significativement à l'élargissement de la base de clientèle bancaire, notamment auprès des populations rurales, des jeunes et des femmes (Kpodar & Andrianaivo, 2011). En Algérie, Banque de Développement Local (BDL) s'est engagée dans un processus de transformation digitale à travers le déploiement de solutions telles que WinPay, Digit BDL et les services de

paiement électronique, incarnant ainsi la volonté institutionnelle de moderniser l'offre bancaire et d'élargir son accessibilité.

Cependant, malgré l'intérêt croissant des institutions financières algériennes pour la digitalisation, la relation entre transformation numérique et inclusion financière demeure insuffisamment documentée sur le plan empirique dans le contexte national (Khiaonarong & Humphrey, 2019). Si de nombreuses études internationales ont établi un lien positif entre l'adoption des services digitaux et l'amélioration de l'accès aux services financiers (Ozili, 2018) peu de travaux ont examiné cette dynamique du point de vue des acteurs institutionnels bancaires algériens, à partir de leurs représentations, de leurs pratiques et de leur expérience de terrain. Cette lacune constitue le point de départ de la présente recherche.

C'est dans ce cadre que s'inscrit le présent mémoire, dont l'objectif fondamental est d'analyser la digitalisation des services bancaires comme levier de l'inclusion financière en Algérie, à travers l'étude du cas de la Banque de Développement Local. Plus précisément, la recherche vise à identifier les services digitaux les plus développés et utilisés au sein de la BDL, à évaluer la perception des clients et des employés de la BDL quant au rôle de ces services dans l'amélioration de l'accès aux services financiers, et à analyser les obstacles qui freinent l'adoption du digital par les clients. Pour atteindre ces objectifs, une approche méthodologique mixte a été adoptée, articulant une phase qualitative exploratoire et une phase quantitative confirmatoire. La phase qualitative repose sur des entretiens semi-directifs menés auprès de quatre cadres de la BDL, analysés à l'aide du logiciel NVivo selon une triple démarche : analyse thématique par axes, analyse lexicale et cartographie textuelle. La phase quantitative repose sur un questionnaire administré auprès de 194 clients de la BDL, dont les données ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS.

Le présent travail s'articule autour de trois grandes parties. La première partie présente le cadre théorique et conceptuel de la recherche, en explorant les fondements de la digitalisation bancaire et de l'inclusion financière dans la littérature académique. La deuxième partie expose la méthodologie de recherche adoptée et le contexte institutionnel de la BDL. La troisième partie est consacrée à la présentation, à l'analyse et à l'interprétation des résultats empiriques issus des entretiens, suivies d'une discussion générale à destination des acteurs bancaires et institutionnels algériens

1. Problématique:

Au cours des dernières années, le secteur bancaire a connu une transformation progressive sous l'effet de l'intégration des technologies numériques. La digitalisation des services

bancaires s'impose aujourd'hui comme un levier stratégique permettant d'améliorer la performance des institutions financières et de moderniser les modes d'interaction avec la clientèle. À travers le développement des applications mobiles, des services bancaires en ligne, des paiements électroniques et des plateformes digitales, les banques cherchent à offrir des services plus accessibles, plus rapides et plus efficaces (Gomber, Koch, & Siering, 2017). Dans la littérature, cette évolution est souvent associée à la promotion de l'inclusion financière, dans la mesure où les technologies numériques permettent de réduire certaines barrières d'accès aux services financiers, notamment les contraintes géographiques, les coûts élevés et la complexité des procédures. (Ozili, Impact of digital finance on financial inclusion and stability., 2018). En ce sens, la digitalisation bancaire est présentée comme un outil capable d'élargir l'accès aux services financiers et d'intégrer davantage de populations dans le système bancaire formel.

Cependant, cet impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière ne semble pas toujours se vérifier dans la pratique. La simple disponibilité des services digitaux ne garantit pas leur adoption effective par les clients. En effet, plusieurs facteurs peuvent limiter leur usage, tels que le manque de confiance, le faible niveau de culture financière et numérique, les insuffisances de l'infrastructure technologique, ainsi que la complexité des outils proposés (Lashitew, A, & Liasse, 2019). Dans le contexte algérien, malgré les efforts entrepris pour moderniser le système bancaire, le recours aux moyens de paiement électroniques demeure encore limité, et l'utilisation des services bancaires digitaux reste relativement faible (Benamatallah & Belhouari, 2020). Le poids important de l'économie informelle, la prédominance du paiement en espèces et les disparités territoriales constituent autant de contraintes qui freinent le développement de l'inclusion financière. Dans ce cadre, il devient essentiel d'analyser non seulement le niveau de digitalisation des services bancaires, mais aussi son impact réel sur l'inclusion financière. Plus précisément, il s'agit de comprendre dans quelle mesure les initiatives de digitalisation mises en place au sein de la Banque de Développement Local (BDL) contribuent effectivement à améliorer l'accès, l'utilisation et l'autonomie financière des clients

2. Les Questions de Recherche :

2.1. La Question centrale :

Dans quelle mesure la digitalisation des services bancaires contribue-t-elle à l'amélioration de l'inclusion financière en BDL, et quels sont les principaux freins et leviers associés à son développement ?

2.2. Les Sous – questions :

- **Q1** : Dans quelle mesure la digitalisation des services bancaires contribue-t-elle à l'inclusion financière des clients de la BDL ?
- **Q2** : La digitalisation des services bancaires contribue-t-elle de manière différenciée à l'accès, à l'utilisation et à l'autonomie financière des clients de la BDL ?
- **Q3** : Le profil sociodémographique des clients de la BDL influence-t-il le niveau d'inclusion financière atteint via les services bancaires digitaux ?
- **Q4** : Quels sont les principaux freins et leviers qui influencent l'adoption des services bancaires digitaux en BDL et leur contribution à l'inclusion financière?

3. Formulation des hypothèses :

Afin de répondre à la question centrale et aux questions de recherche formulées précédemment, les hypothèses suivantes sont proposées :

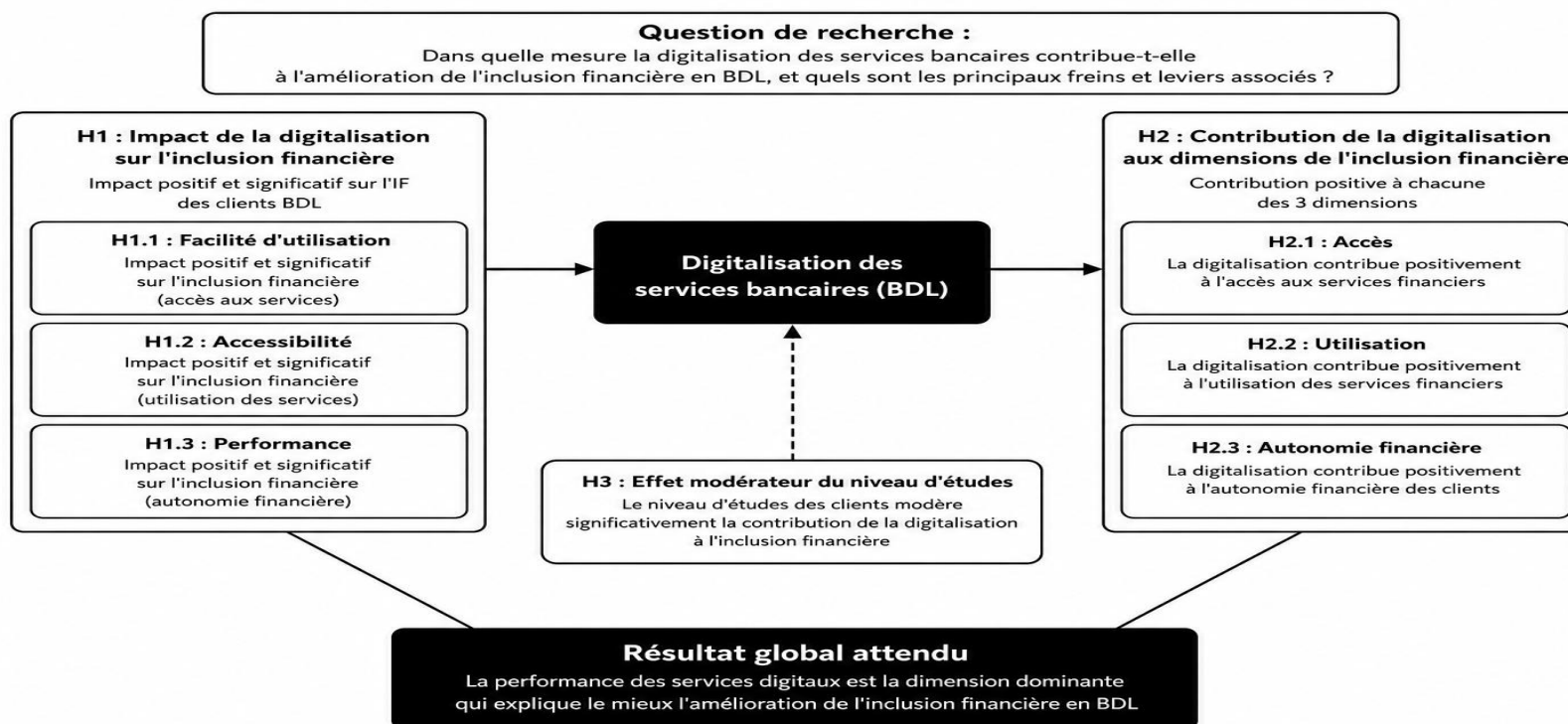
- **H1** : La digitalisation des services bancaire a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière des clients de la BDL.
- **H1.1** : La facilité d'utilisation a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière.
- **H1.2** : L'accessibilité des services digitaux a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière.
- **H1.3** : La performance des services digitaux a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière.
- **H2** : La digitalisation bancaire contribue de manière positive et significative à chacune des trois dimensions de l'inclusion financière.
- **H2.1** : La digitalisation contribue positivement et significativement à l'accès aux services financiers.
- H2.2** : La digitalisation contribue positivement et significativement à l'utilisation des services financiers.

H2.3 : La digitalisation contribue positivement et significativement à l'autonomie financière des clients.

- **H3:** Le niveau d'études des clients modère significativement la contribution de la digitalisation des services bancaires à l'inclusion financière, dans la mesure où une meilleure formation favorise l'adoption et l'utilisation effective des services bancaires digitaux

Nous pouvons traduire ces hypothèses ainsi que les relations qui les lient dans le schéma suivant :

Figure 1 : Modèle de recherche.



Source : Élaboré par nos soins

Le schéma ci-dessus illustre le cadre hypothétique de l'étude, qui vise à analyser la contribution de la digitalisation des services bancaires à l'amélioration de l'inclusion financière au sein de la Banque de Développement Local (BDL)

La question de recherche centrale guide l'ensemble du modèle : **Dans quelle mesure la digitalisation des services bancaires contribue-t-elle à l'amélioration de l'inclusion financière en BDL, et quels sont les principaux freins et leviers associés à son développement ?**

Au cœur du schéma se trouve la digitalisation des services bancaires de la BDL, considérée comme le principal facteur explicatif de l'amélioration de l'inclusion financière.

À gauche, l'hypothèse H1 et ses sous-hypothèses (H1.1, H1.2 et H1.3) postulent que la digitalisation des services bancaires exerce un impact positif et significatif sur l'inclusion financière à travers trois dimensions propres aux services digitaux : la facilité d'utilisation, l'accessibilité et la performance.

À droite, l'hypothèse H2 et ses sous-hypothèses (H2.1, H2.2 et H2.3) soulignent que cette contribution se manifeste à travers les trois dimensions de l'inclusion financière : l'accès aux services financiers, l'utilisation des services financiers et l'autonomie financière des clients. Ces dimensions permettent d'évaluer les effets de la digitalisation sur l'inclusion financière.

Les deux groupes de dimensions sont complémentaires : les premières décrivent les caractéristiques de l'offre digitale, tandis que les secondes mesurent son impact sur l'inclusion financière.

Enfin, l'hypothèse H3 introduit un effet modérateur du niveau d'études des clients. Ce choix se justifie par le fait que le niveau d'instruction influence la capacité des individus à comprendre et à utiliser efficacement les services bancaires digitaux. Ainsi, il est supposé que le niveau d'études modère l'intensité de la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière.

4. Objectif de la recherche :

L'objectif principal de cette recherche est d'évaluer Dans quelle mesure la digitalisation des services bancaires contribue-t-elle à l'amélioration de l'inclusion financière en BDL, et quels sont les principaux freins et leviers associés à son développement, en combinant une approche qualitative exploratoire et une analyse quantitative confirmatoire.

À partir de cet objectif général, la recherche vise spécifiquement à :

Analyser l'impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière à travers ses trois dimensions : la facilité d'utilisation, l'accessibilité et la performance des services digitaux (H1)

Évaluer la contribution différenciée de la digitalisation aux trois dimensions de l'inclusion financière : l'accès, l'utilisation et l'autonomie financière des clients (H2)

Examiner l'effet modérateur du profil sociodémographique des clients sur l'impact de la digitalisation des services bancaire sur inclusion financière. (H3)

5. Variables et opérationnalisation :

La présente étude repose sur l'analyse de deux variables principales : une variable indépendante et une variable dépendante :

- La variable indépendante correspond au niveau de digitalisation des services bancaires, mesurée à travers plusieurs dimensions, notamment la facilité d'utilisation, l'accessibilité et la performance des services digitaux.

La variable dépendante est représentée par le niveau d'inclusion financière, appréhendé à travers les dimensions l'accès, l'utilisation et l'autonomie financière des clients.

- Par ailleurs, une variable modératrice a été intégrée, correspondant au niveau d'études des répondants, dans la mesure où ce facteur influence directement la capacité des clients à adopter et utiliser les services bancaires digitaux.

L'ensemble de ces variables a été opérationnalisé à partir des entretiens semi-directifs réalisés auprès des responsables de la BDL, dont les résultats exploratoires ont permis d'identifier les dimensions clés et de structurer le questionnaire administré auprès des clients. Cette démarche articulant une phase qualitative exploratoire suivie d'une phase quantitative confirmatoire permet ainsi une analyse approfondie et cohérente de l'impact de la digitalisation des services bancaire sur inclusion financière.

6. Méthodologie :

Cette recherche s'inscrit dans une **approche méthodologique mixte**, articulant de manière complémentaire une dimension qualitative exploratoire et une dimension quantitative confirmatoire.

Dans un premier temps, une **approche qualitative exploratoire** est mobilisée à travers la réalisation d'entretiens semi-directifs, dont l'analyse sera effectuée à l'aide du logiciel **NVivo**. Cette phase vise à explorer en profondeur les perceptions des acteurs concernés, et à mieux comprendre les freins et les leviers liés à l'adoption des services bancaires digitaux en BDL. Dans un second temps, une **approche quantitative** vient prolonger et confirmer les résultats obtenus. Elle repose sur l'exploitation des données collectées via un questionnaire administré auprès des clients du secteur bancaire, notamment au sein de la **Banque de Développement Local (BDL)**, afin de mesurer le niveau de digitalisation des services bancaires et son impact sur l'inclusion financière perçue. Ces données ont été analysées à l'aide du logiciel **SPSS**, en mobilisant des méthodes statistiques descriptives et analytiques, dans le but de tester les hypothèses de recherche et d'examiner la nature de l'impact des variables étudiées.

7. Conception de la recherche :

Cette recherche s'inscrit dans un design descriptif et analytique. La dimension descriptive vise à cartographier le niveau actuel de digitalisation des services bancaires et d'inclusion financière au sein de la BDL, tandis que la dimension analytique cherche à examiner l'impact de la digitalisation sur l'inclusion financière des clients.

L'étude adopte une approche transversale (ou cross-sectionnelle), c'est-à-dire une approche dans laquelle les données sont collectées à un moment unique et précis dans le temps, auprès d'un échantillon donné — en l'occurrence, les clients et les responsables de la Banque de Développement Local (BDL). Contrairement à une étude longitudinale qui suit les mêmes sujets sur une période prolongée, l'approche transversale permet d'obtenir un instantané représentatif de la réalité étudiée à la date de collecte.

Elle repose sur deux sources de données complémentaires : des entretiens semi-directifs exploratoires réalisés auprès des responsables de la BDL, et un questionnaire administré directement auprès des clients de la banque, permettant ainsi de combiner une analyse qualitative et quantitative.

8. Instruments de collecte :

Une approche qualitative exploratoire est menée en premier lieu à travers la réalisation d'entretiens semi-directifs auprès des responsables de la Banque de Développement Local

(BDL). Cette démarche vise à explorer en profondeur les principaux freins et leviers liés à l'adoption des services bancaires digitaux, et à offrir une meilleure compréhension du contexte institutionnel et opérationnel dans lequel s'inscrit cette transformation numérique. En complément, les données sont collectées à l'aide d'un questionnaire administré auprès des clients du secteur bancaire, notamment au sein de la BDL. Ce questionnaire est diffusé sous format électronique (Google Forms), selon les conditions d'accès au terrain. Il est composé de différents types de questions, notamment des questions à choix multiples et des échelles de type *Likert*, permettant de recueillir des informations sur le niveau de digitalisation des services bancaires, leur utilisation ainsi que leur impact perçu sur l'inclusion financière.

9. Méthode d'analyse :

L'analyse qualitative exploratoire, quant à elle, repose sur l'exploitation des données issues des entretiens semi-directifs réalisés auprès des responsables de la Banque de Développement Local (BDL). À l'aide du logiciel NVivo, une analyse thématique est conduite afin d'identifier et d'explorer les principaux freins et leviers liés à l'adoption des services bancaires digitaux, et de mieux comprendre leur contribution à l'inclusion financière. Cette phase exploratoire vient ainsi enrichir et éclairer les résultats issus de l'analyse quantitative, auxquels elle apporte un éclairage contextuel et interprétatif complémentaire

L'analyse quantitative repose sur l'exploitation des données issues du questionnaire à l'aide du logiciel SPSS. Elle comprend des statistiques descriptives, telles que les fréquences, les pourcentages et les moyennes, permettant de décrire le niveau de digitalisation des services bancaires et celui de l'inclusion financière.

Par ailleurs, des analyses statistiques sont mobilisées afin d'examiner la relation entre les variables étudiées, notamment à travers des tests de corrélation, dans le but de vérifier les hypothèses de recherche.

10. Considérations éthiques :

Dans le cadre de cette recherche, les participants ont été informés de l'objectif de l'étude ainsi que du caractère volontaire de leur participation. L'anonymat et la confidentialité des réponses ont été garantis.

Un consentement éclairé a été obtenu avant la collecte des données, que ce soit à travers le questionnaire ou les entretiens. Les informations recueillies ont été utilisées uniquement à des fins académiques.

CHAPITRE I : LA REVUE DE LITTÉRATURE

Section 01 : La digitalisation des services bancaire

Introduction :

La digitalisation constitue aujourd'hui un phénomène incontournable qui transforme en profondeur le fonctionnement des organisations, notamment dans le secteur bancaire. Elle repose sur l'intégration des technologies numériques dans les services afin d'améliorer leur efficacité, leur accessibilité et leur qualité. Dans ce contexte, il apparaît essentiel de comprendre les fondements de la digitalisation, ses principales composantes ainsi que ses implications dans le domaine bancaire.

1. Définition de la digitalisation et de la digitalisation des services bancaires :

L'adjectif « digital » en français signifie « qui appartient aux doigts » et trouve son origine dans le latin *digitalis*, lui-même dérivé de *digitus*, qui signifie « doigt ». Cette origine est liée au fait que le comptage se faisait à l'aide des doigts, ce qui a donné en anglais les termes *digit* (« chiffre ») et *digital* (« qui utilise des nombres ») (Académie française., 2013)

Dans une perspective plus contemporaine, la digitalisation est définie comme un processus de transformation des services d'une entreprise, notamment financiers et commerciaux, reposant sur un recours accru aux technologies de l'information (Larousse). Cette définition met en évidence le rôle central des technologies numériques dans l'évolution des pratiques organisationnelles. (Rejbari & Zarki, 2022).

Dans ce cadre, il est important de distinguer la digitalisation de la numérisation. En effet, la numérisation correspond à la conversion d'informations analogiques en format numérique, tandis que la digitalisation renvoie à l'utilisation des technologies numériques pour créer et exploiter de la valeur de nouvelles manières (Gobble, 2018).

Appliquée au secteur bancaire, la digitalisation se traduit par la mise à disposition de produits et services bancaires digitaux accessibles sur différents supports, tels que les smartphones et les ordinateurs, de manière conviviale (Nambisan S. &, 2011). Elle s'inscrit ainsi dans une logique d'amélioration de la qualité des services et de modernisation de la relation client.

Dans cette optique, la digitalisation des services bancaires présente plusieurs avantages significatifs. Elle permet notamment d'améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à l'automatisation des tâches, de réduire les délais de traitement et de minimiser les erreurs humaines. Elle offre également un accès instantané aux services, favorisant ainsi la satisfaction des clients. En outre, elle contribue à une meilleure personnalisation des offres et à une réduction des coûts liés aux opérations physiques (Rejbari & Zarki, 2022).

1.1. Définition de la transformation digitale :

La transformation digitale désigne un processus global d'intégration des technologies numériques dans l'ensemble des activités de l'entreprise, impliquant des changements organisationnels et structurels (Brack, 2016).

Selon (Hess, Matt, Benlian, & Wiesböck, 2016), elle correspond aux transformations induites par les technologies numériques dans le modèle d'affaires, affectant les produits, les processus et les structures organisationnelles. Elle s'inscrit également dans un contexte marqué par l'évolution des comportements des consommateurs et la montée des technologies basées sur Internet.

Dans cette perspective, (Dudezert, 2016) définit la digitalisation comme une transformation volontaire initiée par les dirigeants afin d'exploiter les opportunités offertes par les technologies numériques. Elle souligne que ces technologies sont accessibles à tous et permettent de générer et d'exploiter de nouveaux flux d'information.

Dans le secteur bancaire, la transformation digitale est influencée par plusieurs facteurs. (Derridj & Amiar, 2020) Identifient des facteurs sociaux (évolution des comportements des clients), économiques (intensification de la concurrence) et technologiques (développement de la Fintech).

Par ailleurs, la transformation digitale vise à améliorer la performance globale des entreprises. Elle permet notamment d'améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle (Weill & Woerner, 2018), tout en renforçant la performance organisationnelle (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014).

Dans le secteur bancaire, elle favorise également une meilleure interaction avec les clients (Stulz, 2018), l'optimisation des opérations financières (Lee & al, (2019) et la réduction des risques bancaires (Banna & Alam, 2021).

De plus, la digitalisation des services bancaires s'inscrit dans une évolution progressive vers une banque entièrement digitale, permettant aux clients d'effectuer toutes leurs opérations à distance sans recourir aux agences physiques (Nambisan & Watt, 2011).

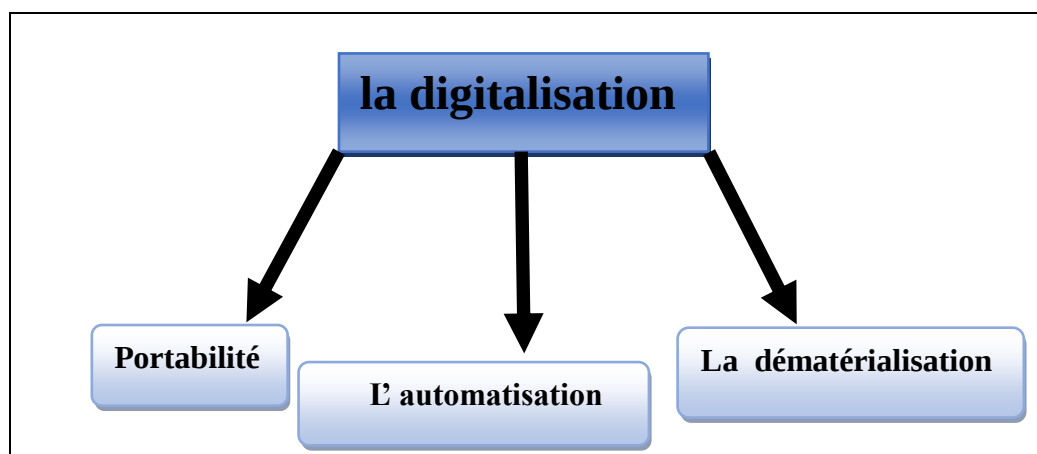
Enfin, la digitalisation des services bancaires présente des avantages significatifs en termes d'efficacité, de réduction des coûts et d'amélioration de la qualité des services, tout en posant certaines contraintes liées à l'infrastructure, à la sécurité et à l'adoption par les utilisateurs (Achemrah, Jebbari, & Souaada, 2024).

Après avoir présenté la notion de transformation digitale et souligné son rôle dans l'évolution des organisations, il devient pertinent de s'intéresser à ses principales composantes. En effet,

la transformation digitale ne se réduit pas uniquement à l'introduction de nouvelles technologies, mais repose sur un ensemble d'éléments complémentaires qui contribuent à sa mise en œuvre effective. À cet égard, l'observation des processus de digitalisation conduit à identifier plusieurs composantes essentielles, notamment la portabilité, l'automatisation et la dématérialisation. (AUTISSIER & MOUTOT, 2015).

1.2. Les composantes de la transformation digitale :

Figure 2 : Les trois composantes du digital



Source : (AUTISSIER & MOUTOT, 2015).

L'un des caractères fondamentaux du digital est :

1.2.1. La portabilité :

Ou en encore la « mobilité ». En effet, il est constitué d'un ensemble d'applications informatiques mobiles développées à l'aide de langages permettant leur portabilité sur différents supports partant des ordinateurs de bureaux jusqu'aux Smartphones et tablettes. Maintenant toutes les applications (commerciales, partages des documents ...) peuvent être utilisées sur des supports portables ce qui offre un large espace de liberté d'action (David, Emily, & Parution, 2016).

1.2.2. La dématérialisation :

Les processus sont dématérialisés en totalité ou une partie grâce aux applications digitales dans un cadre informationnel ou transactionnel, ainsi il y a la possibilité de réaliser des processus sans aucune intervention humaine et sans un document physique. Les informations sont saisies et traitées par la suite avec la sauvegarde de tous les détails de transactions, le client participe aussi à la création de ses données en saisissant par exemple des informations concernant sa demande, la prestation peut être réalisée à travers ces informations numérisée (David, Emily, & Parution, 2016).

1.2.3. L'automatisation :

L'automatisation peut être comprise comme un processus qui consiste à confier certaines tâches, auparavant réalisées par l'homme, à des systèmes technologiques, afin de limiter l'intervention humaine. Elle ne se limite pas seulement à remplacer le travail humain, mais transforme également l'organisation du travail, en modifiant le rythme des activités et la manière dont les tâches sont réalisées. (Bernard, 2012).

2. Distinction entre digitalisation et transformation digitale :

La digitalisation et la transformation digitale sont deux concepts complémentaires mais distincts. La digitalisation se réfère à l'utilisation des technologies numériques pour améliorer les processus existants et créer de la valeur (Gobble, 2018). Elle concerne principalement l'optimisation des services et des opérations.

En revanche, la transformation digitale correspond à un changement plus global et stratégique, impliquant une refonte du modèle d'affaires, des structures organisationnelles et des modes de fonctionnement de l'entreprise (Hess, Matt, Benlian, & Wiesböck, 2016).

Ainsi, la digitalisation constitue une étape importante dans le processus de transformation digitale, cette dernière représentant une évolution plus profonde et structurante de l'organisation.

3. Fondements Théoriques :

3.1. La digitalisation bancaire : une innovation financière :

La digitalisation des services bancaires peut être comprise à travers la théorie de l'innovation de Schumpeter, pour qui l'innovation constitue le véritable moteur du développement économique. Selon lui, le progrès économique repose sur l'introduction de nouveaux produits, de nouveaux procédés, de nouveaux marchés ou encore de nouvelles formes d'organisation. Dans cette optique, la digitalisation bancaire ne représente pas simplement une évolution technologique, mais bien une transformation structurelle du fonctionnement des institutions financières. (Schumpeter, 1934).

En effet, le développement des applications mobiles, des paiements électroniques ou encore la dématérialisation des opérations modifient en profondeur la manière dont les banques produisent et distribuent leurs services. Cette transformation redéfinit la relation entre la banque et ses clients, optimise les coûts opérationnels et ouvre la voie à de nouvelles opportunités de création de valeur.

Cependant, l'innovation, aussi pertinente soit-elle, ne produit d'impact réel que si elle est effectivement adoptée et intégrée par les acteurs du système économique (Iwedi, Kocha, &

Wike, Effect of digitalization of banking services on the Nigeria economy., 2022). Autrement dit, la réussite de la digitalisation bancaire dépend largement de l'acceptation et de l'usage qu'en font les clients. Cette dimension comportementale justifie le recours à la théorie de la diffusion de l'innovation proposée par *Rogers*, qui permet d'analyser les mécanismes par lesquels une innovation est acceptée, adoptée et progressivement intégrée au sein d'un système social. (Rogers, 2003)

Si la digitalisation est un levier majeur de l'économie, sa réussite réelle ne dépend pas seulement de la technique, mais surtout de la vitesse à laquelle les usagers se l'approprient dans leur quotidien. (Iwedi, Kocha, & Wike, Effect of digitalization of banking services on the Nigeria economy., 2022).

3.2. La théorie de la diffusion de l'innovation :

La digitalisation des services bancaires peut être considérée comme une forme d'innovation, puisqu'elle transforme profondément la manière dont les banques organisent et proposent leurs services. Elle ne se limite pas à l'introduction de nouvelles technologies, mais modifie les pratiques, les modes de distribution et même la relation entre la banque et ses clients. Comme l'explique Schumpeter, l'innovation est un moteur du développement économique, mais encore faut-il qu'elle soit réellement intégrée pour produire des effets concrets. (Schumpeter, 1934).

Dans le cas des services bancaires digitaux, cela signifie que leur efficacité dépend moins de leur simple disponibilité que de leur appropriation réelle par les clients. Il est donc important de comprendre que l'adoption des services digitaux n'est pas une fin en soi. Introduire des applications mobiles, des paiements électroniques ou des plateformes en ligne n'a de sens que si ces outils sont effectivement utilisés. Sans cela, la digitalisation reste une modernisation interne, sans impact réel sur le système financier.

Cette théorie est fondamentale pour comprendre comment les technologies bancaires numériques, telles que les services bancaires mobiles, se propagent au sein de la population. Si la théorie de la diffusion analyse l'adoption à l'échelle d'une communauté ou d'un système social, il est tout aussi crucial d'examiner les facteurs psychologiques individuels qui poussent un utilisateur spécifique à accepter ou à rejeter un outil de banque en ligne. (Iwedi, Kocha, & Wike, Effect of digitalization of banking services on the Nigeria economy., 2022).

3.3. La Théorie de l'acceptation de la technologie (TAM) :

Ce modèle postule que l'adoption d'une technologie dépend principalement de deux éléments : son utilité perçue et sa facilité d'utilisation. Autrement dit, les individus utilisent un outil

numérique s'ils estiment qu'il leur apporte un avantage concret et qu'il est simple à manipuler. Dans le cas de la digitalisation bancaire, cette théorie permet de comprendre pourquoi certaines solutions, comme les applications mobiles, sont rapidement adoptées lorsqu'elles sont perçues comme pratiques et faciles d'accès. Elle montre également que l'amélioration de l'expérience utilisateur constitue un facteur clé pour encourager l'usage des services bancaires digitaux. (Fred Davis, 1989).

La digitalisation bancaire constitue aujourd'hui un levier important pour renforcer l'inclusion financière. En effet, l'utilisation des technologies numériques permet de faciliter l'accès aux services financiers pour une large partie de la population, tout en améliorant la qualité et l'efficacité des services offerts par les institutions bancaires. (Gharbi, 2022).

3.4. La Digitalisation bancaire :

La digitalisation des services bancaires correspond à la transformation des prestations financières en un modèle "zéro papier" (paperless). Elle repose sur l'intégration des technologies financières pour permettre un suivi en temps réel et une gestion autonome des opérations par l'utilisateur, supprimant ainsi les supports physiques et les barrières temporelles du service traditionnel (Iwedi, Igbanibo, & Uzo-ahunanya, 2018).

4. Les principales technologies de la digitalisation bancaire :

La digitalisation bancaire s'appuie sur l'intégration de plusieurs technologies numériques qui transforment progressivement la manière dont les services financiers sont offerts et utilisés par les clients. Parmi ces technologies, **le mobile banking** occupe une place particulièrement importante. Ce service permet aux utilisateurs d'accéder à leurs comptes bancaires directement à partir de leur téléphone mobile et d'effectuer différentes opérations telles que les transferts d'argent, les paiements ou encore la consultation de leur solde. Grâce à cette technologie, les services financiers deviennent plus accessibles, notamment pour les populations vivant dans des zones où les infrastructures bancaires traditionnelles sont limitées. (Mada, 2024)

Dans le même sens, **l'internet banking**, également appelé services bancaires en ligne, constitue un autre pilier de la digitalisation bancaire. Il offre aux clients la possibilité de réaliser des transactions financières à distance à travers des plateformes numériques accessibles via ordinateur ou smartphone. Ce type de service permet ainsi de gagner du temps, d'améliorer la flexibilité et de réduire la nécessité de se déplacer vers une agence bancaire.

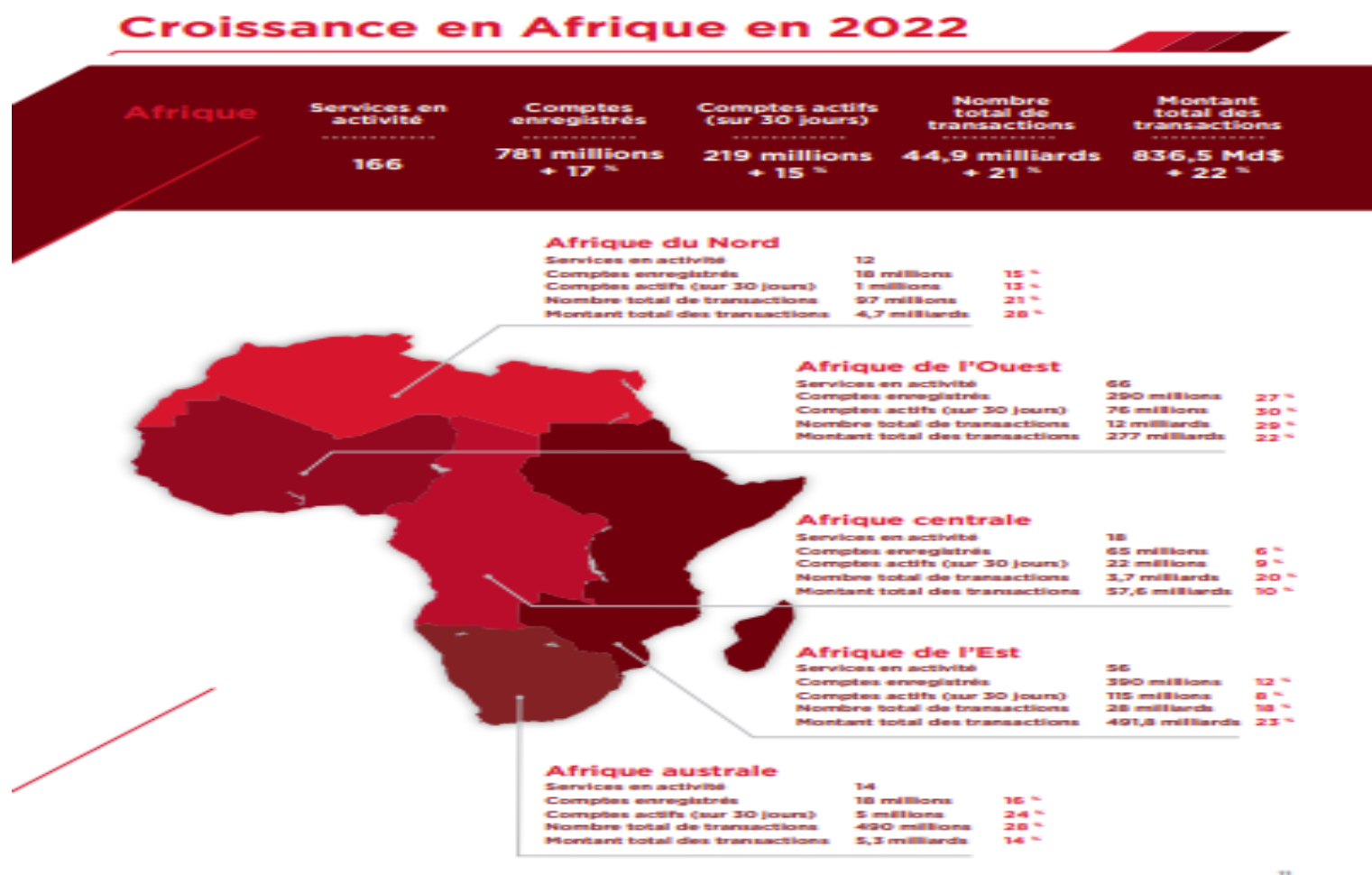
Par ailleurs, les paiements électroniques représentent une innovation majeure dans la transformation numérique du secteur bancaire. Ils permettent aux utilisateurs d'effectuer des

transactions financières de manière rapide, sécurisée et sans avoir recours à l'argent liquide. Ces solutions contribuent à moderniser les systèmes de paiement et à encourager une utilisation plus large des services financiers formels. (Mada, 2024)

En outre, les fintechs et les plateformes numériques jouent un rôle de plus en plus important dans l'évolution du secteur financier. Ces entreprises technologiques proposent des solutions innovantes qui permettent de fournir des services financiers plus accessibles, plus rapides et parfois moins coûteux que ceux proposés par les banques traditionnelles. Elles participent ainsi à l'élargissement de l'accès aux services financiers, notamment pour les populations sous-bancarisées. (Mada, 2024)

Enfin, l'automatisation des transactions bancaires constitue également un élément essentiel de la digitalisation bancaire. Elle permet de simplifier et d'accélérer les opérations financières grâce à l'utilisation de technologies numériques, tout en réduisant les coûts opérationnels et en améliorant l'efficacité des services proposés par les banques. L'ensemble de ces technologies contribue ainsi à transformer le fonctionnement du système bancaire et à faciliter l'accès aux services financiers pour un plus grand nombre d'utilisateurs. (Mada, 2024).

Figure 3 : Développement des services de mobile money et des transactions financières en Afrique (2022)



Source : (Aramé Awanis, 2023)

Tableau 1 : Développement des services de mobile money et des transactions financières en Afrique (2022).

Région	Comptes enregistrés	Comptes actifs (30 jours)	Nombre de transactions	Montant des transactions
Millions \$				
Afrique de l'Ouest	280	76	12 000	277 000
Afrique de l'Est	390	115	28 000	401 000
Afrique centrale	65	22	27 000	57 600
Afrique du Nord	18	1	97	4 700
Afrique australe	18	5	420	277 000

Source : (Aramé Awanis, 2023).

Cette transformation technologique n'est pas seulement théorique ; elle se traduit par une dynamique de croissance exceptionnelle sur le continent africain. Comme l'illustre (la Figure3) ci-dessous, la digitalisation a permis d'atteindre 781 millions de comptes enregistrés en Afrique en 2022, avec une progression notable de 17%. Ces chiffres confirment que le mobile banking et les fintechs sont devenus les principaux vecteurs de l'inclusion financière, particulièrement en Afrique du Nord où le volume des transactions a bondi de 28% en un an. Cette explosion des données chiffrées témoigne de l'adoption massive des services financiers numériques par les populations africaines, validant ainsi l'idée que la technologie est un levier de bancarisation sans précédent. (Aramé Awanis, 2023)

La digitalisation ne transforme pas seulement l'outil, elle redéfinit la valeur ajoutée de la banque tant pour le client que pour l'institution. Les avantages de la digitalisation des services bancaires.

5. Les dimensions de la digitalisation des services bancaires:

La digitalisation des services bancaires peut être appréhendée à travers trois dimensions complémentaires, qui constituent les principaux indicateurs de sa perception par les clients et fondent les hypothèses de la présente recherche

5.1. La facilité d'utilisation :

La facilité d'utilisation constitue l'une des dimensions fondamentales de l'adoption des services bancaires digitaux. Elle renvoie à la simplicité et à l'intuitivité des interfaces numériques proposées aux utilisateurs. Selon le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) de Davis (1989), la facilité d'utilisation perçue est l'un des deux déterminants principaux de l'adoption d'une technologie, aux côtés de l'utilité perçue. Dans le contexte

bancaire, une interface claire, des opérations facilement compréhensibles et la possibilité d'utiliser les services sans assistance constituent des facteurs déterminants dans l'adoption des services digitaux par les **clients (Davis, 1989)**. Plus un service digital est perçu comme simple et accessible, plus sa probabilité d'adoption est élevée, ce qui contribue directement à l'élargissement de l'inclusion financière

5.2 L'accessibilité :

L'accessibilité des services bancaires digitaux renvoie à la disponibilité permanente et à la portée géographique des services proposés. Elle se traduit concrètement par la possibilité d'accéder aux services bancaires à tout moment (24h/24 et 7j/7), depuis n'importe quel endroit et sans contrainte géographique (Sebti, 2022) .Cette dimension est particulièrement importante dans le contexte algérien, où une partie de la population réside dans des zones éloignées des infrastructures bancaires physiques. En réduisant les déplacements en agence et en permettant l'accès à distance aux comptes bancaires, les services digitaux constituent un levier essentiel de démocratisation de l'accès aux services financiers (Ejbari & Zarki, 2024) L'accessibilité représente ainsi une condition sine qua non de l'inclusion financière numérique, dans la mesure où elle détermine la capacité des populations à bénéficier effectivement des services proposés.

5.3 La performance :

La performance des services bancaires digitaux constitue la troisième dimension de la digitalisation. Elle englobe la rapidité d'exécution des transactions, la fiabilité et la stabilité des plateformes numériques, ainsi que la diversité et la qualité de la gamme de services proposés en ligne. Selon (Weill & Woerner, 2018), la digitalisation bancaire améliore significativement l'efficacité opérationnelle et optimise les opérations financières, ce qui se traduit par une meilleure expérience client et une plus grande satisfaction (Lee & al, (2019). Dans cette perspective, la performance perçue des services digitaux joue un rôle déterminant dans leur adoption par les clients et, par conséquent, dans leur contribution à l'inclusion financière. Un service digital performant et fiable renforce la confiance des utilisateurs et encourage une utilisation plus intensive et diversifiée des services financiers formels.

6. Les avantages de la digitalisation des services bancaires

6.1. Pour les clients : Autonomie et accessibilité

- **Disponibilité et rapidité :** Le principal gain est l'accès aux services 24h/24 et 7j/7, de façon immédiate et sans contrainte géographique (Sebti, 2022)

- **Autonomie accrue** : Grâce aux automates en Libre-Service Bancaire (LSB) et aux applications mobiles, le client devient acteur de ses transactions sans dépendre d'un conseiller pour les opérations courantes (Huet, Saad, & Bougrine, 2021)
- **Inclusion financière** : Le mobile banking permet de toucher des populations éloignées des infrastructures physiques, rendant les services financiers plus accessibles (Ejbari & Zarki, 2024).

6.2. Pour les banques : Efficacité et rentabilité

- **Réduction des coûts** : La dématérialisation des documents et l'automatisation des processus (comme la RPA) permettent une baisse significative des coûts opérationnels (Ejbari & Zarki, 2024)
- **Connaissance client et personnalisation** : L'usage du Big Data et des outils CRM avancés permet aux banques de mieux comprendre les besoins des clients et de proposer des produits ciblés (scores d'appétence), augmentant ainsi les ventes (Huet, Saad, & Bougrine, 2021)
- **Recentrage stratégique** : En transférant les opérations à faible valeur ajoutée vers le digital, les conseillers peuvent se concentrer sur des missions de conseil et de relation de proximité (Lamirault, 2017)

7. Les limites et défis de la digitalisation :

Malgré ses atouts, la transition numérique soulève des obstacles majeurs, notamment humains et sécuritaires.

7.1. Les risques technologiques et de fraude :

- **Cybercriminalité** : La digitalisation expose les banques à des attaques constantes, au piratage de données et aux fraudes électroniques (usurpation d'identité, fraude à la carte bancaire) (Sebti, 2022)
- **Blanchiment d'argent** : La dématérialisation de la relation client-conseiller peut rendre plus complexe le contrôle des flux et favoriser potentiellement le blanchiment d'argent si les mesures de vigilance ne sont pas renforcées (Sebti, 2022) .

7.2. Le défi du capital humain et social :

- **Perte du contact humain** : L'absence de relation physique est un frein majeur pour certains segments de clientèle qui ont besoin de contact pour se sentir en sécurité et en confiance (Bennis & Benayyad, 2022)

- **Inadéquation des compétences :** Le passage au digital nécessite une transformation profonde des mentalités et des compétences des clients. L'absence d'experts en Big Data ou en cyber sécurité est un défi de taille (Ouchagour, 2022).

7.3. L'impact sur le réseau physique :

- **Fermeture des agences :** Au Maroc, on observe une contraction du réseau physique (189 agences fermées en 2022) au profit du digital, ce qui peut créer un sentiment d'abandon chez les clients les plus âgés ou les moins connectés (Ndiongue, 2023).

Malgré les risques et les transformations qu'elle impose au modèle classique, la digitalisation bancaire ne doit pas être vue comme une fin en soi, mais comme un catalyseur. Elle est le pont qui relie l'innovation technique aux besoins des populations non-bancarisées. Dès lors, il convient d'analyser comment ce déploiement de la digitalisation devient, concrètement, le levier d'une inclusion financière massive et durable, capable de transformer le paysage économique national (Iwedi, Kocha, & Wike, 2022).

Conclusion :

En somme, la digitalisation des services bancaires représente un levier important de modernisation et d'innovation. Elle permet d'améliorer la performance des banques et de faciliter l'accès aux services financiers. Toutefois, son efficacité dépend de plusieurs facteurs, notamment l'adoption par les utilisateurs et la qualité des infrastructures. Ces éléments constituent une base essentielle pour analyser, dans la section suivante, le concept d'inclusion financière et sa relation avec la digitalisation.

Section 02 : L'inclusion financière

Introduction :

L'inclusion financière constitue un enjeu majeur du développement économique et social, visant à garantir l'accès de l'ensemble des individus et des entreprises à des services financiers adaptés, accessibles et abordables. Dans un contexte marqué par les transformations numériques, ce concept prend une importance croissante, notamment en raison du rôle potentiel de la digitalisation dans l'élargissement de l'accès aux services financiers.

1. Définition de l'inclusion financière :

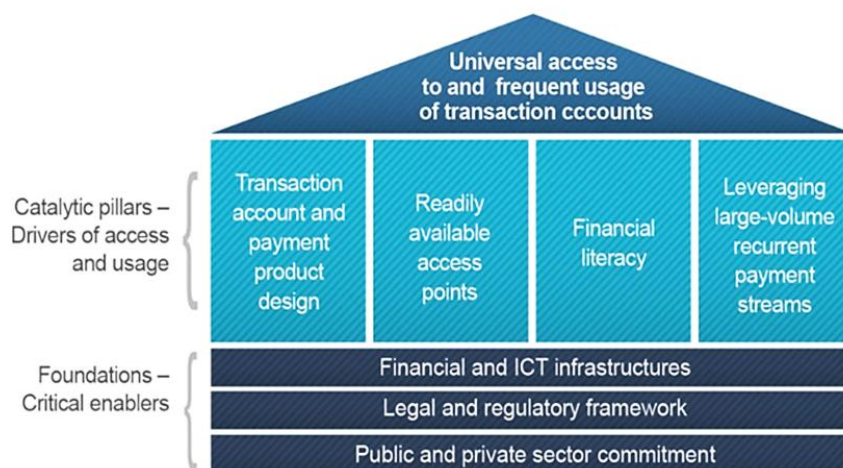
L'inclusion financière définie par La Banque Mondiale par la possibilité des individus et les entreprises d'accéder à toute une gamme de produits et de services financiers (transactions, paiements, épargne, crédit, assurance) qui soient d'un coût abordable, utiles, adaptés à leurs besoins et proposés par des prestataires fiables et responsables. (k.Ozili, 2017). L'inclusion financière numérique offre de nombreux avantages aux pays africains. Par exemple, elle facilite un meilleur accès et une utilisation accrue des services financiers numériques en période de crise sanitaire ou de ralentissement économique (Machasio, 2020). Elle élargit également l'accès à ces services et leur utilisation, stimule l'économie numérique dans les pays africains (Mpofu, 2022), favorise la croissance économique en présence d'institutions solides, améliore la stabilité des banques (Chinoda, 2023) et réduit la taille de l'économie informelle (Kelikume, 2021).

Afin d'illustrer concrètement le cadre opérationnel de l'inclusion financière, le schéma suivant présente les principaux facteurs habilitants et moteurs d'accès aux paiements numériques. L'analyse de ces éléments est structurée ci-dessous en fondations et piliers catalytiques. Les fondations – à savoir l'engagement des parties prenantes, le cadre juridique et réglementaire, ainsi que les infrastructures financières et des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) – constituent des facteurs essentiels pour les systèmes de paiement et la fourniture de services de paiement en général. Plus précisément, elles sont déterminantes pour l'accès aux comptes de transaction et leur utilisation.

Sur cette base, les piliers catalytiques – à savoir la conception des produits de paiement, la facilité d'accès aux comptes pour leur utilisation, la sensibilisation et l'éducation financière, ainsi que l'exploitation des flux de paiements récurrents à grande échelle à des fins d'inclusion financière – constituent les principaux moteurs de l'accès et de l'usage. La figure 1 illustre l'interrelation entre les fondations, les piliers catalytiques et l'objectif final

consistant à atteindre un accès universel aux comptes de transaction et leur utilisation (Payment aspects of financial inclusion, 2016).

Figure 4 : Les facteurs habilitants et les moteurs essentiels de l'accès et de l'utilisation des paiements numériques.



Source: (CPMI-WBG Payment Aspects of Financial Inclusion, 2015).

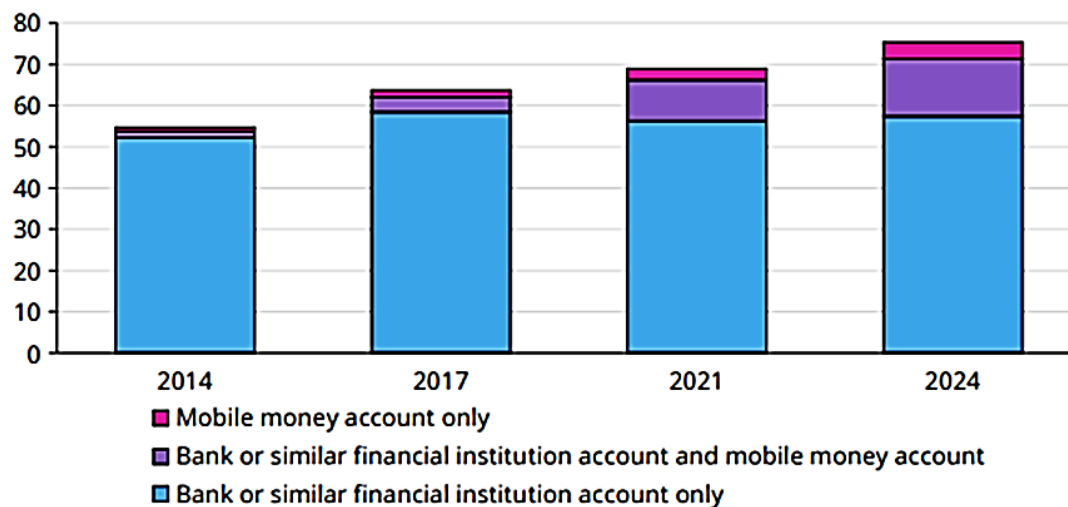
Les différentes dimensions : Accès, usage, qualité :

L'accès à l'inclusion financière numérique dépend principalement de l'existence des infrastructures technologiques et des plateformes numériques qui facilitent l'intégration des personnes dans le système financier officiel. Aujourd'hui, les smartphones, les portefeuilles numériques, les services bancaires sur internet et les monnaies digitales des banques centrales sont des outils essentiels pour cet accès. (Lee-Ying Tay, 2022)

D'après les informations du Global Findex, plus de la moitié des comptes dans les économies à faible et intermédiaire revenu sont dorénavant accessibles par le biais numérique, une progression principalement stimulée par l'ascension du mobile money.

Cette dynamique est particulièrement illustrée par l'Afrique subsaharienne, où les fournisseurs de services de télécommunications ont tenu un rôle clé dans la généralisation de services financiers simples et accessibles, devenant parfois les principaux prestataires de services financiers. Cependant, cette croissance de l'accès numérique n'entraîne pas forcément une utilisation fréquente et continue, ce qui souligne la nécessité de prendre également en compte l'aspect de l'usage lorsqu'il s'agit d'évaluer l'inclusion financière.

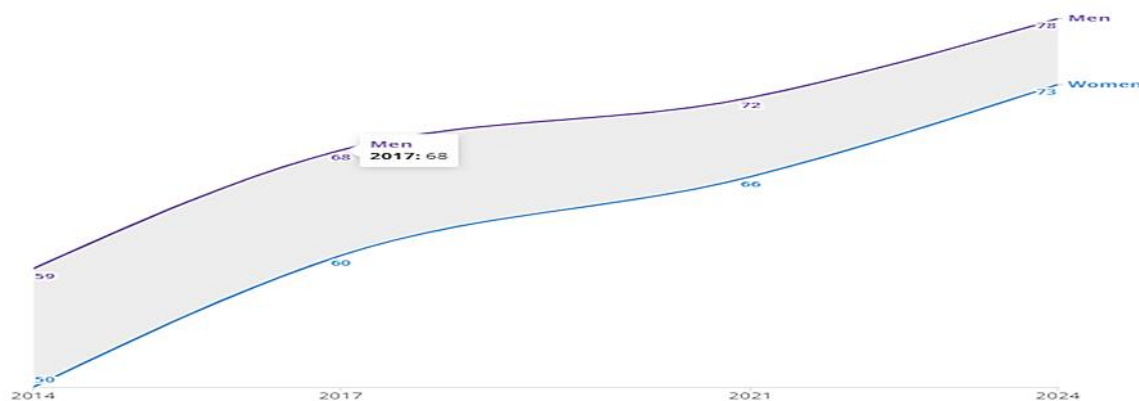
Figure 5 : Progression des comptes bancaires et mobile money dans le monde (2014-2024)



Source : (Global finindex Database, 2025).

Les informations de Global Finindex mettent en évidence des disparités notables d'usage entre les hommes et les femmes en Afrique subsaharienne. Par exemple, en 2021, uniquement 44 % des femmes ont réalisé ou reçu une transaction numérique, contre 56 % des hommes. Dans les pays européens dotés d'un haut niveau d'éducation financière et de compétence numérique, comme le Danemark ou les Pays-Bas, l'usage est plus courant. En Asie, l'emploi des innovations comme les modalités « acheter maintenant, payer plus tard » et les paiements dématérialisés est encouragé. Plusieurs éléments déterminent cette utilisation, y compris le niveau d'instruction, la confiance accordée aux fournisseurs de services, la vision de l'efficacité des instruments numériques ou encore l'exposition aux dangers de la fraude.

Figure 6 : la détention de chez les femmes que chez les hommes dans les pays à revenu faible et intermédiaire (LMICs).



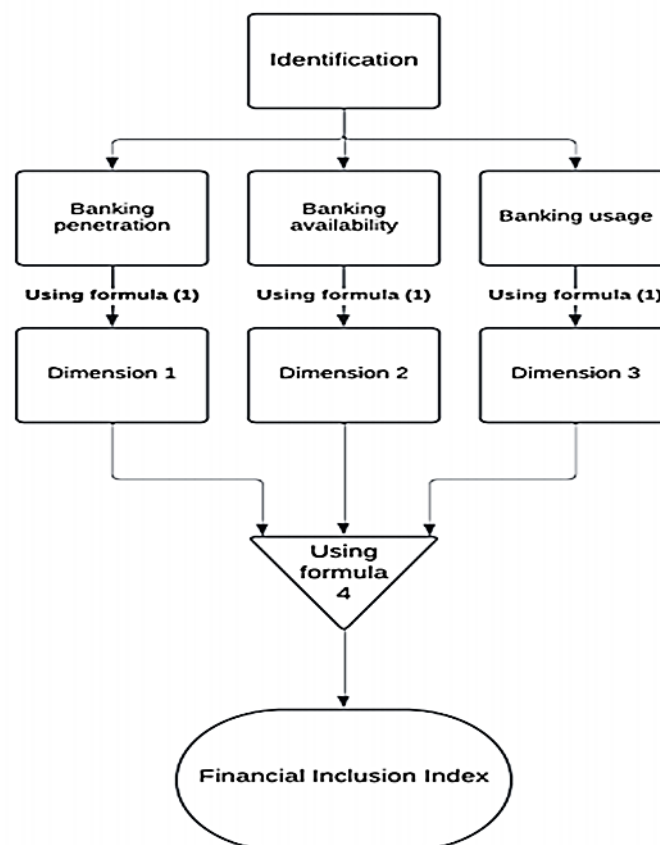
Source : (Global finindex Database, 2025).

2. Les indicateurs standards utilisés par les institutions internationales :

L'inclusion financière vise à élargir l'accès aux services financiers traditionnels aux personnes auparavant exclues, et constitue un pilier essentiel du développement économique inclusif. La réussite des politiques d'inclusion financière repose sur l'intégration de plusieurs indicateurs permettant d'en mesurer l'efficacité (Durai, 2019).

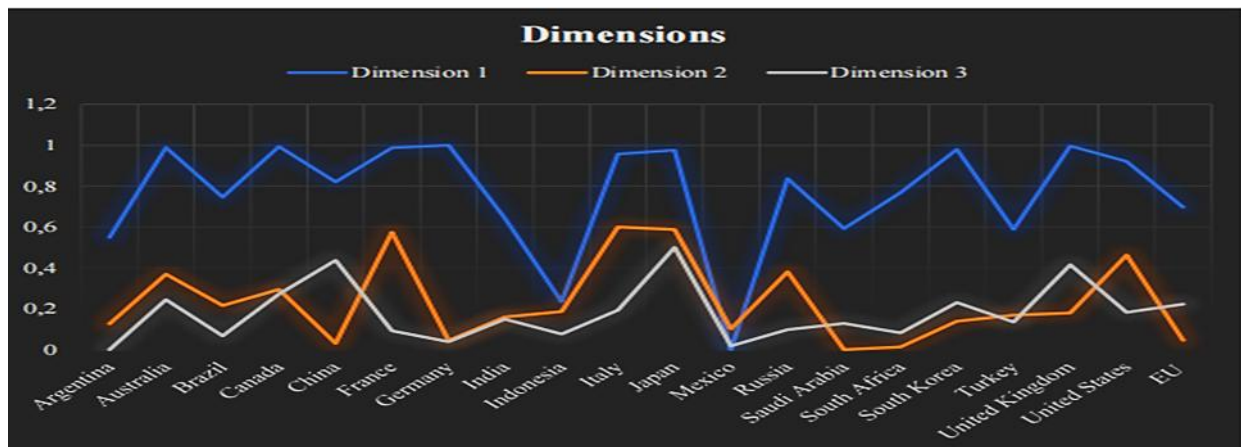
Des entités internationales comme le FMI (Fonds Monétaire International), la Banque mondiale et le G20 se servent d'indicateurs standardisés pour évaluer l'inclusion financière à l'échelle planétaire. Ces indicateurs se concentrent sur l'accès aux services financiers tels que la détention d'un compte bancaire, l'accès aux services financiers en ligne, l'accès à des téléphones mobiles et à internet, ainsi que sur l'utilisation réelle de ces services pour les transactions, les transferts d'argent, l'épargne, le crédit et l'assurance. (Sagnik Maity, 2025).

Figure 7 : Organigramme illustrant la méthodologie de construction de l'Indice d'Inclusion Financière.



Source: (A comparative study on the financial inclusion status of G20 countries.).

Figure 8 : Les différentes dimensions pour l'ensemble des pays du G20



Source: (Germany- Banking services data).

3. La digitalisation des services financiers comme levier de l'inclusion financière mondiale :

La digitalisation des services financiers a généré des impacts positifs majeurs sur l'inclusion financière à travers le monde (Telukdarie, 2023).

Premièrement, elle a considérablement élargi l'accès aux services financiers pour les populations jusqu'alors exclues, en particulier dans les régions rurales et les pays en développement, grâce à l'utilisation des téléphones mobiles, des portefeuilles électroniques et des services d'argent mobile.

Deuxièmement, la digitalisation a réduit les coûts des transactions financières, rendant les services plus abordables pour les ménages à faibles revenus et les petites entreprises, tout en favorisant l'émergence de produits innovants comme le "Buy Now Pay Later" et les paiements sans contact.

Troisièmement, elle a accéléré la réalisation des Objectifs de développement durable, contribuant directement à 13 des 17 ODD (Objectifs de Développement Durable), notamment la réduction de la pauvreté, l'égalité des sexes et la croissance économique inclusive. Quatrièmement, la digitalisation a renforcé la résilience économique pendant la pandémie de COVID-19 en permettant la continuité des transactions via des modes de paiement sans contact et en facilitant les transferts sociaux d'urgence.

Cinquièmement, elle a amélioré la transparence et la gouvernance en traçant les transactions financières et en réduisant les risques de fraude et de corruption.

Sixièmement, la digitalisation a favorisé l'autonomisation économique des femmes en leur donnant un meilleur contrôle sur leurs ressources financières et en réduisant les barrières liées aux normes sociales et culturelles.

Septièmement, elle a stimulé l'innovation dans le secteur bancaire, poussant les institutions financières à développer des plateformes numériques plus accessibles et des services personnalisés adaptés aux besoins des populations vulnérables.

Enfin, la digitalisation a réduit les inégalités territoriales en connectant les zones rurales et isolées au système financier formel, notamment en Afrique subsaharienne et en Asie du Sud-Est, où les infrastructures bancaires traditionnelles étaient insuffisantes. Ces impacts positifs démontrent que la digitalisation constitue un levier puissant pour construire un système financier plus inclusif, équitable et résilient, capable de répondre aux défis du développement durable. (Tay, 2022)

4. Exclusion financière : obstacles involontaires et volontaires :

L'exclusion financière est largement définie comme l'absence d'accès de certaines catégories de la société à des produits et services financiers appropriés, à bas prix, équitables et sûrs auprès des prestataires traditionnels. (Damodaran, 2013)

4.1. Exclusion involontaire :

Cela se produit lorsque des individus sont incapables d'accéder aux services financiers formels en raison de facteurs externes indépendants de leur volonté. Ces obstacles sont souvent structurels et systémiques, notamment l'absence de documents requis pour l'ouverture d'un compte, des réglementations strictes et lourdes relatives à la connaissance du client (KYC) (Know Your Customer) et à la lutte contre le blanchiment d'argent (AML) (Anti-Money Laundering), des coûts de service élevés, et un manque d'infrastructures physiques ou numériques. Par exemple, l'absence d'un système d'adressage formel ou d'une carte d'identité numérique nationale peut effectivement exclure une large partie de la population du système bancaire.

4.2. Exclusion volontaire :

Cela fait référence au choix délibéré d'individus ou de ménages de ne pas participer au secteur financier formel. Les raisons de ce choix sont souvent ancrées dans des perceptions et croyances personnelles, telles qu'un manque général de confiance dans les institutions financières, des expériences négatives passées avec les banques, ou des croyances culturelles et religieuses hostiles à la finance formelle. Une préférence pour les méthodes d'épargne

informelles, qui peuvent sembler plus sûres et accessibles, contribue également à l'exclusion volontaire. (Otitoju, 2025).

5. La digitalisation bancaire comme levier d'amélioration de la performance et de la résilience :

L'effet positif sur l'efficacité opérationnelle et la rentabilité s'explique par plusieurs mécanismes complémentaires. Premièrement, l'automatisation et la dématérialisation réduisent les coûts de traitement et accélèrent les cycles transactionnels, ce qui améliore la marge opérationnelle. Deuxièmement, les canaux digitaux étendent la couverture clientèle et permettent de capter de nouveaux segments, notamment des jeunes Urbano-connectés et des entrepreneurs qui valorisent la flexibilité et la rapidité. Troisièmement, l'exploitation des données comportementales clients permet la personnalisation des offres, une meilleure notation de crédit et une gestion plus fine du risque. La digitalisation favorise également la résilience institutionnelle. Les banques capables d'offrir des services numériques robustes maintiennent une continuité d'activité en cas de perturbations physiques, ce qui a été particulièrement visible lors de périodes de crise sanitaire ou de restrictions de déplacement. La diversification des canaux limite la dépendance aux succursales physiques et ouvre la voie à des modèles hybrides plus efficaces (Anderson, 2023).

6. Impact de la digitalisation sur l'inclusion financière en Algérie :

La digitalisation a un effet positif et significatif sur l'inclusion financière. L'accès à Internet et aux applications mobiles constitue un levier majeur (Derrar, 2026). Relation positive avec l'accès aux services, malgré obstacles techniques, géographiques et culturels. Interopérabilité (SATIM, GIE Monétique, Algérie Poste) comme facteur clé (Said, 2025). La digitalisation (paiements mobiles, fintech, applications bancaires, monnaie électronique) réduit considérablement les barrières géographiques, temporelles et financières. Elle permet d'atteindre les populations non bancarisées, surtout en zones rurales, les femmes et les jeunes. (World Bank Groupe, 2025).

7. Relation entre la digitalisation bancaire et l'inclusion financière

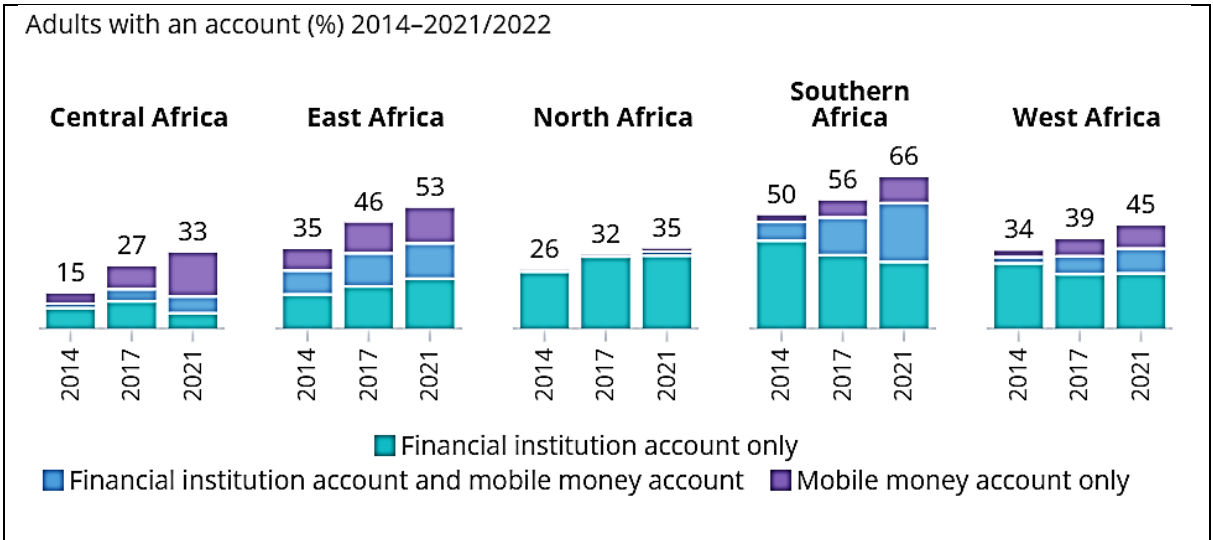
La digitalisation bancaire est aujourd'hui considérée comme un facteur important pour améliorer l'inclusion financière. En effet, l'utilisation des technologies numériques dans le secteur bancaire permet de faciliter l'accès aux services financiers pour une grande partie de la population, notamment pour les personnes qui n'avaient pas accès aux services bancaires traditionnels. Grâce à des outils tels que le mobile Banking, les paiements électroniques ou

encore les plateformes financières numériques, les individus peuvent désormais effectuer différentes opérations financières sans avoir besoin de se rendre dans une agence bancaire. (Rechka & Kabbaj, 2025).

Dans ce contexte, la digitalisation contribue à réduire plusieurs obstacles qui limitaient auparavant l'accès aux services financiers, comme la distance géographique, le manque d'infrastructures bancaires ou encore les coûts liés aux transactions financières. Elle permet ainsi d'élargir l'accès aux services bancaires et de favoriser l'intégration des populations non bancarisées dans le système financier formel. (Rechka & Kabbaj, 2025).

Par ailleurs, les services financiers numériques offrent de nouvelles opportunités aux individus et aux petites entreprises en facilitant les paiements, l'épargne et l'accès au crédit. Ces innovations peuvent également contribuer au développement économique en encourageant la participation financière et en améliorant la gestion des ressources financières. Cependant, malgré ces avantages, certains défis peuvent encore limiter l'impact de la digitalisation bancaire sur l'inclusion financière. Parmi ces défis figurent notamment le manque d'infrastructures numériques, le faible niveau d'éducation financière et les préoccupations liées à la sécurité des transactions numériques. Ces éléments peuvent freiner l'adoption des services financiers digitaux par une partie de la population. (Rechka & Kabbaj, 2025).

Figure 9 : Le rôle du mobile money dans l’augmentation de l’inclusion financière dans les régions d’Afrique (2014-2021)



Source: (Financial account ownership, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. , 2022).

Conclusion :

En définitive, l'inclusion financière repose sur plusieurs dimensions essentielles, notamment l'accès, l'utilisation et la qualité des services financiers. Si la digitalisation offre des opportunités importantes pour améliorer cette inclusion, son impact reste dépendant de plusieurs facteurs, tels que les infrastructures, la confiance et le niveau d'adoption des utilisateurs. Ces éléments permettent de mieux comprendre la relation entre digitalisation bancaire et inclusion financière, qui sera approfondie dans la suite de ce travail.

CHAPITRE II: MÉTHODES ET COLLECTE DES DONNÉES

Introduction :

Le chapitre suivant est consacré à la présentation du Cadre organisationnel de la Banque de Développement Local (BDL). Cette présentation s'appuie à la fois sur des données collectées directement auprès de l'entreprise lors du stage (entretiens semi-directif avec les responsables et documents internes) et sur les informations disponibles via son site internet officiel.

Par ailleurs, ce chapitre expose le cadre méthodologique de la recherche, en mettant en évidence l'articulation entre les approches qualitative et quantitative. Il détaille également les différentes étapes du processus de recherche, en précisant l'approche épistémologique retenue pour guider l'investigation.

Dans un premier temps, nous présentons le cadre organisationnel et le contexte de la Banque de Développement Local (BDL), son historique, ses missions ainsi que son niveau actuel de digitalisation à travers ses outils internes et services digitaux.

Ensuite, nous exposons l'approche méthodologique adoptée. Nous précisons l'approche épistémologique retenue, le design de recherche ainsi que l'articulation entre les méthodes qualitative et quantitative. Nous détaillons les instruments de collecte de données (guide d'entretien semi-directif et questionnaire), les méthodes d'échantillonnage, ainsi que les outils et logiciels utilisés pour le traitement des données.

Enfin, nous décrivons la collecte des données effectuée sur le terrain. Celle-ci repose sur deux principaux instruments : le questionnaire administré aux clients de la banque et les entretiens semi-directifs réalisés auprès des responsables de la BDL, à savoir la Directrice de Banque Digitale, le Chef du Département Banque Digitale, le Directeur d'Agence et la Chef de Charge E-Banking.

1. Cadre organisationnel :

1.1. Lieux de Stage :

Dans le cadre de ce travail de recherche, nous avons effectué un stage d'une durée de trois mois au sein de la Banque de Développement Local (BDL), plus précisément au niveau de la Direction de la Monétique et de la Banque Digitale. Cette immersion nous a permis de mieux comprendre le fonctionnement interne de l'institution ainsi que les processus liés à la digitalisation des services bancaires.

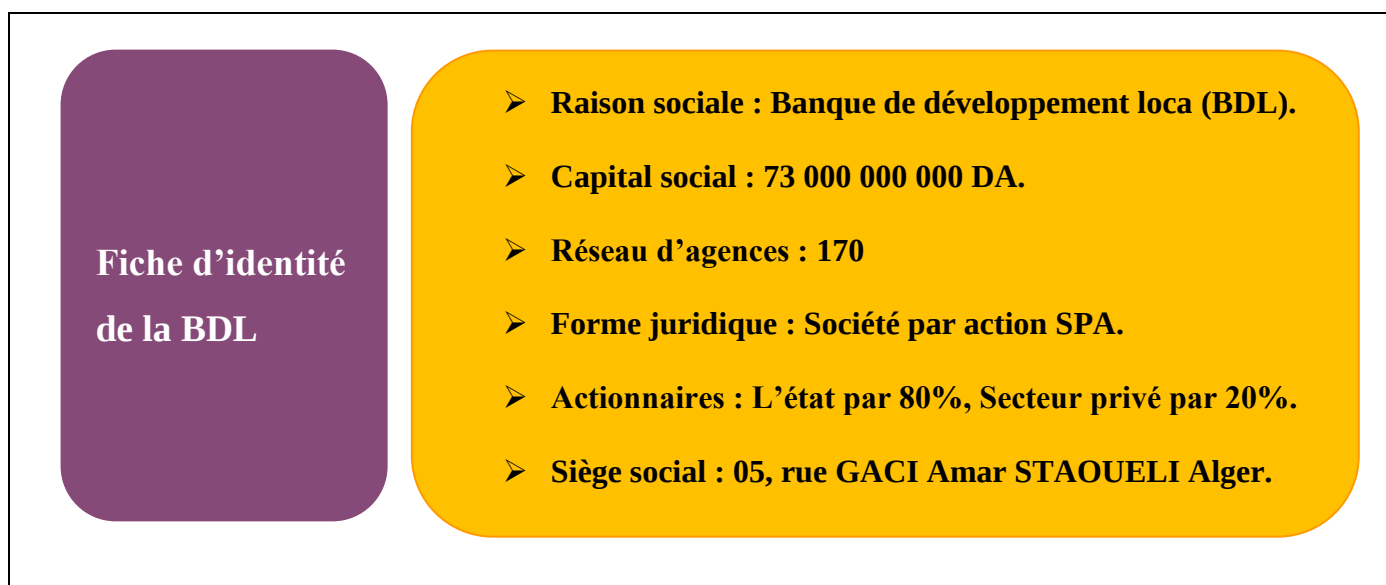
Au cours de ce stage, nous avons eu l'opportunité de collecter des données en lien direct avec notre thématique de recherche, à travers l'observation sur le terrain, ainsi que les échanges avec les responsables et les cadres de la direction concernée. Cette expérience a contribué à

approfondir notre compréhension des stratégies de digitalisation mises en œuvre par la BDL, ainsi que des enjeux liés à leur développement.

1.2. Fiche d'identité de la BDL :

La fiche d'identité présentée ci-dessous regroupe les principales informations institutionnelles relatives à la Banque de Développement Local (BDL). Elle permet de situer l'établissement dans son cadre juridique, organisationnel et économique, à travers des éléments clés tels que sa raison sociale, sa forme juridique, son capital social, ainsi que la structure de son actionnariat et son réseau d'agences. Ces informations constituent une base essentielle pour mieux comprendre le positionnement de la banque au sein du système financier algérien.

Figure 10 : Chiffres clés de la Banque de Développement Local



Source : Document interne de la banque.

1.3. Activités de la BDL :

Initialement orientée vers le financement des entreprises publiques locales, la Banque de Développement Local a progressivement diversifié ses activités pour répondre aux besoins d'une clientèle plus large. Aujourd'hui, elle s'adresse notamment aux PME/PMI, aux professions libérales, aux micro-entreprises ainsi qu'aux particuliers.

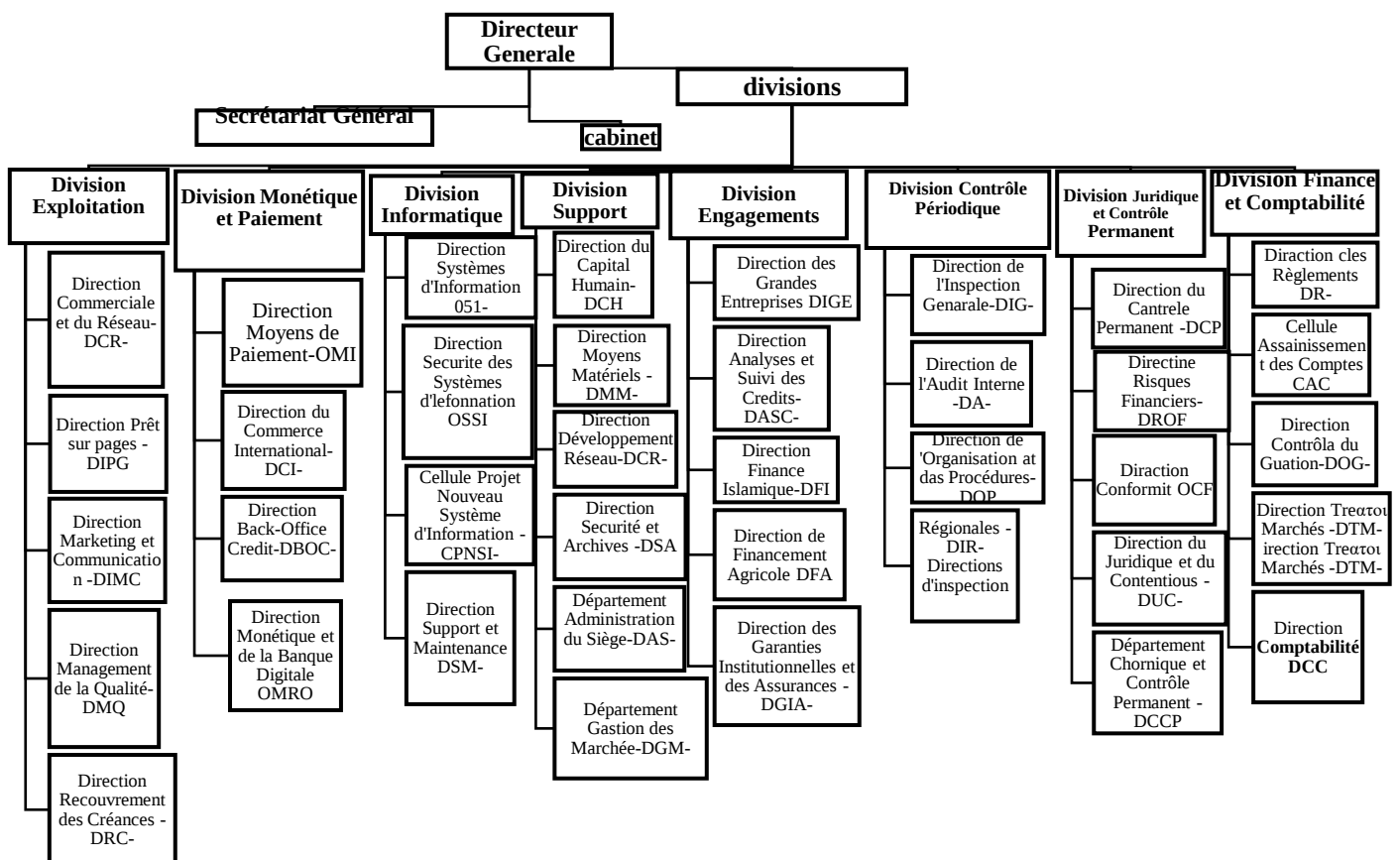
Dans ce cadre, la BDL joue un rôle actif dans le développement économique national, en contribuant au financement de l'investissement dans différents secteurs d'activité et en participant aux dispositifs publics de soutien à l'emploi, tels que l'ANSEJ, la CNAC et l'ANGEM.

Par ailleurs, la banque intervient de manière significative dans le financement de l'habitat, à travers divers produits, notamment le crédit immobilier et les programmes de promotion immobilière.

Enfin, dans une logique de modernisation et d'adaptation aux évolutions technologiques, la BDL s'est engagée dans le développement de services bancaires digitaux. Elle propose ainsi plusieurs solutions, telles que les cartes de paiement et de retrait, les services de télécompensation, le e-paiement, la banque à distance, ainsi que des services de mobile banking et de transfert d'argent international, contribuant ainsi à l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité des services bancaires.

1.4. L'Organigramme De la BDL

Figure 11 : Organigramme de la BDL



Source : Document interne de la banque

1.5. Objectifs de la BDL :

L'objectif principal de la Banque de Développement Local (BDL) consiste à renforcer sa position sur le marché bancaire tout en améliorant sa marge d'intermédiation, afin d'assurer une rentabilité durable et de garantir sa pérennité.

Dans un environnement concurrentiel en constante évolution, la BDL s'inscrit dans une dynamique de modernisation visant à améliorer la qualité de ses services et à mieux répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante. À cet effet, plusieurs actions stratégiques ont été mises en œuvre, notamment :

- L'amélioration de la qualité de service, à travers de meilleures conditions d'accueil, la modernisation des infrastructures et la rénovation des agences ;
- L'extension du réseau bancaire par l'ouverture de nouvelles agences, dans le but de renforcer la proximité avec la clientèle ;
- L'accompagnement des clients en identifiant leurs besoins, en réduisant les délais de traitement et en proposant des services adaptés et personnalisés ;
- La mise en place de centres d'appel dédiés à la gestion des réclamations et à la diffusion de l'information.

Par ailleurs, dans le cadre de sa transformation digitale, la BDL accorde une importance particulière au développement de ses services numériques. À ce titre, la Direction de la Monétique et de la Banque Digitale joue un rôle stratégique dans la mise en œuvre des solutions de paiement électronique, le développement des services digitaux et l'accompagnement des évolutions technologiques au sein de la banque.

C'est au niveau de cette direction que s'est déroulé notre stage, ce qui nous a permis d'observer concrètement son organisation, ses missions ainsi que les actions entreprises pour soutenir la digitalisation des services bancaires.

1.6. Direction « Monétique et Banque Digitale » :

La Direction de la « Monétique et de la Banque Digitale », rattachée à la Direction Générale Adjointe « Commercial », occupe une place stratégique au sein de la Banque de Développement Local (BDL). Elle a pour mission principale d'assurer la gestion de l'activité monétique ainsi que le développement des services bancaires digitaux.

Dans ce cadre, cette direction est responsable de la mise en œuvre et du suivi des solutions liées aux moyens de paiement électroniques, notamment les cartes bancaires, les services de paiement en ligne et les systèmes de télécompensation. Elle veille également à l'évolution des

services de banque digitale, à travers les plateformes numériques telles que l'internet banking et les applications mobiles, dont l'application « DIGIT BDL ».

Par ailleurs, cette direction joue un rôle clé dans l'intégration des nouvelles technologies au sein de la banque, en contribuant à la modernisation des instruments de paiement et à l'amélioration des canaux de distribution des services bancaires.

Ainsi, la Direction de la Monétique et de la Banque Digitale constitue un pilier essentiel de la stratégie de digitalisation de la BDL, en favorisant le développement de solutions innovantes et en renforçant l'accessibilité et l'efficacité des services proposés aux clients.

1.6.1. Missions et attributions de la Direction « Monétique et Banque Digitale » :

La Direction de la « Monétique et de la Banque Digitale » occupe une position stratégique au sein de la Banque de Développement Local, en raison de son rôle central dans la mise en œuvre de la stratégie de digitalisation et de modernisation des services bancaires.

Elle contribue en premier lieu à la définition des orientations stratégiques de la banque en matière de distribution multi-canal et d'intégration des nouvelles technologies. Dans ce cadre, elle participe activement au développement des infrastructures nécessaires à la promotion des services monétiques et digitaux, tout en assurant le suivi des plans d'action liés à la modernisation des instruments de paiement.

Par ailleurs, cette direction intervient dans la conception, le lancement, la commercialisation et l'optimisation des produits monétiques et digitaux, en coordination avec les différentes directions de la banque, notamment la banque classique, les paiements électroniques ainsi que les départements marketing et communication. Elle assure également une veille technologique continue afin d'identifier les innovations et les nouvelles solutions à intégrer.

En outre, la direction gère les relations avec les partenaires internes et externes, ainsi qu'avec les réseaux internationaux liés aux activités monétiques et digitales. Elle est également chargée de la réalisation d'études, de la planification et de la définition des spécifications techniques et fonctionnelles des nouveaux produits.

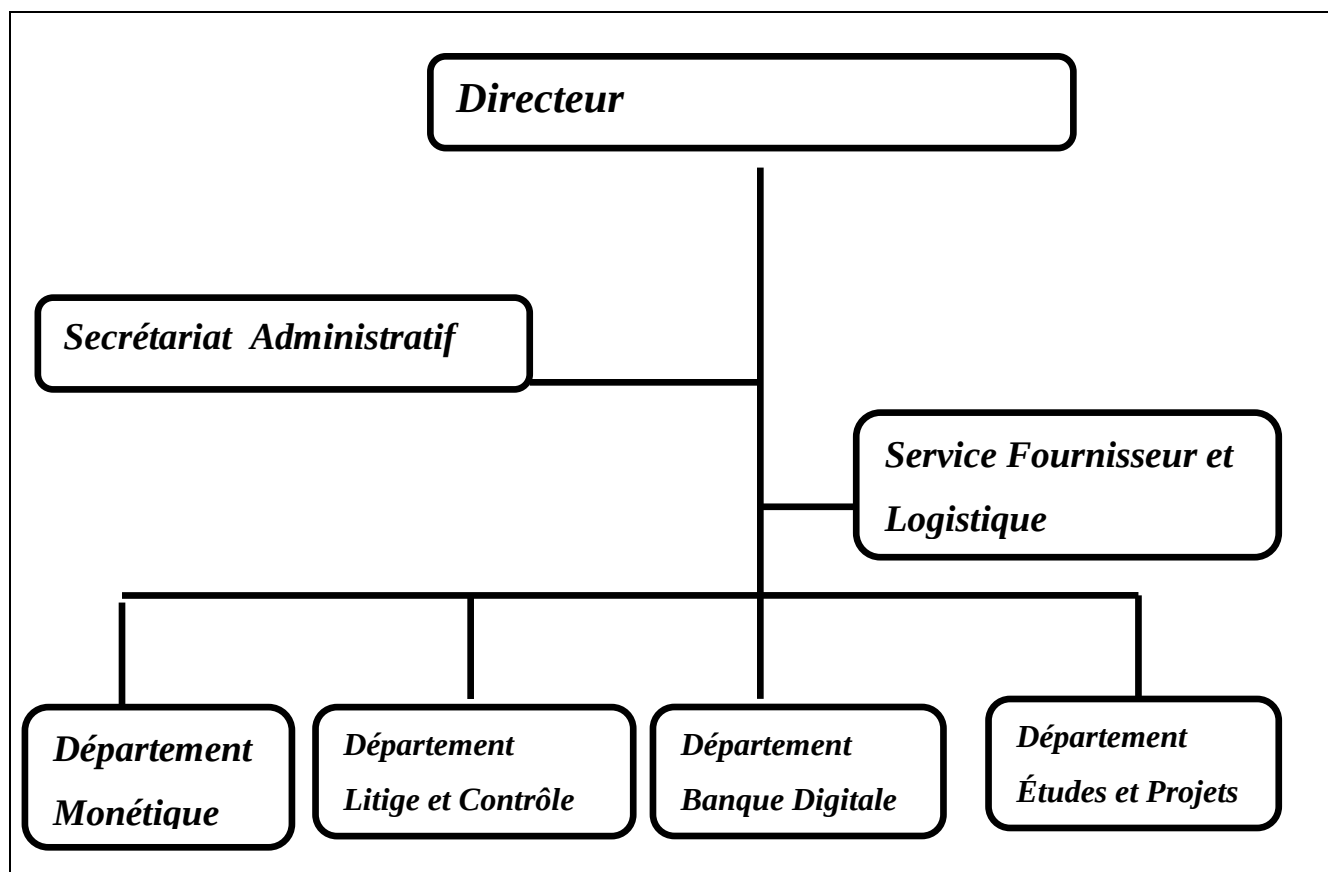
Dans une logique commerciale, elle participe à l'élaboration du plan marketing des services digitaux et à la promotion de ces services à travers le réseau d'agences, en organisant des actions de communication et de sensibilisation.

Enfin, cette direction veille au pilotage de la performance des canaux digitaux, à la mise en conformité des procédures avec la réglementation bancaire, ainsi qu'au renforcement du contrôle interne et à la gestion des risques opérationnels liés aux activités monétiques et digitales.

1.7. Organigramme de la Direction « Monétique et Banque Digitale » :

L'organigramme présenté ci-dessous illustre la structure organisationnelle de la Direction de la Monétique et de la Banque Digitale ainsi que les relations hiérarchiques entre ses différentes unités fonctionnelles.

Figure 12 : Organigramme de la Direction « Monétique et Banque Digitale »



Source : Document interne de la banque.

Cette direction est placée sous l'autorité d'un directeur, assisté par un secrétariat administratif et un service en charge des fournisseurs et de la logistique. Elle est également structurée en plusieurs départements spécialisés, notamment le département monétique, le département banque digitale, le département litiges et contrôle, ainsi que le département études et projets. Cette organisation permet d'assurer une répartition claire des responsabilités et de garantir une gestion efficace des activités liées aux services monétiques et digitaux, tout en favorisant la coordination entre les différentes fonctions impliquées dans le processus de digitalisation.

1.8. État des lieux de la digitalisation de la BDL :

Au cours des dernières années, la Banque de Développement Local (BDL) a engagé un processus progressif de transformation digitale, visant à moderniser ses services et à améliorer l'efficacité de ses processus internes. Cet état des lieux permet d'évaluer les différentes solutions numériques mises en place, aussi bien au niveau des outils internes que des services destinés à la clientèle.

Dans un premier temps, la digitalisation interne repose sur l'intégration de plusieurs systèmes informatiques, notamment des outils de gestion, de rapports, de contrôle ainsi que des solutions dédiées au traitement des opérations. Elle inclut également des plateformes internes telles que la Gestion Électronique des Documents (GED) et l'intranet, contribuant à l'optimisation de la circulation de l'information au sein de la banque.

Par ailleurs, la BDL a développé des services digitaux orientés vers la clientèle, permettant une interaction plus fluide entre la banque et ses usagers. Ces services reposent sur des interfaces connectées au système d'information, facilitant l'accès aux opérations bancaires à distance. Dans ce cadre, l'application mobile « Digit BDL » constitue un élément central de la stratégie digitale, en offrant une gamme variée de services accessibles en ligne.

En outre, la mise en place de solutions de paiement électronique et de services digitaux contribue à renforcer l'inclusion financière et à améliorer la rapidité ainsi que l'efficacité des transactions.

Ainsi, cette analyse met en évidence les principaux dispositifs de digitalisation adoptés par la BDL, tout en permettant d'évaluer leur impact tant sur l'organisation interne que sur l'expérience client.

1.9. Solutions bancaires internes :

Les solutions bancaires internes regroupent l'ensemble des outils numériques déployés au sein de la BDL afin d'optimiser les processus internes, d'améliorer la gestion des opérations et de renforcer l'efficacité organisationnelle.

Dans ce cadre, la banque s'appuie sur des outils d'Intelligence d'affaires et de rapports, tels que la plateforme COGNOS, permettant la production de tableaux de bord, le suivi des opérations comptables, la détection des anomalies ainsi que l'analyse des crédits et des impayés. Ces outils facilitent la prise de décision et améliorent le contrôle interne.

Par ailleurs, la BDL dispose de dispositifs de contrôle avancés, notamment des systèmes de profilage et de surveillance des transactions, permettant d'identifier les opérations suspectes selon des critères prédéfinis. Ces mécanismes sont renforcés par des outils de contrôle des

flux financiers, y compris via le réseau SWIFT, contribuant ainsi à la sécurisation des opérations bancaires.

En outre, la banque a mis en place des plateformes internes dédiées à la gestion des dépenses et à la dématérialisation des processus administratifs. À ce titre, le système de Gestion Électronique des Documents (GED) joue un rôle central en assurant le classement, le stockage, la consultation et l'archivage sécurisé des documents, facilitant ainsi la circulation de l'information entre les différentes agences.

De plus, l'intranet institutionnel permet la diffusion des informations internes, telles que les notes, circulaires et décisions, favorisant la communication interne et la coordination entre les clients.

Dans le domaine du crédit, la digitalisation se traduit par l'automatisation de plusieurs étapes du processus, de la demande de financement en ligne jusqu'au suivi des dossiers. Des outils tels que la Vision Globale Client permettent de centraliser les informations relatives aux clients, tandis que les solutions de suivi (E-tracking) offrent une visibilité en temps réel sur l'état d'avancement des dossiers. Par ailleurs, certaines fonctionnalités intégrées, notamment via l'application Digit BDL, permettent aux clients de suivre leurs crédits à distance.

Enfin, plusieurs processus ont été entièrement digitalisés, notamment à travers la numérisation des documents, l'automatisation des notifications et la génération électronique des pièces administratives. Ces évolutions contribuent à réduire les délais de traitement, à améliorer la traçabilité des opérations et à renforcer la qualité du service.

1.10. Services externes interfacés au système d'information :

Dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, la Banque de Développement Local (BDL) a mis en place un ensemble de services digitaux destinés à la clientèle, interfacés directement avec son système d'information. Ces solutions visent à améliorer l'expérience client, à faciliter l'accès aux services bancaires et à renforcer l'efficacité des opérations à distance.

Tout d'abord, la carte bancaire CIB constitue un instrument essentiel permettant aux clients d'effectuer diverses transactions électroniques en toute autonomie, sans nécessité de se déplacer en agence. Elle représente ainsi un premier niveau d'intégration des services digitaux dans les pratiques bancaires quotidiennes.

Par ailleurs, la BDL propose plusieurs solutions de banque en ligne, notamment à travers le service E-Banking, qui permet aux clients de réaliser différentes opérations à distance, telles que les virements, la consultation des comptes ou encore la commande de moyens de paiement. En complément, la plateforme « Prédome » facilite le traitement des demandes de

pré-domiciliation, contribuant ainsi à une meilleure gestion des risques conformément aux exigences réglementaires.

En outre, l'application mobile « Digit BDL » constitue un pilier central de l'offre digitale de la banque. Elle offre une large gamme de services permettant aux clients de gérer leurs comptes en temps réel, de consulter leurs opérations, d'effectuer des virements, de télécharger des documents bancaires, ainsi que de suivre leurs crédits et assurances. Elle intègre également des fonctionnalités avancées, telles que les notifications automatiques, la gestion sécurisée des bénéficiaires et la réalisation de demandes de financement en ligne.

Enfin, la BDL a intégré des solutions de paiement mobile et instantané, permettant notamment les transferts d'argent entre particuliers et les paiements chez les commerçants via des technologies telles que les QR codes (statiques et dynamiques). Ces innovations contribuent à renforcer l'accessibilité des services financiers et à promouvoir l'usage des moyens de paiement électroniques.

Ainsi, l'ensemble de ces services externes illustre le niveau d'avancement de la digitalisation au sein de la BDL, en mettant en évidence son orientation vers une banque plus accessible, plus rapide et centrée sur les besoins du client.

1.11. Synthèse analytique :

À la lumière de cette analyse, il apparaît que la BDL dispose d'un potentiel réel pour renforcer sa stratégie de digitalisation, notamment grâce à son ancrage institutionnel et à ses efforts de modernisation. Toutefois, la réussite de cette transformation dépendra de sa capacité à moderniser ses infrastructures, à renforcer ses compétences internes et à tirer parti des opportunités offertes par son environnement.

2. Méthodologie

L'objectif de cette section est de fournir une présentation détaillée de la méthodologie de recherche adoptée afin d'atteindre les objectifs de l'étude.

2.1. Posture Épistémologique

L'épistémologie est une branche de la philosophie qui porte sur l'étude de la connaissance, des croyances et de leur justification. Elle explore des questions fondamentales telles que : qu'est-ce que la connaissance ? Comment l'acquiert-on ? Et dans quelle mesure l'être humain peut-il accéder à une compréhension fiable du monde ? Par ailleurs, elle s'intéresse à des problématiques essentielles comme le scepticisme, la nature de la vérité, les critères de validation des savoirs ainsi que les limites inhérentes à toute connaissance. Son rôle central

consiste à questionner les bases de la science et à évaluer la solidité, l'étendue et la fiabilité des affirmations épistémiques. (Perret & Séville, 2003)

Cependant, l'épistémologie peut également être conçue comme une branche de la philosophie qui vise à établir les principes fondamentaux de l'enquête scientifique (Thiétart, 2014). Dans le cadre de cette recherche, dont l'objectif principal est d'analyser la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière au sein de la Banque de Développement Local (BDL), nous avons adopté un paradigme épistémologique pragmatique. Ce choix est particulièrement cohérent avec notre méthodologie mixte, articulant une phase qualitative exploratoire et une phase quantitative confirmatoire. En effet, le paradigme pragmatique ne privilégie ni la subjectivité ni l'objectivité de manière absolue, mais considère que la valeur d'une connaissance réside dans sa capacité à répondre concrètement à la question de recherche posée. Il autorise ainsi le recours simultané à plusieurs méthodes de collecte et d'analyse des données, ce qui correspond précisément à la démarche adoptée dans cette étude.

Un paradigme épistémologique correspond à un ensemble d'hypothèses sur la nature de la connaissance, ce qui constitue le savoir et la manière dont il se forme (Gavard-Perret, Gotteland, Haon, & Jolibert, 2008) Parmi les paradigmes épistémologiques existants, c'est le paradigme pragmatique qui a été retenu pour cette étude. Ce choix ne résulte pas d'une décision arbitraire, mais s'impose naturellement au regard de la nature mixte de la méthodologie adoptée, combinant une phase qualitative exploratoire et une phase quantitative confirmatoire.

Le paradigme pragmatique ne se positionne ni du côté du positivisme ni du côté du constructivisme, mais considère que la valeur d'une connaissance réside avant tout dans sa capacité à répondre concrètement à la question de recherche posée (Creswell & Plano Clark, 2011) ,Il privilégie le pluralisme méthodologique, en autorisant le recours simultané à plusieurs méthodes de collecte et d'analyse des données, sans se contraindre à une vision unique de la réalité. Selon ce paradigme, ce qui importe n'est pas tant la nature ontologique de la réalité que la pertinence et l'utilité des résultats produits pour comprendre et expliquer le phénomène étudié.

2.2. Raisonnement de recherche :

Dans le cadre de cette recherche, nous adoptons un raisonnement abductif, en cohérence avec le paradigme pragmatique retenu et la méthodologie mixte adoptée. Le raisonnement abductif ne part ni exclusivement de la théorie vers les données comme dans la déduction, ni

exclusivement des données vers la théorie comme dans l'induction, mais articule de manière itérative les deux démarches (Dumez, 2012) . Il consiste à aller-retour entre le cadre théorique et les observations empiriques, afin de construire progressivement une explication la plus plausible possible du phénomène étudié.

Dans la phase qualitative, les entretiens semi-directifs réalisés auprès des responsables de la BDL ont permis d'explorer les perceptions des acteurs et de faire émerger des éléments de compréhension depuis le terrain, qui ont ensuite alimenté la construction du questionnaire quantitatif.

Dans la phase quantitative, les hypothèses issues du cadre théorique — notamment la théorie de la diffusion de l'innovation et le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) — ont été testées et confrontées aux données collectées auprès des clients de la BDL (Gavard-Perret, Gotteland, Haon, & Jolibert, 2008)

2.3. Approche méthodologique :

Dans le cadre de cette recherche, nous adoptons une approche méthodologique mixte, afin d'assurer une analyse complète et approfondie du phénomène étudié.

Une approche qualitative exploratoire est mobilisée en premier lieu à travers la réalisation d'entretiens semi-directifs auprès des responsables de la Banque de Développement Local (BDL). Cette phase permet d'explorer en profondeur les perceptions, les attitudes et les expériences des acteurs face aux services bancaires digitaux, notamment en ce qui concerne les principaux freins et leviers liés à leur adoption, et a servi de fondement pour la construction du questionnaire quantitatif.

Dans un second temps, l'approche quantitative constitue le principal axe de l'étude. Elle repose sur la collecte de données chiffrées à travers un questionnaire administré auprès des clients du secteur bancaire, notamment au sein de la Banque de Développement Local (BDL). Ces données permettent de mesurer les variables de recherche, notamment le niveau de digitalisation des services bancaires et le degré d'inclusion financière, ainsi que d'examiner les relations entre ces variables à l'aide d'outils statistiques tels que le logiciel SPSS (Creswell & Creswell, 2018).

Le recours à une approche mixte se justifie par la nature de la problématique, qui nécessite à la fois une mesure objective des relations entre variables et une compréhension approfondie des comportements et des perceptions des acteurs.

Ainsi, le qualitatif ne se substitue pas au quantitatif, mais le **complète** en apportant une dimension compréhensive aux données chiffrées, permet de renforcer la validité des résultats,

en croisant les données statistiques avec les informations issues du terrain, et d'offrir une analyse plus riche et plus fiable du lien entre digitalisation bancaire et inclusion financière

3. La collecte des données

3.1. Instruments de collecte :

La collecte de données fiables et de qualité représente un pilier essentiel de toute recherche scientifique réussie, car elle conditionne directement la validité des résultats obtenus. Comme le soulignent plusieurs auteurs, cette étape ne se limite pas à une simple accumulation d'informations, mais nécessite une démarche rigoureuse et méthodique (N'DA, 2015)

Au-delà de sa dimension technique, la collecte des données revêt une importance stratégique tout au long du processus de recherche. En effet, des données inexacts, incomplètes ou mal recueillies peuvent compromettre sérieusement la qualité des conclusions et remettre en cause l'ensemble des résultats (Kabir, 2016). C'est pourquoi il est indispensable de consacrer un temps et des efforts suffisants à la conception des outils de collecte et à la mise en œuvre d'une stratégie rigoureuse de recueil des informations.

Cependant, comme le rappellent certains chercheurs, une collecte de données bien menée, bien qu'essentielle, ne garantit pas à elle seule la réussite globale de l'étude (Creswell & Creswell, 2018).

3.1.1. La recherche qualitative :

Le choix des questions posées dans notre guide d'entretien repose à la fois sur le cadre conceptuel de la recherche et sur les enseignements issus de la revue de littérature. Nous avons conçu un guide structuré autour de cinq axes principaux, complété par une question supplémentaire, afin d'étudier de manière approfondie l'apport de la digitalisation des services bancaires à l'inclusion financière au sein de la Banque de Développement Local (BDL).

Le guide suit une logique progressive et cohérente. Dans un premier temps, les Axes 1 et 2 visent à dresser un état des lieux concret de la digitalisation au sein de la banque. L'Axe 1 explore les services digitaux les plus développés et l'évolution de la digitalisation ces dernières années. L'Axe 2 permet d'identifier les services les plus utilisés, les profils de clients (selon l'âge, le genre ou le statut socio-professionnel) ainsi que la fréquence d'utilisation de ces outils.

Dans un second temps, les Axes 3, 4 et 5 approfondissent l'analyse des enjeux et perspectives. L'Axe 3 évalue dans quelle mesure la digitalisation contribue à améliorer l'accès aux services financiers et à favoriser l'inclusion des populations non bancarisées. L'Axe 4 identifie les

principaux obstacles à l'adoption (confiance, infrastructure, coût, etc.) avec des exemples concrets. Enfin, l'Axe 5 oriente l'entretien vers des solutions pratiques en interrogeant les actions concrètes à mettre en œuvre, les priorités, ainsi que les rôles respectifs des banques et de l'État.

Une question supplémentaire vient enrichir l'analyse en demandant aux répondants d'expliquer concrètement comment les services digitaux facilitent l'inclusion financière.

Cette structure progressive permet de passer d'une compréhension descriptive de la situation actuelle à une analyse explicative des impacts, des freins et des leviers d'amélioration. Elle facilite ainsi une confrontation pertinente entre les données théoriques issues de la littérature et les perceptions des acteurs de terrain. Dans cette perspective, la phase qualitative exploratoire, conduite en amont à travers les entretiens semi-directifs, a permis d'identifier les thématiques clés et d'orienter la construction du questionnaire quantitatif, assurant ainsi une cohérence entre les deux phases de la recherche.

1. Sélection des interviewées

Dans le cadre de cette étude dont l'objectif principal est d'analyser la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière au sein de la Banque de Développement Local (BDL), quatre responsables ont été sélectionnés de manière raisonnée. Ce choix s'est porté sur des personnes disposant d'une expertise pertinente, d'un niveau hiérarchique varié et d'une implication directe dans la digitalisation des services bancaires.

Le tableau suivant présente les caractéristiques des personnes interrogées :

Tableau 2 : Profils des interviewées

N°	Fonction	Sexe	Âge	Ancienneté	Niveau hiérarchique
1	Chef de Département Banque Digitale	Femme	38	8 ans	Département
2	Directeur de l'agence BDL	Homme	35	6 ans	Agence / Terrain
3	Chef de Charge E-Banking	Femme	27	4 ans	Charge Opérationnelle
4	Directrice de Banque Digitale	Femme	46	10 ans	Direction

Source : Établi *par nos soins*

Les entretiens semi-directifs ont été réalisés selon un processus structuré en plusieurs étapes :

Dans la phase de préparation, un guide d'entretien structuré autour de cinq axes a été élaboré en lien direct avec l'objectif de recherche. Les participants ont été choisis en fonction de leur expérience dans le secteur bancaire, et les modalités de réalisation des entretiens ont été définies.

La phase d'introduction a consisté à présenter l'objectif de l'étude, son cadre académique, ainsi que les garanties d'anonymat et de confidentialité. Le consentement libre et éclairé des participants a été obtenu avant chaque entretien.

Pendant la phase de conduite, les entretiens ont été menés de manière progressive en suivant les axes du guide, dans un climat favorisant la liberté d'expression.

Enfin, la phase de clôture a permis de remercier les participants, de vérifier la complétude des informations recueillies et de leur offrir la possibilité d'ajouter des remarques complémentaires.

Les entretiens ont été poursuivis jusqu'à l'atteinte de la saturation des données, c'est-à-dire lorsque les nouvelles informations devenaient redondantes et n'apportaient plus d'éléments nouveaux.

Les résultats issus de ces entretiens semi-directifs ont constitué le socle sur lequel a été construit le questionnaire quantitatif. En effet, les thématiques et les éléments clés identifiés lors de la phase qualitative exploratoire ont permis d'orienter et de structurer les questions du questionnaire, assurant ainsi une cohérence méthodologique entre les deux phases de la recherche. C'est donc à partir de ces données qualitatives que l'approche quantitative a été élaborée, afin de mesurer et de confirmer les relations entre les variables étudiées auprès d'un échantillon plus large de clients de la BDL.

3.1.2. La recherche quantitative

Les données de cette recherche sont collectées à l'aide d'un questionnaire administré auprès des clients du secteur bancaire, notamment au sein de la Banque de Développement Local (BDL). Ce questionnaire est diffusé sous format électronique (Google Forms) ou en version papier, selon les conditions d'accès au terrain.

Il est composé de différents types de questions, notamment des questions à choix multiples, des échelles de type Likert, permettant de recueillir des informations sur le niveau de digitalisation des services bancaires, leur utilisation ainsi que leur impact perçu sur l'inclusion financière.

Étapes d'administration du questionnaire :

Le questionnaire, tel que présenté en **Annexe A**, est structuré en quatre sections distinctes : le profil des répondants, la digitalisation bancaire, l'inclusion financière et les facteurs d'adoption. Chaque section est détaillée dans les points suivants.

Profil des répondants : La première section du questionnaire est conçue pour recueillir les caractéristiques sociodémographiques des répondants [Q1–Q6]. Elle comprend des questions portant sur l'âge, le sexe, le niveau d'études, la profession, la zone de résidence ainsi que l'ancienneté bancaire. Cette section permet de constituer le profil de l'échantillon et de disposer de variables de contrôle pour l'analyse.

Digitalisation bancaire : La deuxième section du questionnaire [Q7–Q21] regroupe quinze items formulés pour mesurer le niveau de digitalisation perçue des services bancaires selon trois sous-dimensions : la facilité d'utilisation [Q7–Q11], qui évalue l'ergonomie et la simplicité des interfaces digitales ; l'accessibilité [Q12–Q16], qui mesure la disponibilité et la portée géographique des services ; et la performance et qualité des services [Q17–Q21], qui apprécie la rapidité, la fiabilité et la gamme des services offerts. Les réponses sont collectées sur une échelle de Likert à cinq points allant de 1 (Tout à fait d'accord) à 5 (Pas du tout d'accord).

Inclusion financière : La troisième section du questionnaire [Q22–Q33] comporte douze items visant à mesurer le degré d'inclusion financière perçue selon trois dimensions. La première concerne l'accès aux services financiers [Q22–Q25], qui évalue la facilité d'accès aux produits bancaires grâce au digital. La deuxième porte sur l'utilisation des services financiers [Q26–Q29], qui détermine si la digitalisation a intensifié et diversifié les usages bancaires. La troisième mesure l'autonomie financière [Q30–Q33], qui apprécie l'impact des services digitaux sur la gestion du budget et la prise de décision financière. Ces items sont également mesurés sur une échelle de Likert à cinq points.

4. Population et échantillonnage :

Dans le cadre de l'enquête de terrain, l'étude accorde une attention particulière aux clients de la Banque de Développement Local (BDL), celle-ci constituant le cadre principal de l'étude de cas. La taille de la population a été estimée à 15000 individus de l'agence, Selon les données fournies par l'agence BDL n°158 de Staouali pour l'année 2024-2025. Ce choix s'explique par la volonté d'analyser la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière à partir de répondants susceptibles d'avoir une expérience concrète des outils bancaires numériques. Un intérêt particulier est également accordé aux clients en lien avec la Banque de Développement Local (BDL), compte tenu de la pertinence de cette banque dans le cadre de notre étude de cas.

Afin de déterminer la taille théorique de l'échantillon, il est possible de recourir à la formule usuelle de calcul de la taille d'échantillon pour un niveau de confiance de 95 %, exprimée comme suit :

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Où $Z=1,96$ pour un niveau de confiance de 95 %, $p=0,5$ $q=0,5$ et $e=0,05$. Pour une population finie, cette taille théorique peut ensuite être ajustée à l'aide de la formule suivante :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Avec $N=15\,000$. Sur cette base, la taille théorique de l'échantillon est d'environ 355 répondants.

Cependant, malgré ce volume théorique, l'étude a retenu un échantillon effectif de 194 individus. En ce qui concerne la méthode d'échantillonnage, un échantillonnage non probabiliste de type raisonné a été retenu, justifié par la nécessité de cibler des répondants accessibles ayant déjà utilisé au moins un service bancaire digital proposé par la BDL. Ce choix s'explique également par des considérations pratiques liées aux capacités du chercheur, aux conditions d'accès au terrain et aux contraintes organisationnelles entourant la collecte des données.

Sur le plan statistique, l'échantillon de 194 répondants demeure suffisant pour garantir la robustesse des analyses effectuées. En effet, selon les critères de Cohen (1992), une taille d'échantillon de 100 à 200 observations est généralement considérée comme adéquate pour détecter des effets de taille moyenne dans le cadre d'analyses de régression linéaire, avec une puissance statistique satisfaisante ($\text{power} \geq 0,80$). Des études similaires menées dans des contextes comparables ont recouru à des échantillons équivalents ou inférieurs, notamment Gharbi (2022) avec 150 répondants, ce qui conforte la pertinence de notre échantillon au regard des objectifs de la recherche.

Ainsi, l'échantillon de 194 répondants est considéré comme adapté aux objectifs de la recherche, dans la mesure où il permet d'examiner les perceptions, les usages et les freins liés à la digitalisation bancaire, tout en restant compatible avec les moyens mobilisables dans le cadre de ce travail académique.

5. Méthode d'analyse et Traitement des données :

Les données collectées dans le cadre de cette recherche font l'objet d'une double analyse, articulant une phase qualitative exploratoire suivie d'une phase quantitative confirmatoire.

- **L'analyse qualitative**

L'analyse qualitative repose sur le traitement des données issues des entretiens semi-directifs réalisés auprès des quatre responsables de la BDL, à l'aide du logiciel NVivo 10. Une analyse thématique a été menée afin d'identifier les principaux thèmes, freins et leviers liés à l'adoption des services bancaires digitaux ainsi qu'à leur contribution à l'inclusion financière.

Les entretiens semi-directifs, par leur flexibilité, ont offert aux participants la possibilité de développer librement leurs réponses tout en restant centrés sur les axes du guide d'entretien. Cette approche s'est révélée particulièrement adaptée à l'exploration des expériences, des perceptions et des pratiques professionnelles dans le domaine de la banque digitale.

Le traitement des verbatim a été effectué via NVivo pour une codification thématique fine et systématique, permettant d'exploiter pleinement la richesse des discours des responsables interrogés.

Cette phase exploratoire a joué un rôle fondateur dans la suite de la recherche : les thèmes, freins et leviers identifiés lors des entretiens ont directement orienté la construction du questionnaire quantitatif, en permettant de cibler les dimensions pertinentes et de formuler des questions en adéquation avec la réalité du terrain

- **L'analyse quantitative**

Fort des résultats de la phase qualitative exploratoire, une analyse quantitative a été conduite afin de mesurer et de confirmer les relations entre les variables identifiées. Les données de l'enquête ont été analysées à l'aide de deux logiciels, à savoir SPSS version 23.0 et Excel 2016, reconnus pour leurs performances en matière de traitement statistique.

Le processus de traitement des données quantitatives s'est déroulé comme suit :

Conversion des données : Les données du questionnaire ont été saisies et codées sur Excel avant d'être importées dans SPSS, afin d'assurer leur compatibilité avec le logiciel d'analyse.

Analyse descriptive et fréquentielle : Une analyse descriptive et fréquentielle a été réalisée, portant sur les moyennes, les écarts-types, les fréquences et les pourcentages, afin de fournir un aperçu général des données collectées.

Analyse préliminaire : Une analyse préliminaire a été effectuée afin d'identifier les valeurs manquantes ou extrêmes, et des tests de normalité ont été réalisés pour évaluer les caractéristiques distributionnelles des variables quantitatives.

Analyse de régression linéaire simple : Une analyse de régression linéaire simple a été réalisée afin de tester les hypothèses formulées et d'évaluer les relations entre les variables, en explorant les associations linéaires ainsi que les capacités prédictives des variables indépendantes sur la variable dépendante.

Conclusion :

Dans l'ensemble, ce chapitre a offert une vue d'ensemble détaillée du contexte organisationnel de la Banque de Développement Local (BDL), en présentant sa mission, son positionnement dans le secteur bancaire algérien, ainsi que son niveau actuel de digitalisation. Les informations recueillies à travers les entretiens menés avec quatre responsables clés (Directrice de la Banque Digitale , Chef du Département Banque Digitale, Directeur d'Agence BDL et Chef de Charge E-Banking), complétées par l'exploitation de documents internes et de sources secondaires, ont permis de disposer d'une base empirique riche et fiable.

Par ailleurs, ce chapitre a exposé le cadre méthodologique adopté, en mettant en lumière l'approche épistémologique post-positiviste retenue, ainsi que la démarche mixte articulant une phase qualitative exploratoire et une phase quantitative confirmatoire. En effet, le recours aux entretiens semi-directifs en amont s'est avéré indispensable afin d'explorer en profondeur les perceptions et les expériences des responsables de la BDL, et d'identifier les thématiques clés ayant permis de construire et d'affiner le questionnaire quantitatif. La sélection raisonnée des participants, le processus structuré de collecte des données et les méthodes d'analyse – thématique via NVivo pour la phase qualitative, et statistique via SPSS pour la phase quantitative -garantissent ainsi la rigueur scientifique de cette recherche.

Ces développements constituent une assise solide pour la suite de l'étude. Ils permettent non seulement de mieux cerner la réalité de la digitalisation bancaire au sein de la BDL, mais aussi de préparer l'analyse approfondie de son impact sur l'inclusion financière. Les éléments présentés dans ce chapitre serviront de fondement à l'interprétation des résultats empiriques et à la formulation de recommandations opérationnelles visant à renforcer l'efficacité des services digitaux et à favoriser une plus grande inclusion financière.

CHAPITRE III : RÉSULTATS ET DISCUSSION

Dans ce chapitre, les résultats de la collecte de données sont présentés, suivis d'une discussion des conclusions de cette recherche.

On premier temps les résultats de l'analyse qualitatifs de notre recherche, accompagnés de leur analyse et interprétation. Rappelons que la phase qualitative exploratoire a été conduite en amont de la phase quantitative, avec un double objectif : d'une part, explorer en profondeur les perceptions et les expériences des responsables de la Banque de Développement Local (BDL) concernant les freins et les leviers liés à l'adoption des services bancaires digitaux, et d'autre part, identifier les thématiques clés ayant servi de fondement à la construction et à l'élaboration du questionnaire quantitatif.

Nous nous focalisons particulièrement sur l'apport de la digitalisation des services bancaires comme levier d'inclusion financière au sein de la BDL. L'analyse est structurée selon les cinq axes du guide d'entretien ainsi que la question supplémentaire. Les données ont été codées et traitées à l'aide du logiciel NVivo dans le cadre d'une analyse thématique approfondie, dont les résultats viennent enrichir et compléter les données quantitatives issues du questionnaire.

I. Résultats :

1. Résultats de l'analyse qualitative:

Afin de garantir la rigueur et la systématicité de l'analyse qualitative exploratoire, le logiciel NVivo a été mobilisé comme outil principal de traitement des données issues des entretiens semi-directifs réalisés auprès des quatre responsables de la BDL. Le recours à NVivo se justifie par plusieurs raisons :

- Il permet de **coder et de classer** systématiquement les verbatim selon les thèmes émergents
- Il assure la **traçabilité de l'encodage** en associant chaque extrait à un nœud thématique précis
- Il produit une **analyse lexicale** objective à travers les fréquences de mots et le nuage lexical
- Il génère des **cartographies textuelles** illustrant les co-occurrences entre concepts clés

Traitées à l'aide du logiciel NVivo dans le cadre d'une analyse thématique approfondie, dont les résultats viennent enrichir et compléter les données quantitatives issues du questionnaire.

1.1. Présentation de l'encodage :

L'encodage des entretiens a été réalisé à partir des cinq axes du guide d'entretien. Chaque verbatim a été codé et classé dans des nœuds thématiques correspondant aux grandes

catégories de l'analyse. Le tableau suivant présente les nœuds principaux issus de l'encodage NVivo :

Tableau 3 : Résultats de l'encodage thématique (NVivo)

Nœud principal	Sous-nœuds / Codes	Références
Axe 1 : Services digitaux les plus développés et évolution de la digitalisation	WinPay, Digit BDL, ebanking, TPE, paiement électronique	30
Axe 2 : Services les plus utilisés, profils clients et fréquence d'utilisation	Jeunes, seniors, fréquence d'utilisation, services préférés	42
Axe 3 : Contribution de la digitalisation à l'inclusion financière	Accès à distance, populations non bancarisées, autonomie financière	31
Axe 4 : Obstacles à l'adoption des services digitaux	Infrastructure, confiance, illettrisme numérique, résistance	25
Axe 5 : Actions d'amélioration, priorités et rôles des acteurs	A Formation, marketing, communication, stratégie digitale	52

Source : réalisé avec NVIVO

1.2. Présentation des caractéristiques des employés :

Nous avons interviewé quatre responsables évoluant au sein de la Banque de Développement Local (BDL) occupant des postes stratégiques et opérationnels dans le domaine de la banque digitale. Il s'agit de la Directrice de Banque Digitale, du Chef du Département Banque Digitale, du Directeur d'Agence et de la Chef de Charge E-Banking.

Cette diversité de profils, tant au niveau hiérarchique qu'en termes d'expérience (de 4 à 10 ans d'ancienneté), nous a permis de recueillir des points de vue variés et complémentaires. À travers un guide d'entretien structuré autour de cinq axes principaux et d'une question supplémentaire, notre objectif était de comprendre leur perception de la digitalisation des services bancaires, son évolution, son utilisation par les clients, son impact sur l'inclusion financière, ainsi que les principaux obstacles et leviers d'amélioration.

Figure 13 : Caractéristiques des personnes interrogées

	A : Chef du Département B...	B : Directeur d'agence bdl	C : La Chef de Charge et B...	D : la Directrice de Directio...
1 : sex	femme	homme	femme	femme
2 : age	38	35	27	46
3 : Ancienneté	8	6	4	10
4 : Niveau Hié...	Département	Agence / Terrain	Charge Opérationnelle	Direction
5 : Profession	Chef de Département Banq	Directeur d'Agence BDL	Chef de Charge Banking	Directrice de Direction BDL

Source : réalisé avec NVIVO

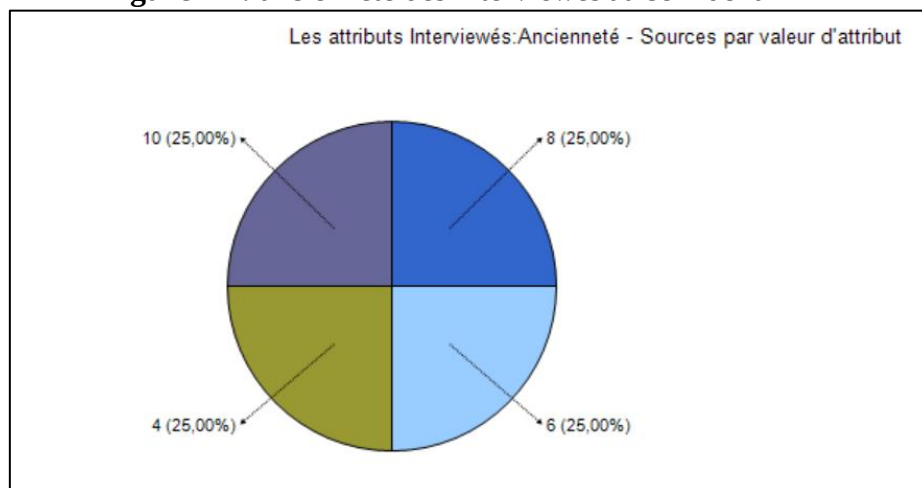
Le diagramme circulaire ci-dessus illustre la répartition de l'ancienneté des quatre personnes interrogées au sein de la Banque de Développement Local (BDL).

Ce graphique révèle une **répartition parfaitement équilibrée** des niveaux d'expérience : chaque catégorie d'ancienneté représente **25 %** des participants, soit :

- 10 ans d'ancienneté,
- 8 ans d'ancienneté,
- 6 ans d'ancienneté,
- et 4 ans d'ancienneté.

Cette diversité d'expérience, allant de 4 à 10 ans, constitue un atout important pour l'étude. Elle permet de combiner des perspectives stratégiques issues des profils les plus expérimentés avec des visions plus opérationnelles et récentes, enrichissant ainsi l'analyse et offrant une compréhension plus nuancée et complètes de la digitalisation bancaire et de son impact sur l'inclusion financière.

Figure 14 : ancienneté des interviewés au sein de la BDL



. **Source :** réalisé avec NVIVO

1.3. Identification des freins et leviers à l'adoption des services bancaires digitaux :

L'analyse thématique conduite via NVivo a permis d'identifier deux catégories des freins :

1.3.1. Les freins identifiés

- **Freins systémiques :**

Tableau 4 : Les Freins systémiques

Frein	Description	Source
Infrastructure	Problèmes de connectivité et fiabilité du réseau	Directrice de Banque Digitale
Réglementation	Cadre juridique insuffisamment adapté au numérique	Chef du Département
Coût d'accès	Services perçus comme coûteux par certains clients	Directeur d'Agence

Source : *Établis par nos soins à partir des résultats de NVivo*

Ces freins systémiques constituent des obstacles structurels qui agissent directement sur la capacité des clients à accéder aux services bancaires digitaux. L'insuffisance des infrastructures technologiques, les contraintes réglementaires et le coût perçu des services limitent l'adoption effective de ces services et freinent ainsi leur contribution à l'inclusion financière.

- **Freins socio-comportementaux :**

Tableau 5: Les Freins socio-comportementaux

Frein	Description	Source
Illettrisme numérique	Manque de maîtrise des outils digitaux	Directeur d'Agence
Déficit de confiance	Méfiance envers la sécurité des transactions	Chef de Charge E-Banking
Résistance culturelle	Préférence pour les transactions traditionnelles	Directeur d'Agence
Manque de sensibilisation	Méconnaissance des services disponibles	Chef de Charge E Banking

Source : *Établi par nos soins à partir des résultats de NVivo*

Ces freins socio-comportementaux agissent quant à eux sur les attitudes et les perceptions des clients vis-à-vis des services digitaux. Le déficit de confiance, l'illettrisme numérique et la résistance culturelle constituent des obstacles comportementaux qui réduisent la propension des clients à adopter les services bancaires digitaux, confirmant ainsi que l'adoption ne dépend pas uniquement de la disponibilité des services mais aussi de facteurs humains et culturels,

1.3.2. Les leviers identifiés

- **Leviers technologiques :**

Tableau 6: Les Leviers technologiques

Levier	Description	Source
Diversité des services	WinPay, Digit BDL, e-banking, paiement électronique	Chef du Département
Facilité d'utilisation	Interface simple et intuitive des applications	E Banking
Accessibilité à distance	Consultation et opérations sans déplacement	la Directrice de Banque Digitale

Source : Établi par nos soins à partir des résultats de NVivo

Ces leviers technologiques constituent des facteurs favorisant directement l'adoption des services bancaires digitaux. La diversité des services proposés, la facilité d'utilisation des interfaces et l'accessibilité à distance sont autant d'éléments qui encouragent les clients à adopter et à utiliser les services digitaux, contribuant ainsi à l'amélioration de l'inclusion financière.

- **Leviers humains et organisationnels :**

Tableau 7: Les Leviers humains et organisationnels

Levier	Description	Source
Formation	Accompagnement des clients dans l'utilisation	Directeur d'Agence
Marketing et communication	Promotion des services auprès des clients	Chef du Département
Implication stratégique	Vision et engagement de la Direction	la Directrice de Banque Digitale

Source : Établi par nos soins à partir des résultats de NVivo

Ces leviers humains et organisationnels jouent un rôle complémentaire dans la promotion de l'adoption des services bancaires digitaux. La formation des clients, la communication institutionnelle et l'implication stratégique de la Direction constituent des conditions nécessaires pour surmonter les freins identifiés et maximiser la contribution des services digitaux à l'inclusion financière.

1.4. Approche lexicale :

Afin de compléter l'analyse thématique, une approche lexicale a été réalisée à l'aide du logiciel NVIVO. Cette analyse permet d'identifier les termes les plus fréquemment employés par les personnes interrogées et de mettre en évidence les concepts centraux de leurs discours. Le tableau B1 présente les mots les plus récurrents dans les verbatim des entretiens. Il en ressort que le vocabulaire des responsables interrogés est fortement centré sur :

- « **Services** » (52 occurrences), qui apparaissent comme le mot le plus fréquent, traduisant l'importance accordée aux services bancaires digitaux.
- « **Clients** » (29 occurrences) et « **digitaux** » (26 occurrences), soulignant l'orientation client et la dimension numérique des échanges.
- « **WinPay** » (23 occurrences), qui révèle que cette solution de paiement mobile constitue un outil concret et largement évoqué par les interviewés.

D'autres termes significatifs tels que améliorer, digitalisation, application, utilisent, agence, formation, jeunes, adoption, inclusion, marketing et communication apparaissent également de manière récurrente. Cette fréquence lexicale confirme que les discussions ont principalement porté sur l'amélioration des services digitaux, l'adoption par les clients (notamment les jeunes), la formation, le marketing ainsi que sur les enjeux d'inclusion financière.

Cette analyse lexicale vient renforcer les résultats de l'analyse thématique en objectivant les centres d'intérêt et les préoccupations principales des acteurs de terrain.

Tableau 8 : Fréquences des mots.

Rang	Mot	Longueur	Nombre	Pourcentage pondéré (%)
1	services	8	52	2,26
2	clients	7	29	1,26
3	digitaux	8	26	1,13
4	winpay	6	23	1,00
5	améliorer	9	13	0,57
6	digitalisation	14	13	0,57
7	consultation	12	11	0,48
8	comment	7	10	0,44
9	l'application	13	10	0,44
10	utilisés	8	10	0,44

Source : réalisé avec NVIVO

Les mots les plus dominants sont « **services** », « **digitaux** », « **clients** » et « **WinPay** », ce qui reflète la forte orientation des discussions vers les services bancaires numériques et leur utilisation par la clientèle. D'autres termes clés tels que « **digitalisation** », « **améliorer** », « **consultation** », « **inclusion** », « **formation** », « **jeunes** » et « **marketing** » apparaissent également de manière significative.

Ce nuage lexical confirme que les préoccupations principales des acteurs de terrain portent sur l'amélioration et l'adoption des services digitaux, l'expérience client, ainsi que sur le rôle de ces services dans l'inclusion financière. Il offre une visualisation synthétique et intuitive des centres d'intérêt majeurs exprimés lors des entretiens.

Figure 15 : Nuage des mots.



Source : réalisé avec NVIVO

1.5. Analyse thématique :

- **Axe 1 : Services digitaux les plus développés et évolution de la digitalisation**

Le Chef du Département Banque Digitale et la Directrice de Banque Digitale se distinguent particulièrement sur cet axe. Cette prédominance est cohérente dans la mesure où ces deux profils stratégiques pilotent la transformation numérique au sein de la BDL et disposent d'une vision globale de l'évolution des services proposés, notamment Digit BDL, WinPay, le paiement électronique et les TPE. Le Directeur d'Agence et la Chef de Charge E-Banking s'expriment quant à eux davantage sur les outils qu'ils mobilisent au quotidien, sans nécessairement contextualiser leur trajectoire d'évolution. Cet axe est bien couvert, confirmant que les services digitaux et leur développement constituent un sujet central et bien maîtrisé par l'ensemble de l'encadrement de la BDL.

- **Axe 2 : Services les plus utilisés, profils de clients et fréquence d'utilisation**

La Chef de Charge E-Banking est la plus contributive sur cet axe, suivie du Chef du Département Banque Digitale et du Directeur d'Agence. La Directrice Banque Digitale est plus en retrait, ce qui est logique dans la mesure où la segmentation client relève davantage du niveau opérationnel que stratégique. Cet axe est ainsi dominé par les profils opérationnels en contact direct avec la clientèle, ce qui reflète leur connaissance fine des usages réels, notamment la distinction entre les jeunes et les seniors, la fréquence d'utilisation des services et les préférences des clients.

- **Axe 3 : Contribution de la digitalisation à l'inclusion financière**

Cet axe enregistre une forte adhésion collective de la part de l'ensemble des répondants. Le Chef du Département Banque Digitale et la Chef de Charge E-Banking abordent cet axe de manière plus approfondie, tandis que la Directrice de Banque Digitale adopte une position

plus modérée. Tous les répondants reconnaissent néanmoins le potentiel inclusif de la digitalisation, notamment à travers l'accès à distance aux services, la réduction des déplacements en agence et l'intégration progressive des populations non bancarisées. Cette homogénéité des discours témoigne d'une conviction partagée à tous les niveaux hiérarchiques quant au rôle de la digitalisation comme levier d'inclusion financière

- **Axe 4 : Obstacles à l'adoption des services digitaux**

La Directrice Banque Digitale et le Directeur d'Agence sont les plus contributifs sur cet axe. Le Chef du Département articule quant à lui les dimensions institutionnelles et opérationnelles, tandis que la Chef de Charge E-Banking est plus en retrait. L'analyse révèle deux registres d'obstacles complémentaires : les profils de direction identifient davantage les obstacles systémiques, notamment les insuffisances infrastructurelles, les contraintes réglementaires et le déficit de confiance, tandis que les profils opérationnels mettent l'accent sur les freins socio-comportementaux de terrain, tels que l'illettrisme numérique et la résistance culturelle aux services digitaux. Ces deux registres offrent ainsi une vision complémentaire et exhaustive des blocages à l'adoption.

- **Axe 5 : Actions d'amélioration, priorités et rôles des acteurs**

Cet axe est le plus différenciant de l'ensemble de l'analyse. La Directrice de Banque Digitale y consacre une part importante de son discours, suivie du Directeur d'Agence et du Chef du Département, tandis que la Chef de Charge E-Banking adopte une position plus modérée. Cette distribution révèle une asymétrie hiérarchique claire : la vision stratégique et prospective de la transformation digitale est principalement formulée et portée par le management supérieur, tandis que les niveaux intermédiaires et opérationnels contribuent par des propositions concrètes ancrées dans la réalité du terrain. Ce résultat confirme un modèle de transformation top-down au sein de la BDL, dans lequel l'impulsion stratégique émane de la Direction et se décline progressivement vers les niveaux opérationnels.

- **Cartographie cognitive :**

La requête cartographique centrée sur le terme « digitalisation » a été retenue comme carte principale de cette analyse, dans la mesure où ce terme constitue la variable indépendante centrale de la présente recherche. Il convient de noter que le terme « inclusion financière », relevant du registre académique et théorique, n'apparaît pas tel quel dans le corpus des entretiens semi-directifs. Les répondants expriment néanmoins ce concept à travers un vocabulaire praticien — « *améliore l'accès aux services* », « *populations non bancarisées* », « *oui, bien sûr* » — ce qui constitue en soi un résultat analytique fondamental : la réalité de

l'inclusion financière est vécue et verbalisée sans être théorisée par les acteurs de terrain. Ce phénomène de reformulation implicite, bien documenté en sociologie des organisations (Schön, 1983), révèle que les praticiens bancaires intègrent les enjeux d'inclusion dans leur pratique quotidienne sans nécessairement mobiliser le cadre conceptuel académique qui les désigne.

Figure 16 : Requête de recherche textuelle.



Source : réalisé avec NVIVO

La branche gauche, quant à elle, ancre ce discours dans le contexte de la recherche : la co-occurrence de « *bancarisées ? Oui, bien sûr* » — extraite d'une réponse à l'Axe 3 — constitue une réponse empirique directe à la problématique centrale du mémoire. Les répondants affirment sans ambiguïté que la digitalisation favorise l'intégration des populations non bancarisées, exprimant ainsi le concept d'**inclusion financière dans un registre praticien**, sans recourir à la terminologie académique.

La branche droite de la carte, structurée autour du nœud « **améliore** », constitue l'apport analytique central de cette visualisation. Les co-occurrences « **clairement l'accès aux services** » et « **considérablement l'accès aux services** » indiquent que les répondants établissent spontanément un lien direct et affirmé entre la digitalisation et l'amélioration de l'accès aux services financiers. Les adverbess **clairement** et **considérablement** ne sont pas anodins : ils signalent l'intensité et la certitude avec lesquelles ce lien est perçu, conférant à ce résultat une force empirique particulière. Par ailleurs, les expressions « a bien progressé ces dernières années » et « s'est fortement accélérée » témoignent d'une perception dynamique et positive de la trajectoire de digitalisation au sein de la BDL.

La cartographie textuelle confirme que la digitalisation est perçue unanimement comme un levier d'amélioration de l'accès aux services financiers, validant empiriquement l'hypothèse centrale de la recherche. L'absence du terme « inclusion financière » dans le corpus ne signifie pas l'absence du concept — elle révèle sa naturalisation dans les pratiques et les discours professionnels des acteurs de la BDL.

2. Résultats de l'analyse quantitative :

2.1. Description de l'échantillon.

L'étude a porté sur un échantillon de 194 répondants, clients de l'agence 158 de Staoueli, répartis à travers différentes régions d'Algérie. Sur le plan du genre, la majorité des répondants sont des hommes (61,9 %), tandis que les femmes représentent (38,1 %) de l'échantillon. En ce qui concerne la tranche d'âge, la majorité des répondants appartient à la catégorie des 36-45 ans. Ces résultats sont résumés dans le Tableau, qui présente les statistiques descriptives et fréquentielles relatives aux caractéristiques des répondants.

Tableau 9 : Statistiques descriptives et fréquentielles des caractéristiques sociodémographiques des répondants

Variable	Modalité	Fréquence	Pourcentage
Q01 : SEXE	Homme	120	61.9
	Femme	74	38.1
Q02 : Âge	Moins de 25 ans	17	8.8
	25-35	54	27.8
	36-45	74	38.1
	Plus de 45 ans	49	25.3
Q03 : Niveau d'études	Moyen	13	6.7
	Secondaire	41	21.1
	Universitaire	140	72.2
Q04 : Profession	Salarié	95	49
	Etudiant	12	6.2
	Commerçant	55	28.4
	Sans emploi	7	3.6
	Retraité	25	12.9
Q05 : Zone de résidence	Zone urbaine	174	89.7
	Zone rurale	20	10.3
Q06 : Ancienneté bancaire	Moins du 1 an	34	15.3
	1-5 ans	61	27.5
	Plus de 5 ans	99	44.6

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

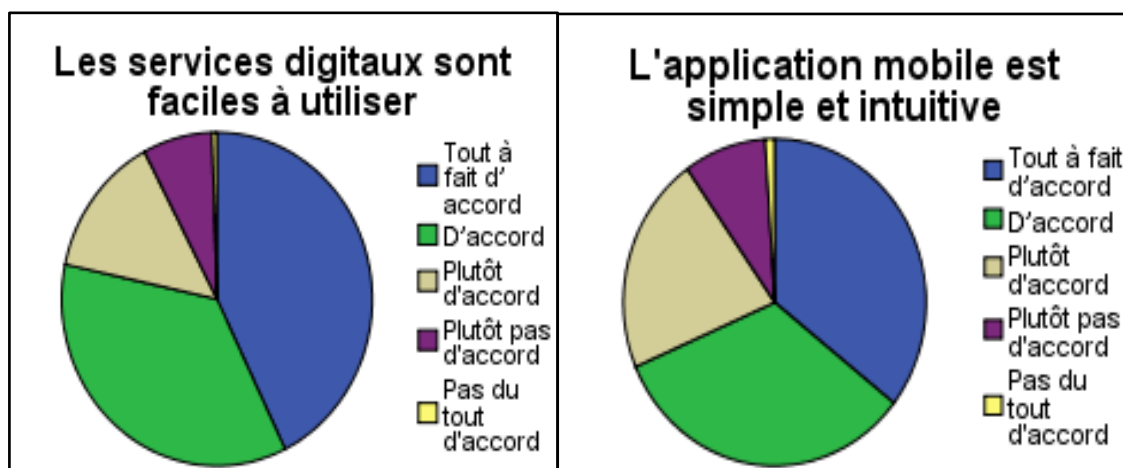
Le tableau ci-dessus montre que l'échantillon est majoritairement masculin, avec 61,9 % d'hommes contre 38,1 % de femmes. En ce qui concerne l'âge, la tranche 36-45 ans est la plus représentée avec 38,1 % des répondants, suivie de la tranche 25-35 ans (27,8 %), puis des plus de 45 ans (25,3 %), et enfin des moins de 25 ans (8,8 %). S'agissant du niveau d'études,

l'échantillon est largement instruit, la grande majorité des répondants étant de niveau universitaire (72,2 %), ce qui témoigne d'un profil éduqué et constitue un gage de fiabilité des réponses fournies. Concernant la profession, les salariés représentent la catégorie la plus importante avec 49 % des répondants, suivis des commerçants (28,4 %), des retraités (12,9 %), des étudiants (6,2 %) et des sans-emploi (3,6 %). Pour ce qui est de la zone de résidence, l'échantillon est majoritairement urbain, avec 89,7 % des répondants résidant en zone urbaine contre seulement 10,3 % en zone rurale. Enfin, concernant l'ancienneté bancaire, plus de la moitié des répondants (44,6 %) ont plus de cinq ans d'ancienneté avec leur banque, 27,5 % entre un et cinq ans, et 15,3 % moins d'un an, ce qui indique que la majorité des répondants entretient une relation bancaire établie et durable.

2.2. Analyse descriptive univariée :

Dans cette étape, une analyse descriptive univariée des questions de l'enquête est réalisée. Cette étude se base sur l'emploi de statistiques descriptives, comme les tableaux de fréquence et les répartitions en pourcentage, pour condenser les réactions des clients de la banque à chaque question concernant l'effet des services bancaires numériques sur l'intégration financière. Cette méthode facilite la détection des tendances globales et des perceptions prédominantes.

Figure 17 : Facilité d'utilisation des services bancaires digitaux 1.

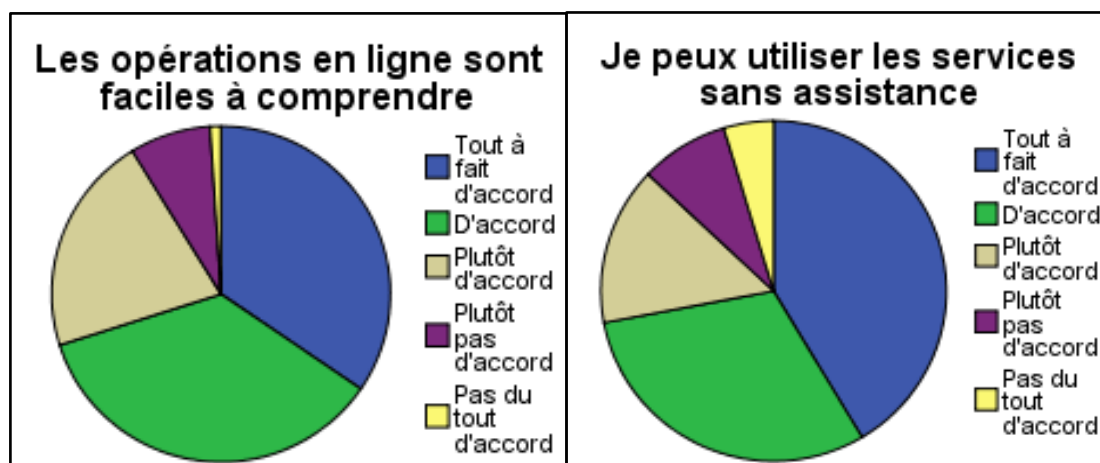


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La facilité d'utilisation des services digitaux, la majorité des répondants expriment une opinion favorable, puisque 42,8% se déclarent tout à fait d'accord et 35,6% d'accord, soit un taux cumulé de 78,4%. Seule une minorité de 7,2% se montre plutôt pas d'accord, et 0,5% pas du tout d'accord, ce qui témoigne d'une perception largement positive quant à l'accessibilité et à la simplicité des services bancaires digitaux.

La simplicité et de l'intuitivité de l'application mobile, 35,6% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 33,0% d'accord, représentant un taux cumulé de 68,6%. Toutefois, 8,8% se montrent plutôt pas d'accord et 1,0% pas du tout d'accord, ce qui suggère qu'une proportion non négligeable d'utilisateurs éprouve encore quelques difficultés avec l'ergonomie de l'application mobile.

Figure 18 : Facilité d'utilisation des services bancaires digitaux 2.

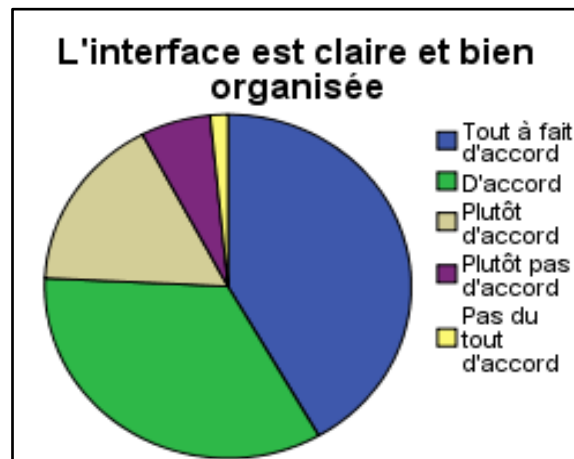


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La compréhension des opérations en ligne, les résultats indiquent que 34,5% des répondants sont tout à fait d'accord et 35,6% d'accord, soit 70,1% au total. Une minorité de 7,7% se déclare plutôt pas d'accord et 1,0% pas du tout d'accord, ce qui reflète une bonne lisibilité des opérations bancaires en ligne pour la grande majorité des utilisateurs.

La capacité à utiliser les services sans assistance 41,5% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 30,6% d'accord, soit un taux cumulé de 72,1%. Néanmoins, 8,3% se montrent plutôt pas d'accord et 4,7% pas du tout d'accord, indiquant qu'une partie des utilisateurs nécessite encore un accompagnement pour utiliser les services digitaux de manière autonome.

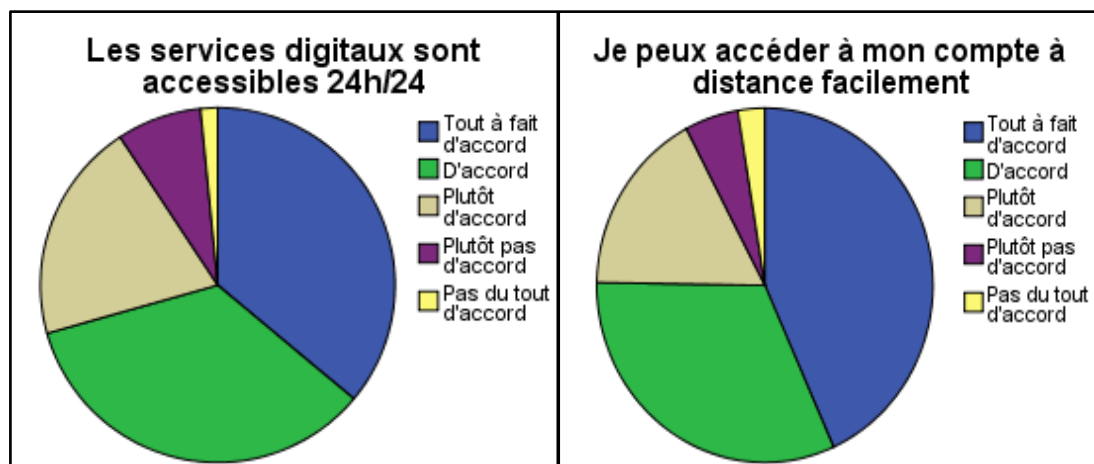
Figure 19 : Facilité d'utilisation des services bancaires digitaux 3.



Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La clarté et à l'organisation de l'interface, 41,8% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 34,0% d'accord, soit 75,8% au total. Seuls 6,2% expriment un avis plutôt négatif et 1,5% sont pas du tout d'accord, ce qui traduit une satisfaction majoritaire à l'égard de la présentation visuelle et de la structure des services digitaux.

Figure 20 : Accessibilité des services bancaires digitaux 1.



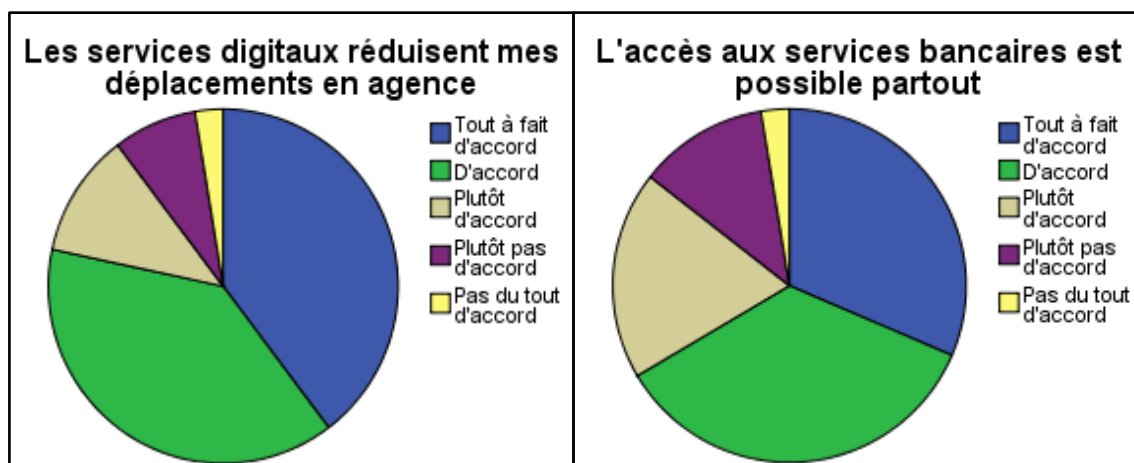
Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La disponibilité des services digitaux 24h/24, 36,1% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 34,5% d'accord, soit un taux cumulé de 70,6%. Seuls 7,7% se montrent plutôt pas d'accord et 1,5% pas du tout d'accord, ce qui témoigne d'une reconnaissance largement partagée de la disponibilité permanente des services bancaires digitaux.

La facilité d'accès à distance au compte bancaire 43,3% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 32,0% d'accord, représentant le taux cumulé le plus élevé de cette dimension avec 75,3%. Une minorité de 5,2% se montre plutôt pas d'accord et 2,6% pas du tout d'accord,

ce qui reflète une satisfaction majoritaire quant à la commodité de l'accès à distance aux services bancaires.

Figure 21 : Accessibilité des services bancaires digitaux 2.

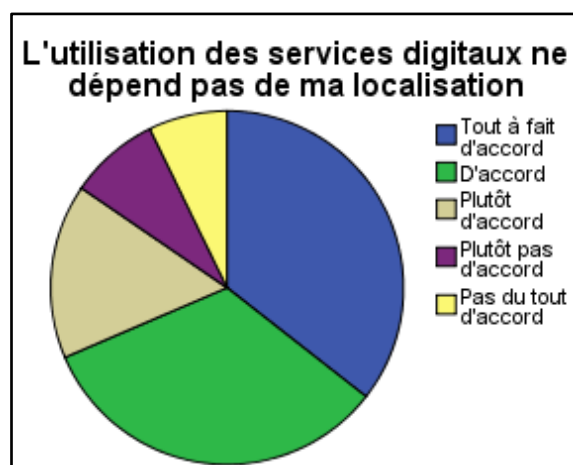


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La réduction des déplacements en agence grâce aux services digitaux, les résultats indiquent que 39,7% des répondants sont tout à fait d'accord et 38,7% d'accord, soit le score le plus élevé de la dimension avec 78,4% de réponses positives. Ces chiffres suggèrent que les services digitaux jouent un rôle significatif dans la réduction de la nécessité de se déplacer physiquement en agence bancaire.

La possibilité d'accéder aux services bancaires depuis n'importe quel endroit, 31,4% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 35,1% d'accord, soit un taux cumulé de 66,5%. Toutefois, 11,9% se montrent plutôt pas d'accord et 2,6% pas du tout d'accord, indiquant que certains utilisateurs rencontrent encore des difficultés liées à la couverture géographique des services digitaux.

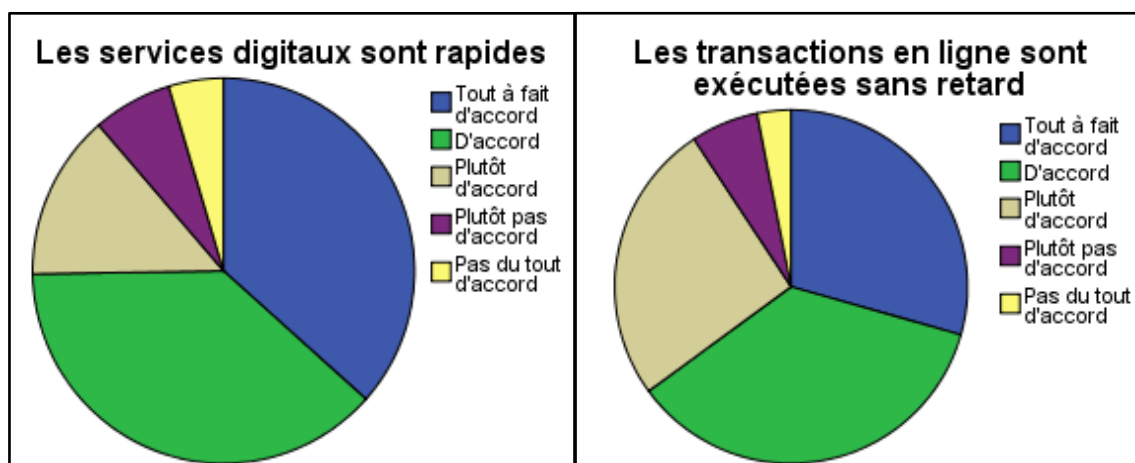
Figure 22 : Accessibilité des services bancaires digitaux 3.



Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

L'indépendance vis-à-vis de la localisation géographique, 35,6% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 33,0% d'accord, soit 68,6% au total. Néanmoins, 8,2% se montrent plutôt pas d'accord et 7,2% pas du tout d'accord, ce qui représente la proportion de désaccord la plus élevée de cette dimension, suggérant que l'indépendance géographique totale reste un défi pour une partie des utilisateurs.

Figure 23 : Performance des services bancaires digitaux 1.

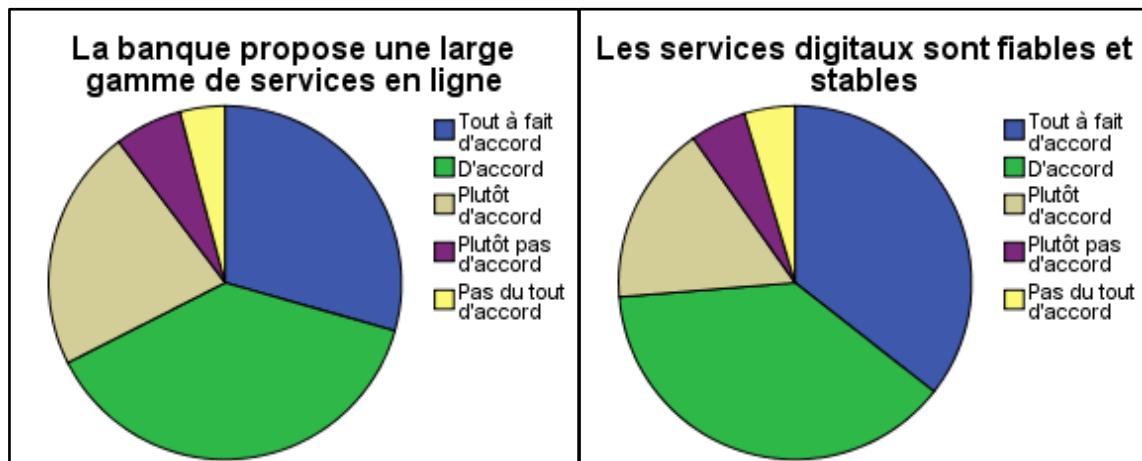


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La rapidité des services digitaux 36,6% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 38,1% d'accord, soit un taux cumulé de 74,7%. Seuls 6,7% se montrent plutôt pas d'accord et 4,6% pas du tout d'accord, ce qui témoigne d'une perception majoritairement positive quant à la célérité des services bancaires digitaux.

L'exécution des transactions en ligne sans retard, 29,4% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 35,6% d'accord, représentant un taux cumulé de 64,9%. Toutefois, 6,2% se montrent plutôt pas d'accord et 3,1% pas du tout d'accord, tandis que 25,8% se déclarent plutôt d'accord, ce qui suggère que la fluidité des transactions en ligne constitue un axe d'amélioration pour une proportion non négligeable d'utilisateurs.

Figure 24 : Performance des services bancaires digitaux 2.

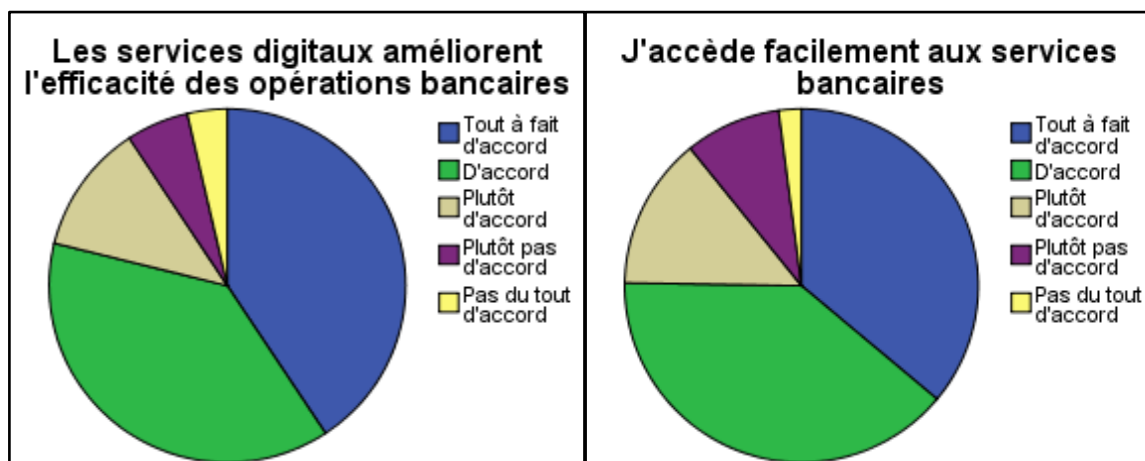


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La diversité de la gamme de services proposés en ligne 29,4% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 38,1% d'accord, soit 67,5% au total. Néanmoins, 6,2% expriment un avis plutôt négatif et 4,1% sont pas du tout d'accord, indiquant qu'une partie des clients estime que l'offre de services en ligne pourrait être enrichie davantage.

La fiabilité et de la stabilité des services digitaux, les résultats indiquent que 35,6% des répondants sont tout à fait d'accord et 38,1% d'accord, soit un taux cumulé de 73,7%. Une minorité de 5,2% se montre plutôt pas d'accord et 4,6% pas du tout d'accord, reflétant ainsi une confiance majoritaire dans la stabilité technique des plateformes bancaires digitales.

Figure 25 : Performance des services bancaires digitaux 3.



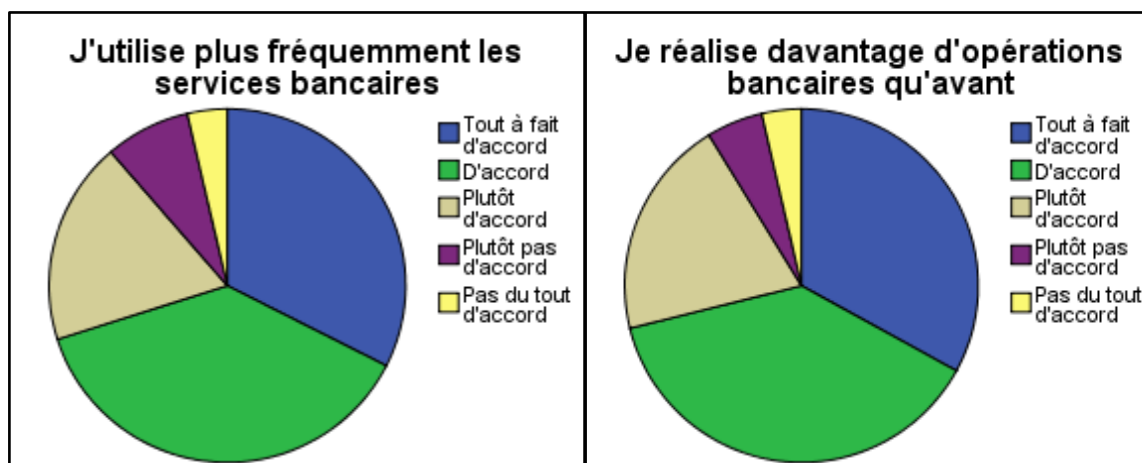
Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

L'amélioration de l'efficacité des opérations bancaires grâce aux services digitaux, 40,7% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 38,1% d'accord, représentant le score le plus élevé de cette dimension avec 78,9% de réponses positives. Ces résultats démontrent que les

services bancaires digitaux sont largement perçus comme un levier d'amélioration de l'efficacité opérationnelle par les clients interrogés.

La facilité d'accès aux services bancaires, 36,1% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 39,2% d'accord, soit un taux cumulé de 75,3%. Seuls 8,8% expriment un désaccord, ce qui confirme que l'accès aux services bancaires est perçu comme globalement aisé par la majorité des répondants.

Figure 26 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 1.

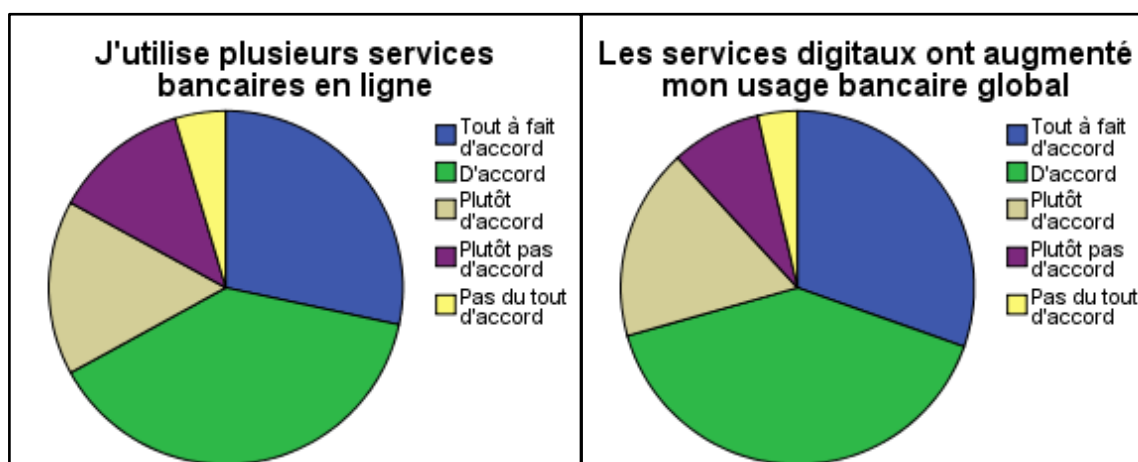


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La fréquence d'utilisation des services bancaires, 32,5% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 37,6% d'accord, soit un taux cumulé de 70,1%. Seuls 7,7% se montrent plutôt pas d'accord et 3,6% pas du tout d'accord, ce qui témoigne que les services digitaux ont contribué à intensifier l'utilisation des services bancaires par la majorité des clients interrogés.

L'augmentation du volume des opérations bancaires réalisées, 33,0% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 38,1% d'accord, représentant un taux cumulé de 71,1%. Une minorité de 5,2% se montre plutôt pas d'accord et 3,6% pas du tout d'accord, ce qui indique que les services digitaux ont effectivement encouragé les clients à réaliser davantage d'opérations bancaires qu'auparavant.

Figure 27 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 2.

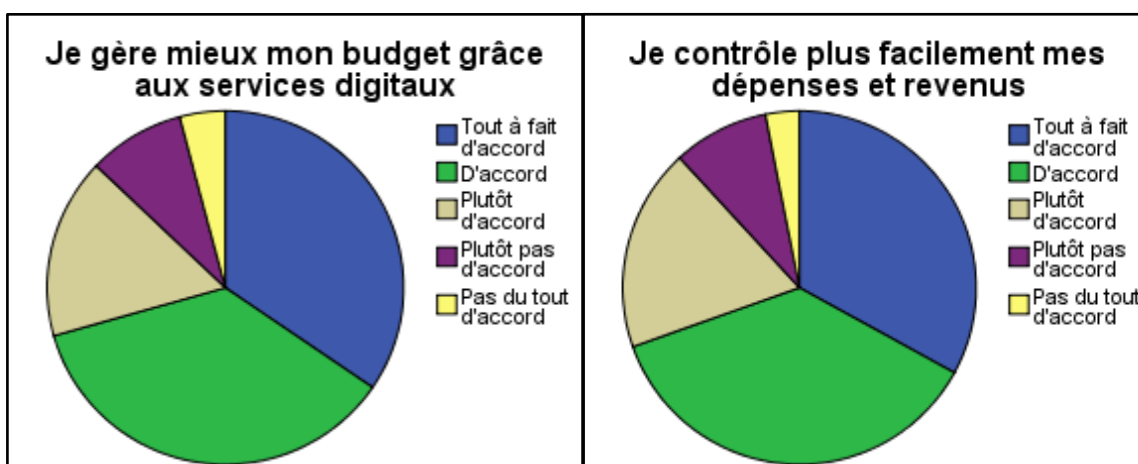


Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

L'utilisation de plusieurs services bancaires en ligne, les résultats indiquent que 28,4% des répondants sont tout à fait d'accord et 38,7% d'accord, soit un taux cumulé de 67,0%. Toutefois, 12,4% se montrent plutôt pas d'accord et 4,6% pas du tout d'accord, suggérant qu'une partie des clients limite encore son utilisation à un nombre restreint de services digitaux.

L'augmentation de l'usage bancaire global grâce aux services digitaux 30,4% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 40,2% d'accord, soit 70,6% au total. Seuls 8,2% expriment un désaccord, ce qui confirme que les services digitaux ont globalement contribué à élargir l'engagement bancaire des clients.

Figure 28 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 3.



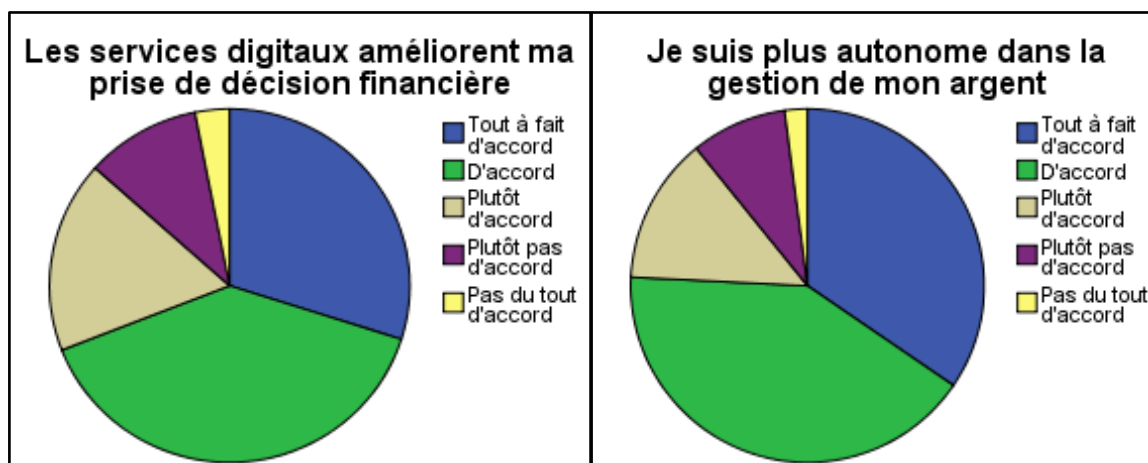
Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

L'amélioration de la gestion du budget grâce aux services digitaux, 34,5% des répondants affirment être tout à fait d'accord et 36,1% d'accord, représentant un taux cumulé de 70,6%. Néanmoins, 8,8% se montrent plutôt pas d'accord et 4,1% pas du tout d'accord, indiquant que

si la majorité des clients perçoit un impact positif sur la gestion de leur budget, une minorité n'en ressent pas encore les bénéfices.

Le contrôle des dépenses et des revenus, 33,0% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 36,6% d'accord, soit 69,6% au total. Une minorité de 8,8% se montre plutôt pas d'accord et 3,1% pas du tout d'accord, reflétant une perception majoritairement positive quant à la capacité des services digitaux à faciliter le suivi financier personnel.

Figure 29 : Impact des services bancaires digitaux sur l'usage et l'autonomie financière 4.



Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

L'amélioration de la prise de décision financière, 29,9% des répondants sont tout à fait d'accord et 39,2% d'accord, soit un taux cumulé de 69,1%. Toutefois, 10,3% se montrent plutôt pas d'accord et 3,1% pas du tout d'accord, ce qui suggère que l'impact des services digitaux sur la qualité des décisions financières est perçu positivement mais avec quelques réserves par certains utilisateurs.

L'autonomie dans la gestion financière personnelle, 34,5% des répondants se déclarent tout à fait d'accord et 41,2% d'accord, représentant le score le plus élevé de cette dimension avec 75,8% de réponses positives. Seuls 8,8% expriment un désaccord, ce qui démontre que les services bancaires digitaux sont largement perçus comme un vecteur d'autonomisation financière par les clients interrogés.

2.3. Analyses préliminaires de l'adéquation des données :

2.3.1. Valeurs manquantes

L'examen des données collectées révèle la présence de 28 observations sur un total de 222 répondants n'ayant pas répondu à certaines questions du questionnaire. Ces observations ne constituent pas des valeurs manquantes au sens statistique du terme, mais correspondent à des personnes qui ne sont pas clientes de la BDL, par conséquent, n'étaient pas concernées par les

questions relatives aux services bancaires digitaux. Ces répondants ont donc été exclus de l'analyse, ramenant ainsi l'échantillon valide à 194 répondants, soit 87,4% du total. Ce taux de réponse valide demeure largement satisfaisant et garantit la fiabilité des analyses statistiques effectuées dans le cadre de la présente étude.

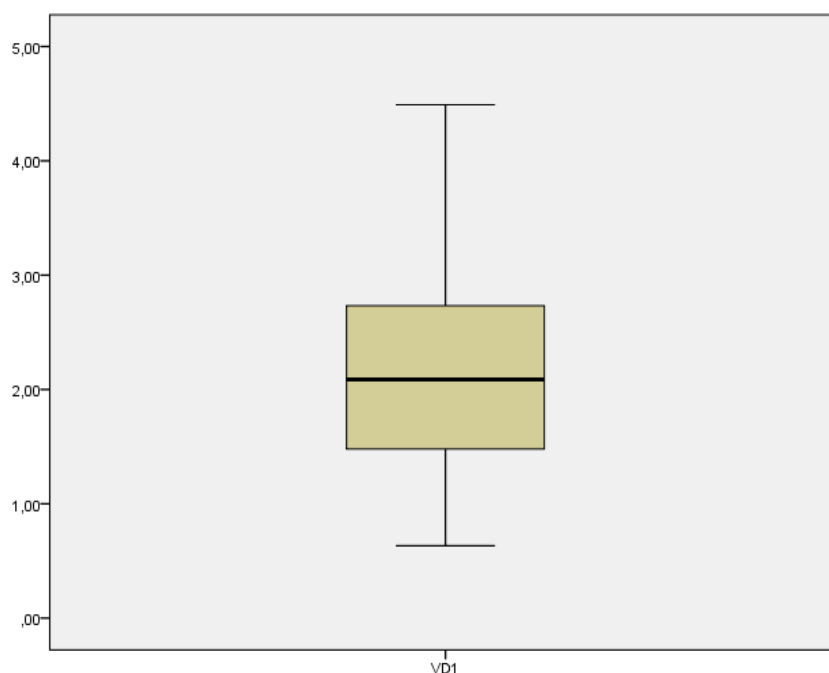
2.3.2. Valeurs extrêmes ou outliers

Afin de détecter la présence de valeurs extrêmes ou aberrantes dans la variable **VD1**, la méthode graphique des boîtes à moustaches (*Boxplots*) développée par John Tukey a été utilisée. Cette technique permet d'identifier visuellement les observations qui s'écartent considérablement de la distribution générale des données, ces observations étant représentées par des cercles (°) au-dessus ou en dessous des moustaches du graphique.

L'examen de la boîte à moustaches présentée dans la Figure révèle que la distribution de la variable VD1 s'étend approximativement entre **0,50 et 4,50**, avec une médiane avoisinant **2,00**. La boîte interquartile apparaît relativement symétrique, indiquant une distribution équilibrée des réponses autour de la valeur centrale.

Aucune valeur atypique n'est détectée dans cette variable, les moustaches englobant l'ensemble des observations sans qu'aucun cercle (°) ne soit visible au-delà de leurs limites. Ces observations confirment ainsi la consistance globale des données analysées dans la présente étude et attestent de la bonne qualité des réponses collectées pour cette variable.

Figure 30 : Détection des valeurs aberrantes dans les variables liées aux services bancaires digitaux.



Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

2.4. Analyse bivariée :

2.4.1. Analyse de corrélation :

Afin d'examiner la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière, une analyse de corrélation de Pearson a été réalisée entre ces deux variables. Les résultats présentés dans le tableau des corrélations révèlent l'existence d'une corrélation positive forte et statistiquement significative entre la digitalisation et l'inclusion financière ($r = 0,808$, $p < 0,01$). Ce résultat indique que plus les clients utilisent et perçoivent positivement les services bancaires digitaux, plus leur niveau d'inclusion financière est élevé.

Tableau 10 : Matrice de corrélation entre la digitalisation et l'inclusion.

corrélation			
		Digitalisation	Inclusion financière
Digitalisation	Corrélation de pearson	1	0.808
	Significativité		0.000
	N	194	194
Inclusion financière	Corrélation de pearson	0.808	1
	Significativité	0.000	
	N	194	194

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

2.5. Analyse de régression simple :

2.5.1. La digitalisation des services bancaires – l'inclusion financière :

Afin d'examiner l'impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière, une analyse de régression linéaire simple a été conduite, avec l'inclusion financière (VD1) comme variable dépendante et la digitalisation comme variable indépendante.

Le tableau du récapitulatif des modèles indique un coefficient de corrélation $R = 0,808$, confirmant la forte relation linéaire entre les deux variables. Le coefficient de détermination $R^2 = 0,652$ signifie que la digitalisation explique **65,2%** de la variance de l'inclusion financière, ce qui témoigne d'un pouvoir explicatif élevé du modèle.

L'analyse de variance (ANOVA) confirme la significativité globale du modèle avec $F = 360,224$ et $p < 0,001$, ce qui signifie que le modèle de régression est statistiquement significatif et que la relation entre la digitalisation et l'inclusion financière n'est pas due au hasard.

2.5.2. La Performance + Facilité + Accessibilité - Inclusion financière:

Une seconde régression linéaire multiple a été réalisée afin d'examiner l'impact des trois dimensions de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière. Les résultats

indiquent un coefficient de corrélation $R = 0,822$ et un $R^2 = 0,675$, signifiant que les trois dimensions expliquent conjointement **67,5%** de la variance de l'inclusion financière.

L'ANOVA confirme la significativité globale du modèle avec $F = 131,466$ et $p < 0,001$. L'examen des coefficients standardisés révèle que la performance constitue le prédicteur le plus influent ($\beta = 0,518$, $p < 0,001$), suivie de accessibilité ($\beta = 0,242$, $p < 0,001$) et de la facilité ($\beta = 0,147$, $p = 0,020$). Ces résultats indiquent que les trois dimensions contribuent de manière significative et positive à l'inclusion financière, la performance étant le facteur le plus déterminant.

Par ailleurs, les statistiques de colinéarité montrent des valeurs de tolérance supérieures à 0,40 et des Facteur d'Inflation de la Variance inférieurs à 2,5 pour l'ensemble des variables, confirmant l'absence de problème de multicollinéarité entre les variables indépendantes du modèle.

3. Normalité des données :

3.1. Normalité des données

Afin d'évaluer la normalité des données, le test de **Kolmogorov-Smirnov** a été utilisé. Les résultats présentés dans le tableau des tests de normalité indiquent que la statistique de Kolmogorov-Smirnov est de **0,040** avec un degré de liberté de **194** et une p-value de **0,200**, ce qui est largement supérieur au seuil de signification de 0,05.

Ce résultat conduit à **ne pas rejeter l'hypothèse nulle de normalité** des données. En effet, la distribution de la variable **VD1** suit approximativement une loi normale, ce qui est également confirmé par les indicateurs descriptifs, avec une asymétrie de **0,192** et un aplatissement de **-0,230**, tous deux proches de zéro.

Ces résultats attestent ainsi de la normalité de la distribution des données analysées dans la présente étude, validant les conditions nécessaires à la réalisation des tests paramétriques ultérieurs.

Tableau 11 : Résultats du test de normalité de Kolmogorov-Smirnov

Test	Statistique KS	ddl	p-value	Normalité
Kolmogorov-Smirnov	0,040	194	0,200	Confirmée

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

3.2. Quasi-normalité des données

Afin d'évaluer la quasi-normalité des données, les coefficients d'asymétrie (Skewness) et d'aplatissement (Kurtosis) ont été examinés. Ces coefficients doivent respectivement se situer

dans les intervalles [-1, +1] et [-1,5, +1,5] pour que les données soient considérées comme quasi-normales.

Les résultats indiquent que la variable présente un coefficient d'asymétrie de **0,192** et un coefficient d'aplatissement de **-0,230**. Ces valeurs se situent toutes dans les intervalles acceptables, confirmant ainsi que les données présentent une quasi-normalité satisfaisante au niveau univarié. Ces résultats permettent de valider le recours aux analyses de régression linéaire dans le cadre de la présente étude.

Tableau 12 : Coefficients d'asymétrie et d'aplatissement

Variable	Asymétrie (Skewness)	Aplatissement (Kurtosis)	Quasi-normalité
VD1	0,192	-0,230	Confirmée

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

4. Test des hypothèses :

- **H1 : La digitalisation des services bancaire a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière des clients de la BDL:**

Afin de tester l'hypothèse H1, une régression linéaire simple a été réalisée entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière sur un échantillon de **194 répondants**. Les résultats révèlent une corrélation de Pearson forte et hautement significative entre les deux variables ($r = 0,808$; $p < 0,01$), confirmant l'existence d'un lien positif intense entre la digitalisation bancaire et l'inclusion financière.

Le modèle de régression s'avère globalement significatif ($F = 360,224$; $p = 0,000$) et explique **65,2%** de la variance de l'inclusion financière ($R^2 = 0,652$), ce qui témoigne d'un pouvoir explicatif élevé. Le coefficient non standardisé indique qu'une augmentation d'une unité de la digitalisation entraîne une hausse de **0,746** du niveau d'inclusion financière ($B = 0,746$; $\beta = 0,808$; $t = 18,980$; $p = 0,000$).

H1 est donc confirmée

Tableau 13 : Résultats de la régression linéaire simple, Impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière.

Variable indépendante	Variable dépendante	R ²	R ² ajusté	F	β	t	Sig.
La digitalisation des services bancaires	Inclusion financière	0,652	0,651	360,224	0,808	18,980	0,000

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

- **H1.1 : La facilité d'utilisation a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière :**

Afin de tester l'hypothèse H1.1, la variable VI1 a été introduite comme prédicteur dans le modèle de régression multiple. Les résultats montrent que la facilité d'utilisation exerce un impact positif et statistiquement significatif sur l'inclusion financière ($B = 0,144$; $\beta = 0,147$; $t = 2,343$; $p = 0,020$). Ainsi, plus les clients perçoivent les services bancaires digitaux comme faciles à utiliser, plus leur niveau d'inclusion financière est élevé. Bien que son influence soit la plus modeste parmi les trois dimensions testées, elle demeure néanmoins significative et non négligeable.

H1.1 est donc confirmée.

- **H1.2 : L'accessibilité des services digitaux a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière :**

Afin de tester l'hypothèse H1.2, la variable VI2 a été intégrée dans le modèle de régression multiple. Les résultats indiquent que l'accessibilité des services digitaux a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière ($B = 0,239$; $\beta = 0,242$; $t = 3,731$; $p = 0,000$). Ce résultat signifie que la disponibilité et la facilité d'accès aux services bancaires digitaux, que ce soit via le mobile, internet ou les agences, contribuent de manière substantielle à l'élargissement de l'inclusion financière des clients de la BDL.

H1.2 est donc confirmée.

- **H1.3 : La performance des services digitaux a un impact positif et significatif sur l'inclusion financière :**

Afin de tester l'hypothèse H1.3, la variable VI3 a été introduite dans le modèle de régression multiple. Les résultats révèlent que la performance est la dimension la plus déterminante parmi les trois ($B = 0,481$; $\beta = 0,518$; $t = 8,505$; $p = 0,000$). Ce coefficient bêta standardisé de 0,518 indique que VI3 explique à elle seule plus de la moitié de l'effet total de la digitalisation sur l'inclusion financière. Autrement dit, la fiabilité, la rapidité et la sécurité des services digitaux constituent le levier prioritaire pour accroître l'inclusion financière des clients de la BDL.

H1.3 est donc confirmée.

Tableau 14 : Résultats de la régression linéaire multiple, Contribution des dimensions de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière.

Variable indépendante	Variable dépendante	R ²	R ² ajusté	F	β	t	Sig.
Facilité	Inclusion financière	0,675	0,670	131,466	0,147	2,343	0,020
Accessibilité	Inclusion financière	0,675	0,670	131,466	0,242	3,731	0.000
La Performance	Inclusion financière	0,675	0,670	131,466	0,518	8,505	0.000

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

Le modèle de régression linéaire multiple présente un coefficient de détermination $R^2 = 0,675$, soit un R^2 ajusté de 0,670, ce qui signifie que les trois dimensions de la digitalisation expliquent 67% de la variance de l'inclusion financière. La valeur $F = 131,466$ confirme la significativité globale du modèle.

Parmi les trois dimensions testées, c'est la performance des services digitaux qui exerce l'impact le plus fort sur l'inclusion financière ($\beta = 0,518$), devant l'accessibilité ($\beta = 0,242$) et la facilité d'utilisation ($\beta = 0,147$). L'ensemble de ces relations est statistiquement significatif ($\text{Sig.} < 0,05$), ce qui confirme que chaque dimension de la digitalisation contribue positivement et de manière significative à l'inclusion financière. Ce résultat suggère que les clients de la BDL accordent une importance primordiale à la qualité technique et à la fiabilité des outils digitaux comme condition essentielle de leur inclusion financière.

H2 : La digitalisation bancaire contribue de manière positif et significatif à chacune des trois dimensions de l'inclusion financière.

Les résultats obtenus confirment que la digitalisation bancaire contribue significativement et positivement aux trois dimensions de l'inclusion financière. En effet, les coefficients de corrélation de Pearson entre la digitalisation et les trois dimensions sont tous élevés et hautement significatifs ($p < 0,01$), oscillant entre 0,692 et 0,784. De plus, les trois modèles de régression linéaire simple sont tous globalement significatifs ($p = 0,000$), avec des R^2 variant de 0,478 à 0,615, ce qui signifie que la digitalisation explique entre 47,8% et 61,5% de la variance de chacune des dimensions de l'inclusion financière. Ces résultats démontrent que la digitalisation des services bancaires ne se limite pas à un effet superficiel sur l'inclusion financière, mais qu'elle agit en profondeur sur l'ensemble de ses composantes, à savoir l'accès, l'utilisation et l'autonomie financière des clients de la BDL.

H2 est donc pleinement confirmée.

Tableau 15 : Impact de la digitalisation sur l'accès aux services financiers.

Dimension	r	R ²	β	Impact	Rang
Accès aux SF	0.784	0.615	0.784	Très fort	1 ^{er}
Utilisation des SF	0.725	0.526	0.725	Fort	2 ^{ème}
Autonomie financière	0.692	0.478	0.692	Modérément fort	3 ^{ème}

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

La digitalisation bancaire contribue à l'ensemble des trois dimensions de l'inclusion financière, avec un impact décroissant allant de l'accès vers l'autonomie. Ce gradient suggère que si la digitalisation est très efficace pour ouvrir et élargir l'accès aux services financiers, son effet sur l'autonomie financière profonde des clients nécessite des actions complémentaires en matière d'éducation financière et d'accompagnement des clients de la BDL.

H3 : Le profil sociodémographique des répondants modère la contribution de la digitalisation à l'inclusion financière

Les résultats de l'ANOVA indiquent que l'inclusion financière ne varie pas significativement selon le **sexe** ($F = 1,510$; $p = 0,221$), l'**âge** ($F = 0,257$; $p = 0,856$), la **profession** ($F = 1,045$; $p = 0,385$), la **zone de résidence** ($F = 0,909$; $p = 0,342$) et l'**ancienneté bancaire** ($F = 0,873$; $p = 0,419$), toutes ces valeurs étant supérieures au seuil de signification de 0,05.

Cependant, le niveau d'inclusion financière perçu varie significativement selon le niveau d'études ($F = 3,162$; $p = 0,045 < 0,05$), suggérant que le niveau d'éducation constitue un facteur déterminant dans la perception de l'inclusion financière. En effet, les répondants de niveau moyen (collège) affichent la moyenne la plus élevée ($M = 2,584$), suivis des répondants de niveau secondaire ($M = 2,261$), tandis que les répondants de niveau universitaire présentent la moyenne la plus faible ($M = 2,047$).

Tableau 16 Résultats de l'analyse ANOVA — Effet modérateur du niveau d'études sur la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière.

Variable	Facteur	F	Sig.	Résultat
Inclusion financière	Niveau d'études	3,162	0,045	Significatif

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

Les résultats de l'analyse ANOVA indiquent que le niveau d'études exerce un effet modérateur **positif et significatif** sur la relation entre la digitalisation des services bancaires et l'inclusion financière ($F = 3,162$; $\text{Sig.} = 0,045 < 0,05$). Ce résultat confirme. Ainsi, le niveau d'études constitue bien une variable modératrice pertinente et empiriquement fondée dans notre modèle de recherche, dans la mesure où il influence directement l'intensité de la contribution de la digitalisation à l'inclusion financière des clients de la BDL.

Tableau 17: Synthèse des résultats des hypothèses de recherche.

Hypothèse	Résultat
H1	Confirmée globalement
H1.1	Confirmée
H1.2	Confirmée
H1.3	Confirmée
H2	Confirmée globalement
H2.1	Confirmée
H2.2	Confirmée
H2.3	Confirmée
H3	Confirmée

Source : élaboration personnelle à partir des résultats obtenus via SPSS.

II. Section 2 : Discussion

La phase qualitative exploratoire, conduite à travers quatre entretiens semi-directifs auprès des responsables de la BDL et analysée à l'aide du logiciel NVivo, n'a pas constitué une étape accessoire de la recherche. Elle a joué un rôle fondateur et structurant à deux niveaux : la révélation des freins et leviers à son adoption, et la construction du questionnaire quantitatif.

1. Discussion de l'analyse qualitative

1.1. Une perception unanimement positive de la digitalisation comme levier d'accès aux services financiers

L'analyse thématique du corpus révèle que l'ensemble des quatre responsables interrogés partage une représentation unanimement positive du rôle de la digitalisation dans l'amélioration de l'accès aux services financiers. Tous reconnaissent que les services digitaux — WinPay, Digit BDL, consultation à distance — constituent des vecteurs effectifs d'inclusion financière. La cartographie textuelle confirme ce résultat : les co-occurrences *"améliore clairement l'accès aux services"* et *"améliore considérablement l'accès aux services"* sont produites spontanément par les répondants, sans suggestion de l'enquêteur.

Ce résultat s'inscrit pleinement dans la continuité des travaux de la revue de littérature. Il rejoint les conclusions de (Ozili, 2018) et (Demirgüç-Kunt, 2017), qui établissent un lien positif entre l'adoption des services financiers digitaux et l'élargissement de l'accès aux populations non bancarisées. Il apporte ainsi une première validation qualitative de l'hypothèse centrale de la recherche, que l'analyse quantitative permettra de confirmer sur un échantillon plus large de clients de la BDL.

1.2. Une connaissance des usages différenciée selon les profils : terrain vs stratégie

Les entretiens révèlent une distribution différenciée de la connaissance selon les niveaux hiérarchiques. Les responsables opérationnels — notamment la Chef de Charge E-Banking et le Directeur d'Agence — disposent d'une connaissance fine des usages clients : segmentation par âge, fréquence d'utilisation et services préférés (WinPay, Digit BDL, e-banking). Les responsables stratégiques portent quant à eux une vision globale et prospective de la trajectoire de digitalisation, comme en témoigne la part importante du discours prospectif de la Directrice de Banque Digitale dans l'Axe 5.

Cette différenciation ne traduit pas une divergence mais une complémentarité fonctionnelle, cohérente avec les travaux de Derridj et Amiar (2020), qui identifient les facteurs sociaux, économiques et technologiques comme moteurs de la transformation digitale bancaire, à la fois au niveau stratégique et opérationnel. Elle a directement orienté la construction de la Section 1 du questionnaire (Q1–Q6), notamment les variables sociodémographiques telles que l'âge, la profession et la zone de résidence, identifiées lors des entretiens comme des facteurs différenciateurs dans l'adoption des services digitaux.

1.3. Des obstacles identifiés à deux niveaux : systémique et comportemental

Sur la question des freins à l'adoption des services bancaires digitaux, l'analyse thématique fait émerger deux registres d'obstacles complémentaires. Le premier registre est systémique, regroupant les insuffisances infrastructurelles, les contraintes réglementaires et le coût d'accès aux services, identifiés principalement par la Directrice de Banque Digitale. Le second registre est socio-comportemental, comprenant l'illettrisme numérique, le déficit de confiance envers la sécurité des transactions et la résistance culturelle aux modes de transaction digitaux, davantage exprimés par le Directeur d'Agence en contact direct avec les clients.

L'analyse lexicale conduite via NVivo confirme cette dualité : les termes « formation » et « adoption » figurent parmi les mots les plus récurrents du corpus, signalant que les répondants associent spontanément les obstacles identifiés à des réponses en termes d'accompagnement et de sensibilisation. Ces freins rejoignent les facteurs documentés dans la littérature sur l'inclusion financière dans les pays émergents (Kpodar & Andrianaivo, 2011), et constituent un cadre interprétatif essentiel pour la lecture des résultats quantitatifs.

1.4. Des leviers d'adoption comme fondement des recommandations

En réponse aux questions de l'Axe 5 du guide d'entretien, deux catégories de leviers favorisant l'adoption des services bancaires digitaux ont été identifiées.

Les **leviers technologiques** (Tableau 6) incluent la diversité des services (WinPay, Digit BDL, e-banking, paiement électronique), la facilité d'utilisation (interface simple et intuitive) et l'accessibilité à distance (consultation et opérations sans déplacement). Ces leviers s'inscrivent directement dans le cadre du modèle TAM de Davis (1989), mobilisé dans la revue de littérature, selon lequel l'adoption d'une technologie dépend principalement de son utilité perçue et de sa facilité d'utilisation. Ils rejoignent également les conclusions d'Ejbari et Zarki (2024), qui soulignent que la disponibilité permanente et la portée géographique des services digitaux constituent des conditions essentielles de l'inclusion financière numérique.

Les **leviers humains et organisationnels** (Tableau 7) comprennent la formation des clients (accompagnement dans l'utilisation, préconisée par le Directeur d'Agence), le marketing et la communication (promotion des services, suggérée par le Chef du Département) et l'implication stratégique de la Direction (vision et engagement portés par la Directrice de Banque Digitale). Ces leviers corroborent les travaux de Huet, Saad et Bougrine (2021), qui insistent sur le rôle du recentrage stratégique et de l'accompagnement client comme conditions nécessaires à la réussite de la transformation digitale bancaire.

1.5. Un rôle fondateur de la phase qualitative dans la construction du questionnaire

L'ensemble des thèmes émergés lors des entretiens semi-directifs a directement orienté la construction du questionnaire quantitatif, assurant ainsi la cohérence méthodologique entre les deux phases de la recherche, conformément à l'approche mixte préconisée par Creswell et Plano Clark (2011). Les trois dimensions retenues dans le questionnaire facilité d'utilisation (Q7–Q11), accessibilité (Q12–Q16) et performance (Q17–Q21) correspondent exactement aux leviers technologiques identifiés qualitativement. Les freins identifiés lors des entretiens, notamment l'infrastructure, la confiance et l'illettrisme numérique, ont quant à eux alimenté l'interprétation des résultats quantitatifs et fondé les recommandations pratiques formulées en fin de recherche. Ainsi, les trois dimensions retenues dans le questionnaire, à savoir la digitalisation bancaire, l'inclusion financière et les facteurs d'adoption, sont le reflet direct des thématiques émergées lors de la phase qualitative :

Tableau 18 : Correspondance entre les thèmes qualitatifs et les sections du questionnaire

Thèmes issus des entretiens (Guide d'entretien)	Hypothèse correspondante	Section du questionnaire	Questions
Axe 1 : Services digitaux et évolution de la digitalisation	H1 : Impact de la digitalisation sur l'inclusion financière	Section 2 : Digitalisation bancaire	Q7–Q21
Facilité d'utilisation des services	H1.1 : La facilité d'utilisation a un impact sur l'inclusion financière	Section 2 : Facilité d'utilisation	Q7–Q11
Accessibilité et disponibilité	H1.2 : L'accessibilité a un impact sur l'inclusion financière	Section 2 : Accessibilité	Q12–Q16
Performance et fiabilité des services	H1.3 : La performance a un impact sur l'inclusion financière	Section 2 : Performance	Q17–Q21
Axe 2 : Services utilisés et profils clients	H2 : Contribution différenciée aux dimensions de l'inclusion financière	Section 3 : Inclusion financière	Q22–Q33
Accès aux services financiers	H2.1 : La digitalisation contribue à l'accès	Section 3 : Accès	Q22–Q25
Utilisation des services financiers	H2.2 : La digitalisation contribue à l'utilisation	Section 3 : Utilisation	Q26–Q29
Autonomie financière	H2.3 : La digitalisation contribue à l'autonomie financière	Section 3 : Autonomie financière	Q30–Q33
Axe 3 : Profil sociodémographique des répondants	H3 : Effet modérateur du profil sociodémographique	Section 1 : Profil des répondants	Q1–Q6
Profil des répondants (âge, sexe, niveau d'études, profession, zone, ancienneté)	H3 : Le profil modère la relation digitalisation → inclusion	Section 1 : Profil	Q1–Q6
Axe 4 : Obstacles à l'adoption	Traité qualitativement uniquement Freins et leviers conditionnant l'adoption	Entretiens semi-directifs (NVivo)	—
Freins systémiques (infrastructure, réglementation, coût)	Analyse qualitative (NVivo) Freins à l'adoption	Tableaux 4 et 5 (NVivo)	—
Freins socio-comportementaux (illettrisme, confiance, résistance)	Analyse qualitative (NVivo) Freins à l'adoption	Tableaux 4 et 5 (NVivo)	—
Axe 5 : Leviers d'amélioration	Leviers favorisant l'adoption	Entretiens semi-directifs (NVivo)	—
Leviers technologiques (diversité, facilité, accessibilité)	Analyse qualitative (NVivo) Leviers à l'adoption	Tableaux 6 et 7 (NVivo)	—
Leviers organisationnels (formation, marketing, implication)	Analyse qualitative (NVivo) Leviers à l'adoption	Tableaux 6 et 7 (NVivo)	—

Source : Établi par nos soins à partir des résultats de NVivo

Cette correspondance démontre que la phase qualitative exploratoire n'a pas constitué une étape isolée de la recherche. Au contraire, elle a joué un rôle **fondateur et structurant** dans l'élaboration du questionnaire quantitatif, en permettant d'identifier les thématiques clés, de cibler les dimensions pertinentes et de formuler des questions en adéquation avec la réalité du

terrain. Cette articulation entre les deux phases garantit ainsi la **cohérence méthodologique** de la recherche et renforce la **validité** des résultats obtenus

2. Discussion de l'analyse quantitative

Les résultats de notre étude menée auprès de 194 clients de la Banque de Développement Local (BDL) en Algérie permettent de dégager plusieurs enseignements majeurs concernant l'impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière. La confrontation de nos résultats empiriques avec les travaux théoriques et empiriques de la revue de littérature révèle des convergences significatives, tout en mettant en lumière certaines spécificités du contexte algérien.

2.1. La digitalisation comme levier de l'inclusion financière : une relation confirmée

Notre étude confirme l'existence d'une relation positive et hautement significative entre le niveau de digitalisation des services bancaires et le degré d'inclusion financière ($r = 0,808$; $R^2 = 0,652$; $p < 0,001$). Ce résultat s'inscrit pleinement dans la continuité des travaux de la littérature, qui présentent la digitalisation bancaire comme un facteur déterminant de l'inclusion financière. En effet, comme le soulignent (Ozili, 2018) et (LASHITEW, 2019) les technologies numériques permettent de réduire les barrières d'accès aux services financiers, notamment les contraintes géographiques, les coûts élevés et la complexité des procédures. Nos résultats confirment empiriquement cette relation théorique dans le contexte spécifique de BDL, pays où le recours aux moyens de paiement électroniques demeurerait encore limité selon (Benamatallah & Belhouari, 2020).

Par ailleurs, notre résultat rejoint les conclusions de la synthèse des recherches empiriques mondiales présentée dans notre revue de littérature, selon laquelle la digitalisation a considérablement élargi l'accès aux services financiers pour les populations auparavant exclues, en réduisant les coûts des transactions et en favorisant l'émergence de nouveaux produits financiers adaptés (Tay, 2022).

- La facilité d'utilisation, l'accessibilité et la performance : des déterminants clés

Les résultats de notre régression multiple indiquent que les trois dimensions des services bancaires digitaux — la performance ($\beta = 0,518$), l'accessibilité ($\beta = 0,242$) et la facilité d'utilisation ($\beta = 0,147$) — influencent positivement et significativement l'inclusion financière ($R^2 = 0,675$; $p < 0,001$). Ces résultats trouvent un écho direct dans les fondements théoriques mobilisés dans notre revue de littérature.

En premier lieu, la prédominance de la performance comme facteur le plus déterminant de l'inclusion financière rejoint les conclusions de (Weill & Woerner, 2018) et (Lee & al, (2019), qui soulignent que la digitalisation bancaire améliore l'efficacité opérationnelle et optimise les opérations financières. Nos données confirment cette tendance, faisant de la performance le levier le plus puissant avec un coefficient standardisé de 0,518, expliquant à lui seul plus de la moitié de l'effet total de la digitalisation sur l'inclusion financière.

En deuxième lieu, le rôle de l'accessibilité comme second déterminant de l'inclusion financière ($\beta = 0,242$) corrobore les travaux de (Lee-Ying Tay, 2022), qui insiste sur l'importance des infrastructures technologiques et des plateformes numériques comme conditions essentielles de l'accès à l'inclusion financière numérique, confirmant ainsi le rôle de l'accessibilité dans la démocratisation des services bancaires.

En troisième lieu, l'impact positif de la facilité d'utilisation sur l'inclusion financière ($\beta = 0,147$) s'inscrit dans le cadre du modèle TAM (Technology Acceptance Model) (Fred Davis, 1989), mobilisé dans notre revue de littérature. Ce modèle postule que l'adoption d'une technologie dépend principalement de son utilité perçue et de sa facilité d'utilisation. Bien que son influence soit la plus modeste parmi les trois dimensions, elle demeure néanmoins significative ($p = 0,020$), confirmant son rôle dans l'amélioration de l'inclusion financière.

2.2. L'autonomie financière : un impact positif des services digitaux

Nos résultats révèlent que la digitalisation des services bancaires exerce un impact positif et significatif sur l'autonomie financière des clients de la BDL. La performance des services digitaux constituant le levier le plus déterminant ($\beta = 0,518$), nos résultats rejoignent les travaux de (Gharbi, 2022) sur le rôle des technologies numériques dans l'amélioration de la qualité des services offerts par les institutions bancaires. Ce résultat est cohérent avec les conclusions de la littérature, qui souligne que la digitalisation favorise l'autonomie accrue des clients grâce aux applications mobiles et aux automates en Libre-Service Bancaire (Huet, Saad, & Bougrine, 2021).

2.3. Le rôle du niveau d'études : une variable modératrice

Nos analyses ANOVA révèlent que le niveau d'inclusion financière varie significativement selon le niveau d'études des répondants ($F = 3,162$; $p = 0,045$), tandis qu'aucune différence significative n'est observée selon le sexe ($F = 1,510$; $p = 0,221$), l'âge ($F = 0,257$; $p = 0,856$), la profession ($F = 1,045$; $p = 0,385$), la zone de résidence ($F = 0,909$; $p = 0,342$) ou l'ancienneté bancaire ($F = 0,873$; $p = 0,419$). Ce résultat rejoint les observations de la littérature, qui identifie le niveau d'éducation financière et numérique comme un facteur

déterminant dans l'adoption des services bancaires digitaux. En effet, comme le souligne (LASHITEW, 2019), le faible niveau d'éducation financière constitue l'un des principaux obstacles à l'usage effectif des services bancaires numériques. Dans le contexte algérien, ce constat souligne la nécessité de renforcer les programmes d'éducation financière et numérique pour garantir une adoption plus large et plus équitable des services bancaires digitaux.

2.4. Les limites observées : des défis persistants

Malgré les résultats globalement positifs de notre étude, certaines nuances méritent d'être soulignées. En particulier, bien que le modèle de régression simple explique 65,2% de la variance de l'inclusion financière ($R^2 = 0,652$), ce résultat, bien qu'élevé, demeure inférieur à celui obtenu dans d'autres contextes similaires, laissant ainsi 34,8% de la variance inexpliquée, ce qui suggère l'existence d'autres facteurs déterminants non pris en compte dans le cadre de cette étude.

De même, la facilité d'utilisation présente le coefficient standardisé le plus faible parmi les trois dimensions testées ($\beta = 0,147$), suggérant que malgré une perception globalement positive des services digitaux, certains clients éprouvent encore des difficultés à maîtriser pleinement les outils numériques proposés par la BDL. Ce constat confirme les insuffisances relevées dans la littérature concernant la complexité perçue des interfaces numériques comme frein à l'adoption des services bancaires digitaux (Benamatallah & Belhouari, 2020). Par ailleurs, bien que l'accessibilité constitue le second déterminant de l'inclusion financière ($\beta = 0,242$), son influence demeure modérée, ce qui confirme les constats de la littérature sur les insuffisances de l'infrastructure technologique en Algérie comme frein à l'adoption des services digitaux (Benamatallah & Belhouari, 2020). Cette réalité souligne que l'accès géographique et technologique aux services bancaires digitaux reste inégalement réparti sur le territoire algérien.

Ces résultats sont cohérents avec les travaux de (LASHITEW, 2019), qui soulignent que la simple disponibilité des services digitaux ne garantit pas leur adoption effective. Ils rappellent également les limites identifiées dans notre revue de littérature, notamment le manque de confiance, les insuffisances infrastructurelles et la complexité des outils proposés comme obstacles à la digitalisation bancaire.

CONCLUSION

1. Principaux résultats obtenus :

L'objectif principal de cette étude était d'identifier l'impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière au sein de la BDL. Pour atteindre cet objectif, une approche mixte a été adoptée, combinant une étude qualitative exploratoire réalisée à travers des entretiens semi-directifs avec des responsables de la banque, et une étude quantitative confirmatoire s'appuyant sur un questionnaire administré auprès de 194 clients de la Banque de Développement Local en Algérie.

Cette étude a cherché à identifier les caractéristiques d'un échantillon de 194 clients en débutant par une analyse univariée. Les résultats ont montré que l'échantillon est composé de participants des deux genres, majoritairement âgés de 36 à 45 ans, de niveau universitaire, résidant en zone urbaine et majoritairement salariés.

L'étude qualitative exploratoire a permis de mettre en évidence les perceptions des responsables de la BDL quant aux enjeux et aux défis de la digitalisation bancaire de BDL, notamment en termes d'infrastructure technologique, de sécurité des transactions et de comportement des clients vis-à-vis des services digitaux. Ces résultats ont servi de socle à la construction du questionnaire quantitatif.

L'étude quantitative confirmatoire nous a permis de valider l'ensemble des hypothèses de recherche formulées. En effet, la digitalisation exerce un impact positif et hautement significatif sur l'inclusion financière des clients de la BDL ($r = 0,808$; $R^2 = 0,652$; $p < 0,001$), confirmant ainsi l'hypothèse principale H1. Les trois dimensions de la digitalisation la performance ($\beta = 0,518$), l'accessibilité ($\beta = 0,242$) et la facilité d'utilisation ($\beta = 0,147$) contribuent toutes positivement et significativement à l'inclusion financière, validant respectivement les hypothèses H1.1, H1.2 et H1.3. Par ailleurs, les analyses ANOVA ont révélé que le niveau d'études constitue la seule variable sociodémographique modératrice significative ($F = 3,162$; $p = 0,045$), confirmant partiellement l'hypothèse H3.

Ces résultats soulignent la nécessité pour la BDL de poursuivre ses efforts de digitalisation, notamment à travers l'amélioration des infrastructures technologiques, le renforcement de la sécurité des transactions et la simplification des interfaces utilisateur, afin de garantir une adoption plus large et plus équitable des services bancaires digitaux au sein de la population algérienne.

Bien que cette étude ait produit des résultats significatifs ($r = 0,808$; $R^2 = 0,652$; $p < 0,001$), il est important d'en reconnaître les limites. En premier lieu, l'étude a été contrainte par la taille de l'échantillon, limité à 194 clients d'une seule institution, la BDL, ce qui restreint la généralisation des résultats à l'ensemble du secteur bancaire algérien. En second lieu, la concentration géographique sur les zones urbaines (174 répondants sur 194) ne reflète pas la réalité des populations rurales, souvent moins bien desservies en matière de services bancaires digitaux, ce que confirme d'ailleurs l'absence de différence significative selon la zone de résidence ($F = 0,909$; $p = 0,342$). Par ailleurs, les contraintes temporelles liées à la collecte des données ont pu limiter la profondeur des investigations et ne permettent pas de capturer les évolutions dynamiques du phénomène dans le temps. Enfin, un biais de réponse ne peut être exclu, certains participants ayant pu fournir des réponses socialement désirables ne reflétant pas nécessairement leurs comportements réels vis-à-vis des services digitaux, ce qui pourrait expliquer les 34,8% de variance non expliquée par le modèle.

En vue de dépasser ces limites, plusieurs extensions sont envisageables. Il serait pertinent de conduire une étude similaire avec un échantillon plus large incluant plusieurs banques publiques et privées, afin de renforcer la robustesse des résultats et leur généralisabilité. Il conviendrait également d'explorer des variables supplémentaires telles que le niveau d'éducation financière, dont l'effet modérateur a été confirmé dans notre étude ($F = 3,162$; $p = 0,045$), ou la confiance institutionnelle, pour enrichir la compréhension du phénomène étudié. Le recours à des approches longitudinales permettrait de mesurer l'impact à long terme de la digitalisation de la BDL sur l'inclusion financière effective de sa clientèle. Enfin, étendre la recherche aux zones rurales et périurbaines s'avère indispensable afin d'évaluer les spécificités de l'inclusion financière numérique dans ces territoires moins bien couverts.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUE

- Achemrah, Y., Jebbari, A., & Souaada, O. (2024). La digitalisation des services bancaires : Réalisations et contraintes.. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*.
- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Van Oudheusden, P. (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1–30.
- Anderson, J. P. (2023). *L'impact de la digitalisation bancaire sur la performance du secteur financier marocain*.
- Aramé Awanis, C. L. (2023). *Le point sur le secteur : Les services de mobile money dans le monde*. GSMA.
- Atkinson, P., & Coffey, A. (1997). *Qualitative research: Theory, method and practice*. (S. D, Éd.) Sage Publications.
- AUTISSIER, D., & MOUTOT, J.-M. (2015). *Le changement agile* . Paris Dunod.
- Banna, H., & Alam, M. R. (2021). mpact of digital financial inclusion on banking stability. *Journal of Financial Stability*.
- Benamatallah, A., & Belhouari, I. (2020). La réalité du paiement électronique en Algérie : Défis et perspectives. *Revue des Économies Nord-Africaines*, 16(24), 315-330.
- Bennis, L., & Benayyad, F. (2022). . La transformation digitale des banques au Maroc. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 3(5) Article 5.
- Bernard, S. (2012). *Travail et automatisation des services : La fin des caissières ?* . Octarès éditions.
- Brack, O. (2016). Digital transformation in organizations.
- Chinoda, T. &. (2023). *The impact of digital financial inclusion and bank competition on bank stability in sub-Saharan Africa*. *Economies*.
- CPMI-WBG Payment Aspects of Financial Inclusion. (2015).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (éd. 5th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Damodaran, A. (2013). Financial inclusion: issus and challenges . pp. 54-59.
- David, A., Emily, M.-W., & Parution. (2016). *La transformation digitale des entreprises*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

- Demirgüç-Kunt, A. (2017). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. (B. Mondiale., Éd.)
- Dumez, H. (2012). Qu'est-ce que la recherche qualitative ? *Le Libellio d'Aegis*, 8(2), 47–58.
- Derrar, F. K. (2026). L’impact de la finance digitale sur l’inclusion financière en Algérie. *Algerian Journal of Management Sciences*.
- Derridj, A., & Amiar, S. (2020). Transformation digitale du secteur bancaire : Enjeux et facteurs clés.
- Dudezert, A. (2016). La transformation digitale des entreprises.
- Durai, T. &. (2019). Digital finance and its impact on financial inclusion. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 122-127.
- Ejbari, R., & Zarki, B. E. (2024). La digitalisation dans le secteur bancaire : Concepts, avantages, inconvénients, défis et perspectives - Revue de littérature. *Laboratoire d'Économie, Gestion et Digitalisation, Université Abdelmalek Essaadi, FSJES de Ta.*
- (2022). *Financial account ownership, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. . Washington: World Bank. The Global Findex Database :.
- Financial inclusion overview. (2021). *Banque Mondiale*.
- Gavard-Perret, M.-L., Gotteland, D., Haon, C., & Jolibert, A. (2008). *Méthodologie de la recherche: Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*. Pearson Education.
- Germany- Banking services data, R. B. (s.d.).
- Gharbi, I. &. (2022). Relationship between digital banking and financial inclusion: Evidence from Tunisia. . *International Journal of Business Studies*., 6(3), 168–177.
- Global findex Database*. (2025).
- Gobble, M. M. (2018). Digitalization, digitization, and innovation. *Research-Technology Management*., 61(4), 56–59.
- Gomber, P., Koch, J.-A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*., 87(5), 537-580.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy. . *MIS Quarterly Executive*, , 15(2), 123–139.
- Huet, J.-M., Saad, M., & Bougrine, B. (2021). Digital banking au Maroc et nouveau rôle de l’agence bancaire : Enjeux de la digitalisation de la relation et de la distribution bancaire au Maroc et nouvelle place de l’agence dans le dispositif omnicanal.

- Iwedi, M., Igbani, S., & Uzo-ahunanya, C. I. (2018). Digital banking and financial performance of commercial banks in Nigeria. *International Journal of Finance and Banking Research*, 4(5), 78-89.
- Iwedi, M., Kocha, C. N., & Wike, C. (2022). Effect of digitalization of banking services on the Nigeria economy. *Contemporary Journal of Banking and Finance*, 2(1), 1-13.
- k.Ozili, p. (2017, october 02). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. p. 330.
- Kabir, S. (2016). *Methods of data collection*. In *Basic guidelines for research*. Book Zone Publication.
- Kelikume, I. (2021). *Digital financial inclusion, informal economy and poverty reduction in Africa*. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*.
- Khiaonarong, T., & Humphrey, D. (2019). Cash use across countries and the demand for central bank digital currency. *IMF Working Paper*, 19(46).
- Kpodar, K., & Andrianaivo, M. (2011). ICT, financial inclusion, and growth: Evidence from African countries. *IMF Working Paper*, 11(73).
- Lamirault, F. (2017). *L'évolution du modèle bancaire à l'ère du digital - Livre blanc (1ère éd.)*. Paris, France.
- LASHITEW, A. V. (2019). Mobile phones for financial inclusion: What explains the diffusion of mobile money innovations? *Research Policy*, 1201–1215.
- Lashitew, A., A, v. T., & Liasse, Y. (2019). Mobile money for financial inclusion: What explains the patterns of use? *Mobile money for financial inclusion: What explains the patterns of use? World Development*, 114, 320-335.
- Lee, I., & al. (2019). Fintech and banking: Opportunities and challenges.
- Lee-Ying Tay, H.-T. T.-S. (2022). digital financial inclusion: A gateway to sustainable development. p. 4.
- Machasio, I. N. (2020). *COVID-19 and digital financial inclusion in Africa*.
- Mada, S. &. (2024). Examen des processus de digitalisation dans le secteur bancaire africain et leur influence sur l'inclusion financière. . *International Journal of Marketing and Strategic Management*.
- Mpofu, F. Y. (2022). *Digital financial inclusion, digital financial services tax and financial inclusion in the fourth industrial revolution era in africa*.

- N'DA, K. (2015). *Méthodologie de la recherche en sciences sociales et de gestion*. Éditions Universitaires Européennes.
- Nambisan, S., & Watt, J. H. (2011). Digital innovation in banking services.
- Ndiongue, M. (2023). .Banques : le nombre d'agences bancaires a chuté à 5.914 en 2022. *Maroc Diplomatie*.
- Otitoju, M. A. (2025). The challenges of financial inclusion in developing countries.
- Ouchagour, L. (2022). Confiance numérique, cybersécurité, protection des données personnelles... Les nouveaux défis de la transformation digitale. *Aujourd'hui le Maroc*.
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340.
- Perret, V., & Séville, M. (2003). *Fondements épistémologiques de la recherche*. (R. A. Thiétart, Éd.) Dunod.
- Phillips, D. C., & Burbules, N. C. (2000). *Postpositivism and educational research*. Rowman & Littlefield.
- Priya , N., & James H, W. (2011). Managing customer experiences in online product communities. *Journal of Business Research*, 889-895.
- Rechka, S., & Kabbaj, S. (2025). Étude bibliométrique : la digitalisation bancaire et l'inclusion financière. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*.
- Rejbari, R., & Zarki, B. E. (2022). *La digitalisation dans le secteur bancaire : Concepts, avantages, inconvénients, défis et perspectives – Revue de littérature*. Université Abdelmalek Essaadi, FSJES de Tanger, Laboratoire Économie, Gestion et Digitalisation.
- Report, C.-W. P. (2015).
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.) Free Press.
- Sagnik Maity, A. M. (2025, february). A comparative study on the financial inclusion status of G20 countries. pp. 15-22.
- Said, Z. (2025). *L'impact de la monétique sur l'inclusion financière en Algérie* .
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.
- Schumpeter, J. A. (1934). The theory of economic development:An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle.
- Sebti, R. (2022). Banking in the digital age: Issues and challenges. *RIMAK International Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(4), 216-221.

- Stulz, R. M. (2018). Fintech, big tech, and the future of banks. . *Journal of Applied Corporate Finance*.
- Tay, L. Y. (2022). Digital financial inclusion: A gateway to sustainable development.
- Telukdarie, A. &. (2023). The impact of digital financial technology on accelerating financial inclusion in developing economies. *Procedia computer science*, pp. 670-678.
- Thiétart, R.-A. (2014). *Méthodes de recherche en management*. Dunod.
- Weill, P., & Woerner, S. L. (2018). s your company ready for a digital future? *MIT Sloan Management Review*.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading digital: Turning technology into business transformation. *Harvard Business Review Press*.
- World Bank Groupe. (2025). Récupéré sur About the Global Findex 2025.

ANNEXE

ANNEX A : GUIDE D'ENTRETIEN

Rubriques	Questions
Introduction	Bonjour, et merci d’avoir accepté de participer à cet entretien. Nous sommes étudiantes en Master Management Financier des Entreprises, et nous réalisons un mémoire de fin d’études portant sur la digitalisation des services bancaires comme levier d’inclusion financière en Algérie, à travers une étude de cas de la Banque de Développement Local — BDL. L’objectif de cet entretien est de recueillir votre expérience, vos observations et vos avis concernant les services bancaires digitaux, leur utilisation par les clients, leur contribution à l’inclusion financière ainsi que les principaux freins et leviers liés à leur adoption. Il s’agit d’un entretien semi-directif. Vous recevrez donc des questions ouvertes, mais vous pouvez développer librement vos réponses et aborder tout autre aspect que vous jugez pertinent. Vos réponses seront traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement à des fins académiques. L’entretien durera environ 30 à 45 minutes.
Profil de l’interviewé(e)	1.Quel poste occupez-vous actuellement au sein de la BDL ? 2.Depuis combien de temps travaillez-vous dans le secteur bancaire ? 3.Quelle est votre ancienneté au sein de la BDL ?

	4.Quel est votre rôle dans les services digitaux ou dans l'accompagnement des clients ? 5.Avez-vous reçu une formation ou participé à des projets liés à la digitalisation bancaire ?
Axe 1 : Services digitaux développés et évolution de la digitalisation	1.Quels sont les services digitaux les plus développés actuellement au sein de la BDL ? 2.Quelle place occupent l'application Digit BDL, WinPay, les paiements électroniques et les TPE dans la stratégie digitale de la banque ? 3.Comment la digitalisation des services bancaires a-t-elle évolué ces dernières années au sein de la BDL ? 4.Selon vous, la BDL est-elle passée d'une simple digitalisation de consultation vers une banque digitale plus transactionnelle ?
Axe 2 : Services les plus utilisés et profils des clients	1.Quels sont les services digitaux les plus utilisés par les clients ? Quels profils de clients utilisent le plus ces services : jeunes, étudiants, salariés, 2.commerçants, femmes, personnes âgées ? Observez-vous des différences d'utilisation selon l'âge, le genre, la profession ou la zone de résidence ? 3.À quelle fréquence les clients utilisent-ils ces services digitaux? 4.Les clients préfèrent-ils encore se déplacer en agence ou utilisent-ils de plus en plus les canaux digitaux ?
Axe 3 : Contribution de la digitalisation	1.Selon vous, la digitalisation bancaire

à l'inclusion financière	contribue-t-elle à améliorer l'accès aux services financiers ? Pourquoi ? 2. Les services digitaux permettent-ils de réduire les contraintes liées au déplacement, au temps et aux coûts ? 3. Pensez-vous que la digitalisation favorise l'intégration des populations non bancarisées ou faiblement bancarisées ? 4. Les services digitaux peuvent-ils renforcer l'autonomie financière des clients ? 5. Pouvez-vous donner un exemple concret montrant comment les services digitaux facilitent l'inclusion financière ?
Axe 4 : Obstacles à l'adoption des services digitaux	1. Quels sont les principaux obstacles qui freinent l'adoption des services digitaux par les clients ? 2. Quel rôle jouent la confiance, la peur de la fraude ou les risques liés à la sécurité ? 3. Les problèmes d'infrastructure, comme la connexion internet ou la stabilité de l'application, influencent-ils l'utilisation des services digitaux ? 4. Le manque de formation des clients ou des agents d'agence constitue-t-il un frein important ? 5. La préférence pour le contact humain et les paiements en espèces limite-t-elle l'usage des services digitaux ?
Axe 5 : Actions d'amélioration et rôle des acteurs	1. Quelles actions concrètes pourraient améliorer l'adoption des services digitaux par les clients ? 2. Selon vous, faut-il renforcer le

	marketing, la communication et les campagnes de sensibilisation autour de Digit BDL et WinPay? 3. La formation des agents d'agence pourrait-elle faciliter l'accompagnement des clients vers le digital ?
--	---

Annex B : Questionnaire

La digitalisation des services bancaires comme levier d'inclusion financière en Algérie :

Étude de cas de la Banque BDL

Description :

Cette enquête vise à examiner l'impact de la digitalisation des services bancaires sur l'inclusion financière en Algérie, avec un focus particulier sur la Banque de Développement Local (BDL). Le remplissage prendra environ 3 à 5 minutes. Toutes les réponses seront traitées de manière strictement confidentielle et utilisées exclusivement à des fins académiques.

Les participants seront invités à partager leur niveau d'utilisation des services bancaires digitaux, leur perception de l'accessibilité et de la qualité de ces services, ainsi que leur appréciation de leur impact sur l'inclusion financière.

Veuillez noter que la participation est volontaire et que vous pouvez vous retirer à tout moment.

Merci pour votre coopération et votre précieuse contribution.

Section I : Profil des répondants	
Q1 : Sexe (Une seule réponse possible)	Homme Femme
Q2 : Âge (Une seule réponse possible)	Moins de 25 ans 25 – 35 ans 36 – 45 ans Plus de 45 ans
Q3 : Niveau d'études (Une seule réponse possible)	Primaire Moyen (collège) Secondaire (lycée) Universitaire
Q4 : Profession (Une seule réponse possible)	Salarié(e) Étudiant(e) Commerçant(e) Sans emploi Retraité(e)
Q5 : Ancienneté bancaire (Une seule réponse possible)	Moins d'1 an 1 – 5 ans Plus de 5 ans
Q6: Zone de résidence (Une seule réponse possible)	Zone urbaine

					Zone rurale
Section II : Digitalisation des services bancaires (Variable indépendante)					
Échelle de réponse : 1 = Tout à fait d'accord 2 = D'accord 3 = Plutôt d'accord 4 = Plutôt pas d'accord 5 = Pas du tout d'accord					
Énoncé	1	2	3	4	5
Facilité d'utilisation					
Q7. Les services digitaux de la BDL sont faciles à utiliser.					
Q8. L'application mobile de la BDL est simple et intuitive.					
Q9. Les opérations bancaires en ligne sont faciles à comprendre.					
Q10. Je peux utiliser les services bancaires digitaux sans assistance extérieure.					
Q11. L'interface des services digitaux est claire et bien organisée.					
Accessibilité					
Q12. Les services digitaux de la BDL sont accessibles 24h/24 et 7j/7.					
Q13. Je peux accéder facilement à mon compte bancaire à distance.					
Q14. Les services digitaux réduisent mes déplacements en agence.					
Q15. L'accès aux services bancaires est possible quelle que soit ma localisation.					
Q16. L'utilisation des services digitaux ne dépend pas de ma situation géographique.					
Performance et qualité des services					
Performance et qualité des services					
Q17. Les services digitaux de la BDL sont rapides et réactifs.					
Q18. Les transactions en ligne sont exécutées sans retard.					

Q19. Les services digitaux sont fiables et stables (peu de pannes).					
Q20. La BDL propose une large gamme de services bancaires en ligne.					
Q21. Les services digitaux améliorent globalement l'efficacité des opérations bancaires.					
Section III : Inclusion financière (Variable dépendante)					
Accès aux services financiers					
Q22. J'accède facilement aux services bancaires grâce aux outils digitaux.					
Q23. Les services digitaux facilitent l'ouverture et la gestion de mon compte.					
Q24. Je peux effectuer des opérations bancaires sans me déplacer en agence.					
Q25. L'accès aux services financiers est globalement plus simple grâce au digital.					
Utilisation des services financiers					
Q26. J'utilise plus fréquemment les services bancaires depuis l'introduction du digital.					
Q27. Je réalise davantage d'opérations bancaires qu'avant la digitalisation.					
Q28. J'utilise plusieurs types de services bancaires en ligne (virement, paiement, épargne...).					
Q29. Les services digitaux ont augmenté mon usage global des services bancaires.					
Autonomie financière					
Q30. Je gère mieux mon budget grâce aux services digitaux de la BDL.					
Q31. Je contrôle plus facilement mes dépenses et mes revenus grâce au digital.					
Q32. Les services digitaux améliorent ma prise de décision financière.					

Q33. Je suis plus autonome dans la gestion de mon argent grâce aux outils bancaires digitaux.					
--	--	--	--	--	--

Merci de votre participation !