



La digitalisation financière au cœur des métiers : une contribution à la performance

Mohammed Abdelaziz BENKAMLA

Université d'Oran 2, Algérie, benkamla2010@yahoo.fr

Résumé : Le monde d'aujourd'hui cherche à donner à toutes les transactions financières un aspect virtuel pour, non seulement, minimiser les coûts, mais également, attirer plus d'avantage à l'intégration de tous les acteurs. Grâce à la numérisation, aux innovations financières et la transformation digitale, les acteurs financiers mettent en place des solutions innovantes pour mieux adapter leurs opérations à un plus grand nombre d'utilisateurs, en leur permettant d'interagir avec différents acteurs de manière plus efficace, plus rapide et à moindre coût. La digitalisation financière est un investissement primordial. Par la digitalisation, les firmes pourront réduire les coûts de transactions, d'intensifier la productivité et d'améliorer les délais de traitement des opérations. Elle est le procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un processus ou une fonction en un code informatique, pour une meilleure performance. Pour cela, ce papier de recherche présente, dans un premier temps, les impacts de la digitalisation financière sur l'activité des firmes et, dans un second temps, sa contribution à la performance et la croissance économique.

Mots-clefs : Digitalisation financière ; performance ; croissance économique.

Abstract: Today's world research to give all financial transactions a virtual aspect to minimize costs, but also to attract more advantage to the integration of all actors. With digitization, financial innovations and digital transformation, financial players are implementing innovative solutions to better adapt their operations to a greater number of users, allowing them to interact with different players in a more efficient way, faster and at lower cost. Financial digitization is an essential investment. Through digitalization, firms will be able to reduce transaction costs, increase productivity and improve transaction-processing times. The digitalization is a process that aims to transform an object, an instrument, a process or a function into computer code for better performance. This research paper present, firstly, the impacts of financial digitization on the activity of firms and secondly, its contribution to performance and economic growth.

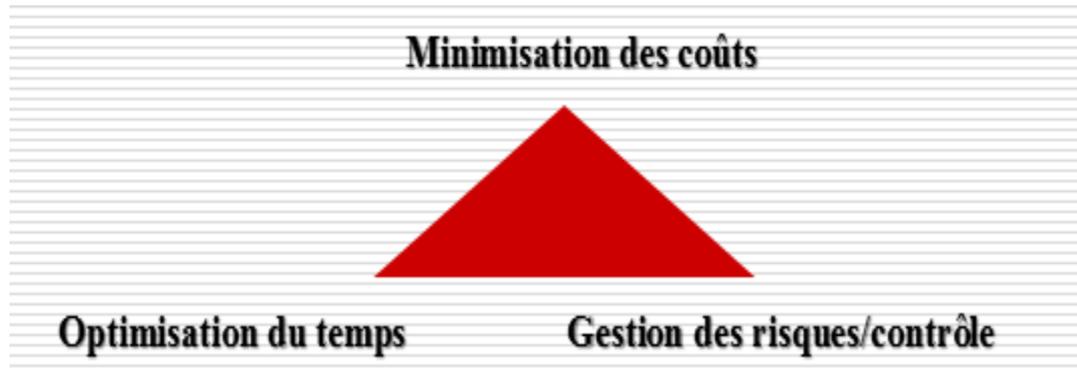
Keywords: Financial digitization, performance, economic growth.

Classification JEL : O16, O31, O44

1. Introduction

A l'heure actuelle, la digitalisation et en particulier la digitalisation financière a connu une forte progression dans les firmes. Grâce aux innovations technologiques, internet et l'intelligence artificielle, les systèmes de paiement numérique, les applications mobiles de gestion des finances, les logiciels SAAS de comptabilité et les outils digitaux de gestion des risques ont modifié catégoriquement les activités financières.

Le recours à l'intelligence artificielle dans le domaine des finances a trois objectifs, notamment :



L'ère de la digitalisation a modifié en profondeur les différents services de toutes les firmes (firmes industrielles, banques, marchés financiers, compagnies d'assurances, etc.).

Par exemple, les outils de dématérialisation des paiements permettent la simplification de la gestion des flux de paiement, de la facturation au rapprochement bancaire et la saisie comptable.

Ce constat nous incite à poser la problématique suivante :

La digitalisation financière : pourquoi, comment et dans quelle mesure contribue-t-elle à la performance ?

Pour répondre à cette problématique, on propose deux hypothèses, qui sont :

H1 : la digitalisation financière est un catalyseur de la performance dans les firmes.

H2 : l'adoption de la digitalisation financière nécessite la présence de plusieurs variables.

Afin d'examiner la pertinence des hypothèses, ce papier de recherche est structuré en trois divisions, à savoir :

Dans une première étape, on essaye de définir la digitalisation financière et d'exposer les services financiers digitaux. Dans une seconde étape, on analyse l'impact de la digitalisation financière sur les firmes. Pour finir, on présente l'expérience européenne en matière de digitalisation financière.

2. Digitalisation financière : définitions et formes

2.1. Que faut-il entendre par la digitalisation ?

La digitalisation est un terme technique qui repose sur des fondements purement technologiques. Par contre, la transformation digitale est considérée comme une phase très complexe de la digitalisation pour ce qu'elle apporte comme changement dans les différents secteurs économiques.

Selon Lavayssière B. (2015), le terme digitalisation a deux interprétations :

La première, évoque « une génération nouvelle d'outils technologiques et méthodes de traitement de données, de présentation de ces données et de leur transmission, autrement dit l'apport des technologies d'internet » ;

La seconde désigne « l'ensemble des nouveaux instruments, interfaces/outils de communication physiques ou virtuels comme les smartphones, les tablettes, réseaux sociaux, les agents intelligents ».

La digitalisation veut dire l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la conception, la création, la mise en application et la diffusion d'un nouveau service sur le marché de la technologie.

Et, la digitalisation financière représente : L'intelligence artificielle utilisée au service de la finance. Elle est développée par les directeurs financiers en collaboration avec les ingénieurs informaticiens.

2.2. Différence en numérisation, digitalisation et transformation digitale

Selon J.M AUVRAY (2017), la numérisation est « un ensemble de technologies qui font appel à un codage de l'information sous forme de suite de chiffres et en cela il s'oppose à l'analogique »

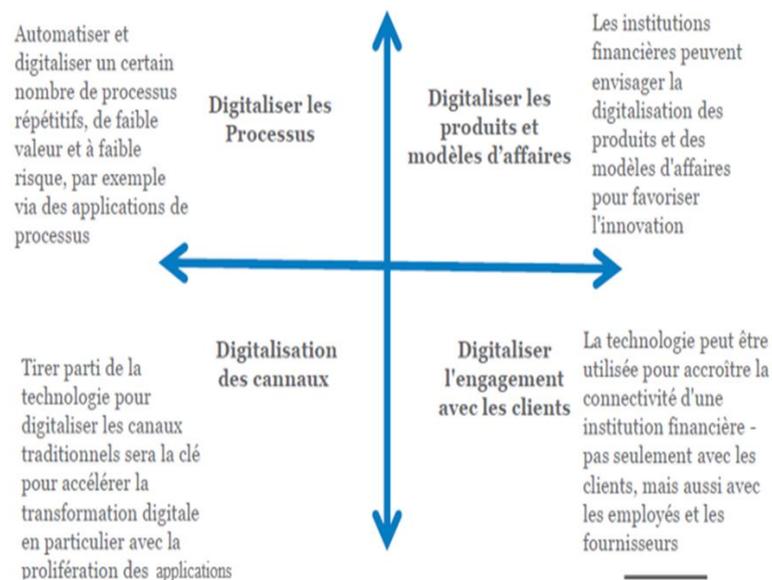
Par ailleurs, C. WADE, (2018) définit la digitalisation par : « l'utilisation des technologies digitales et des données numérisées pour influencer la manière dont le travail est effectué, transformer la manière dont les clients et les entreprises s'engagent et interagissent, et créer de nouvelles sources de revenus ».

En revanche, la transformation digitale a été définie, spécifiquement dans les modèles d'affaires, par Henriette, Feki et Boughzala (2015) comme : « la façon de transformer numériquement les modèles d'affaires, les étapes et les outils à prendre en compte et les exemples de catalyseurs existants ».

Ainsi, selon C. WADE (2018), la transformation digitale se traduit par l'utilisation intensive et permanente des technologies digitales dans tous les corps de métier d'une organisation.

Le schéma suivant montre les quatre volets de la transformation digitale

Schéma 1 : Transformation digitale en quatre volets



2.3. Services financiers digitaux

Ils représentent l'accès et l'utilisation de produits et services financiers formels (transferts, paiements, valeur stockée, épargne, crédit, assurance, investissements financiers,) par les agents économiques via les canaux digitaux, en tirant profit des processus axés sur la technologie. Parmi ces services, il y a :

- Services Financiers Mobiles (SFM) : Incluent à la fois les services bancaires mobiles (m-banking) et les paiements mobiles (m-payments) ;
- Banque à distance ou Mobile Banking : Utilisation d'un téléphone portable pour accéder aux services bancaires et exécuter des opérations financières telles que le transfert de fonds ou la visualisation d'informations financières ;

- Réseau d'agents : Prestation de services financiers à l'extérieur des agences bancaires conventionnelles à travers des agents ou autres intermédiaires tiers comme point de contact principal avec les clients ;
- Fintech : ou Technologie financière désigne des structures combinant des modèles commerciaux et des technologies innovantes pour améliorer les services financiers classiques.

3. Digitalisation financière : Une réponse à la problématique de la performance des firmes

Afin de mesurer l'impact de la digitalisation financière sur la performance des firmes, il est nécessaire de présenter ses avantages pour l'ensemble des utilisateurs puis de comparer entre les firmes classiques et les firmes digitales.

Tableau 1 : Avantages de la digitalisation financière pour les clients et les firmes

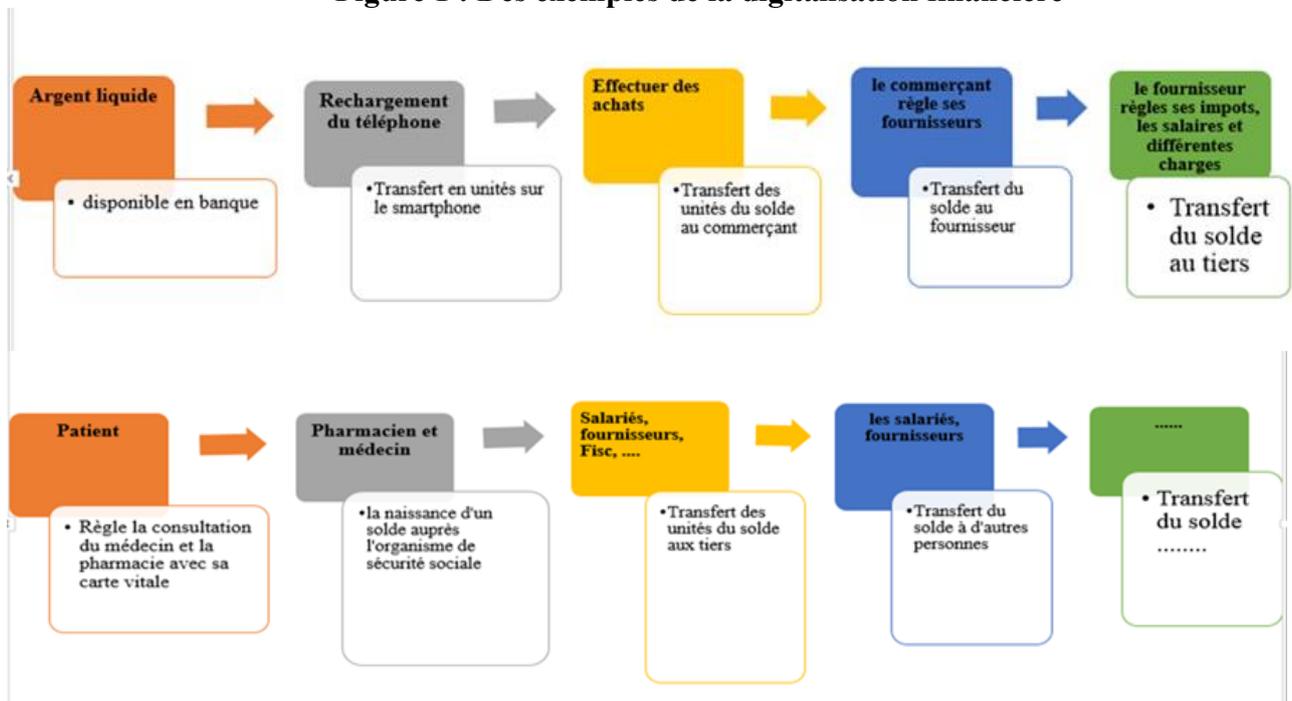
Avantages pour les clients	
Qualité et accessibilité des services	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de déplacement : toute démarche se faite à distance ; • Pas d'attente ; • Pas de contrainte horaire (7jrs/7 et 24h/24) ; • Un guichet unique pour les demandes ; • Disponibilité permanente de l'information ; • Prise en charge globale de la demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services.
Délais de traitement des demandes	<ul style="list-style-type: none"> • Gain de temps obtenu grâce à l'accélération des procédures ; • Services personnalisés.
Coût des prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Potentiel de réduction des coûts pour les clients.
Avantages pour les firmes	
Productivité	<ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation des coûts ; • Accélération des procédures et simplification des tâches; • Meilleurs contrôle des activités des divers départements,
Attractivité	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement 24h/24 et 7j/7.
Qualité de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Décalage des tâches contraignantes puisque elles sont automatisées au profit d'un travail réel de conseil ; • Plus grande satisfaction personnelle des employés due à la plus grande satisfaction des clients.

Tableau 2 : Comparaison entre firmes classiques et firmes digitales

	Firmes classiques	Firmes digitales
Orientation	Rentabilité de la production	Satisfaction et contrôle des utilisateurs, Flexibilité
Processus des organisations	Rationalité fonctionnelle, départementalisation et hiérarchie verticale de contrôle.	Hiérarchie horizontale, organisation de réseau et partage de l'information.
Principe de gestion	Gestion par règlement et mandat	Gestion souple, travail en équipe avec coordination centrale,
Style de leadership	Commander et contrôler	Animation et coordination, Entrepreneurat innovant.
Communication interne	De haut en bas (hiérarchique)	Réseau multidirectionnel avec communication directe
Communication externe	Canaux centralisés, formels et limités	Formel et informel direct et rapide, Rétroaction, plusieurs canaux,
Mode de prestation de service	Mode documentaire et interaction de l'interpersonnel	Echange électronique.
Principe de travail	Standardisation, impartialité, équité	Personnalisation de l'utilisateur,

A partir de ce tableau, on constate que les firmes digitales sont plus flexibles et plus adaptables aux changements (organisationnels, structurels et opérationnels). En revanche, les firmes classiques se caractérisent par la rigidité de son management et une utilisation massive des moyens traditionnels coûteux et longs.

Figure 1 : Des exemples de la digitalisation financière



4. Expérience des pays développés en matière de digitalisation financière

Dans une phase de transformation digitale, les pays européens ont consacré leurs moyens humains, financiers et matériels au service de la technologie.

En 2023 et selon l'OCDE, plus de 72% de la population européenne avait adopté la banque en ligne. Ce chiffre devrait passer à plus de 90% des européens d'ici 2025.

Les pays européens ont travaillé ensemble afin de surmonter les barrières pour l'entrée dans le marché du mobile Banking car le développement d'un système de banque mobile est très

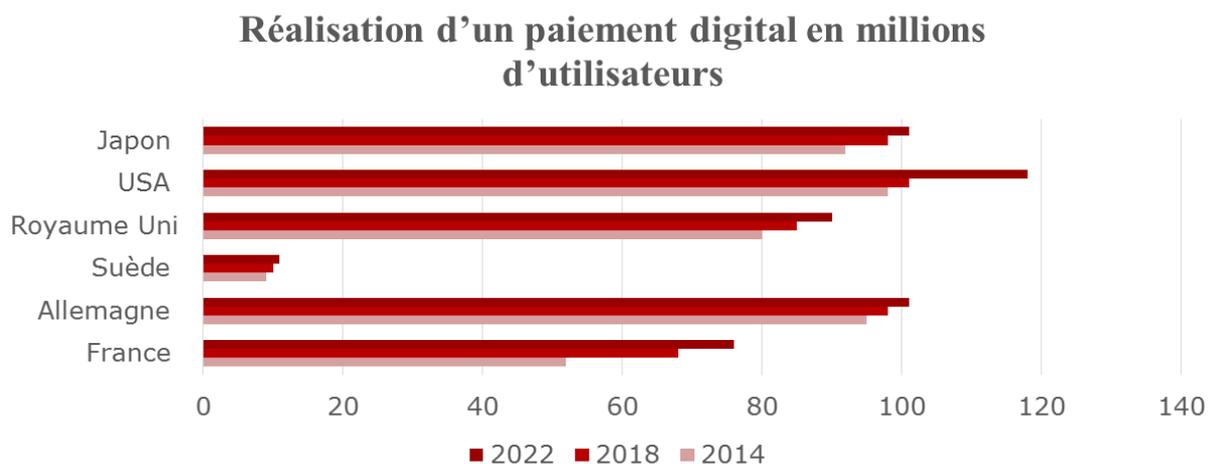
coûteux, long et complexe. Alors c'est grâce à l'investissement des multinationales, que les systèmes financiers ont arrivé à surmonter les barrières.

Les clients ont commencé par effectuer des processus relativement simples comme vérifier le solde de leur compte ou payer des factures. Les spécialistes du marketing des services financiers reconnaissent cependant que la généralisation de l'adoption dépend de leur capacité à offrir des services plus sophistiqués en ligne. Au top des priorités pour les banques : permettre de créer un compte en ligne de manière totalement automatisée, fournir des offres personnalisées en ligne, déployer des outils personnels de gestion financière sur les sites Internet des banques et mettre en ligne des outils pour comparer différents produits financiers.

Les banques européennes, les sociétés d'investissement et les compagnies d'assurances adoptaient progressivement des stratégies omnicanal (recouvrant les agences traditionnelles ainsi que les services bancaires en ligne et mobiles), afin d'améliorer leurs services tout en réduisant les coûts, et de commercialiser de nouveaux services qu'elles vendent à leurs clients existants.

Chaque interaction entre la société de services financiers et son client s'appuie sur un nombre croissant d'informations. La capacité d'analyser des Big-Data et de fournir des connaissances exploitables permet aux sociétés de services financiers de voir le comportement des clients et de découvrir les tendances de la demande, de proposer des offres de services en correspondance avec les profils des clients, de centrer la vente incitative sur les clients les plus enclins à acheter et de repérer les clients susceptibles de passer à la concurrence avant qu'ils ne le fassent.

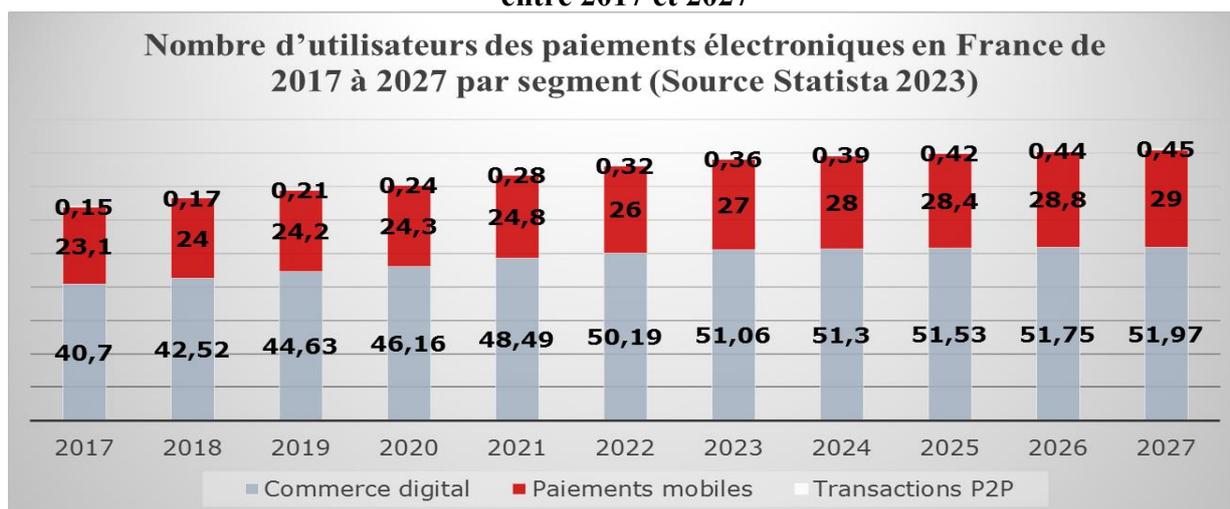
Graphique 1 : Nombres d'utilisateurs ayant effectués un paiement digital 2014-2022



Source : Statista 2023

En 2022, la France compte 76 millions utilisateurs de carte paiement avec 15 milliards de transactions et une valeur globale de 685 milliards d'euros. En revanche, l'Allemagne est très avancée par rapport aux autres pays européens en matière d'utilisation des moyens de paiement digitaux, vu le progrès technologique réalisé et les programmes gouvernementaux appliqués.

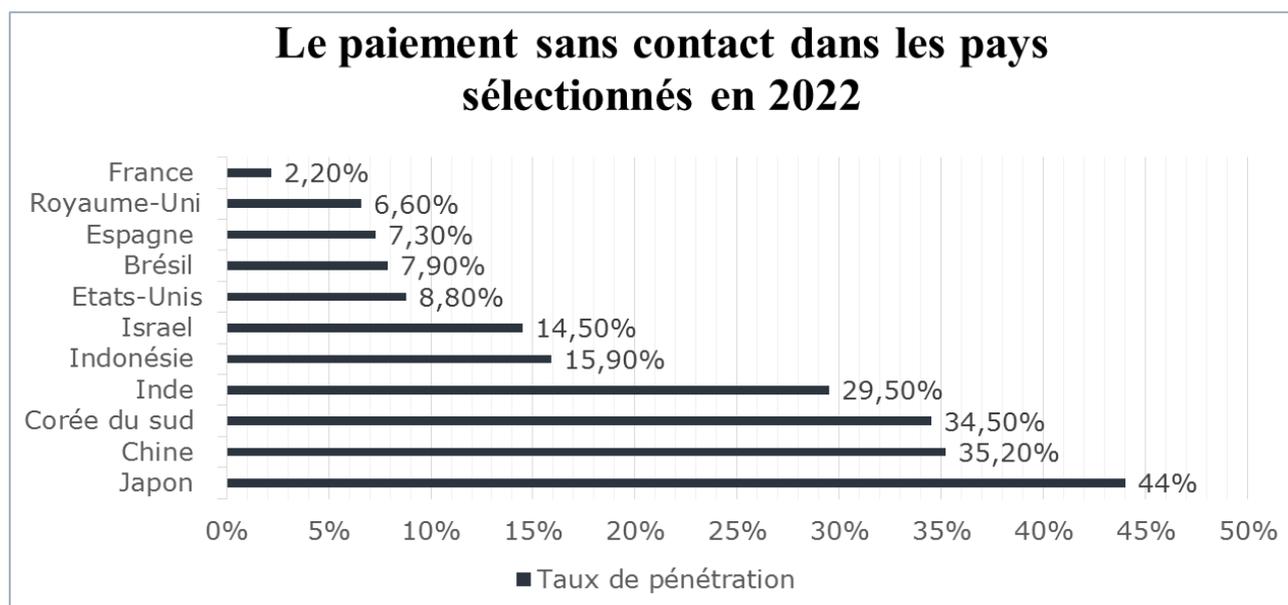
Graphique 2 : Nombre d'utilisateurs des paiements électroniques en France entre 2017 et 2027



A partir de ce graphique, on constate que le paiement électronique en France est en nette progression, malgré les disparités d'utilisation entre les villes et les villages. Les prévisions pour les années avenir (2024, 2025, 2026 et 2027) montrent que l'utilisation des paiements électroniques continue sa progression.

Par ailleurs, en Europe, le paiement sans contact par la reconnaissance faciale ou via téléphone mobile, portemonnaie et portefeuilles électroniques ou « e-wallets », applications de paiement mobile, paiement par e-mail ou par SMS sont des formes nouvelles de paiement qui connaissent des disparités d'application entre les pays du continent.

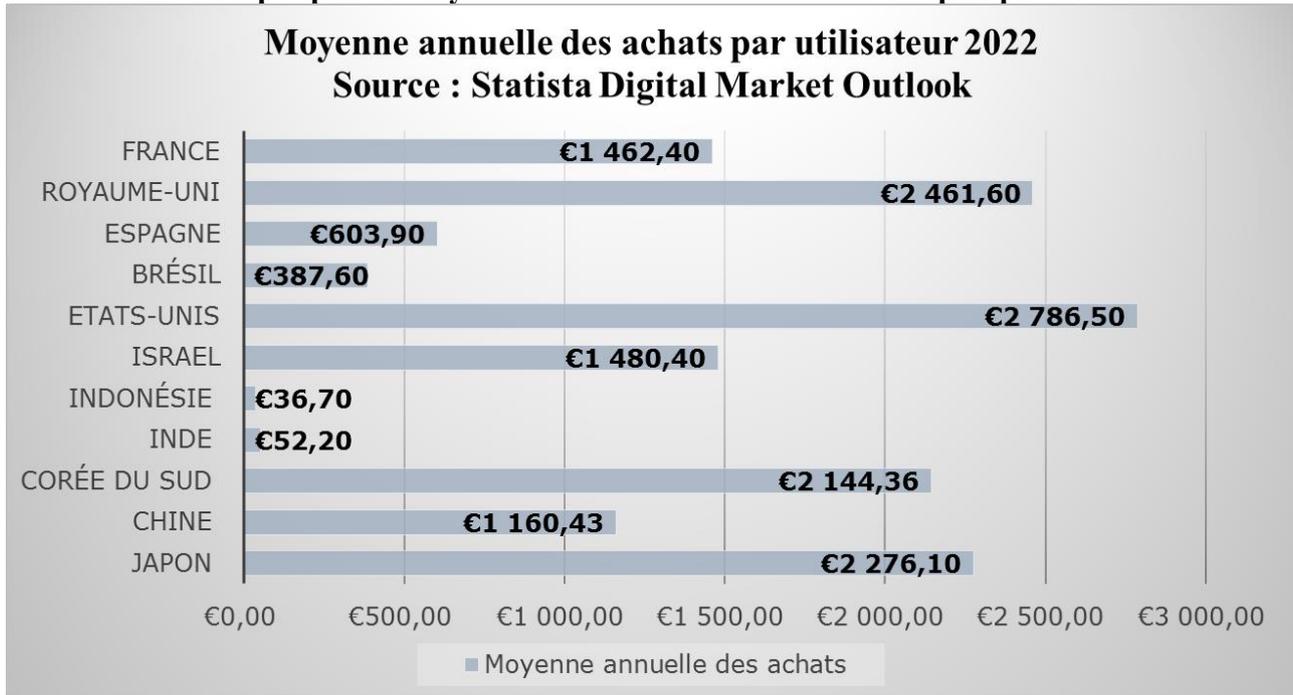
Graphique 3 : La réalité du paiement sans contact dans le monde



Source : Statista 2023

A partir de ce graphique, le Japon suivi par la Chine et la Corée du Sud sont les pays les plus avancés en matière de développement et utilisation des paiements sans contact. Ce constat explique la volonté des institutions financières et les pouvoirs publics de généraliser des modes de paiement plus sophistiqués et hautement performants.

Graphique 4 : Moyenne annuelle des achats électroniques par utilisateur



Ce qui favorise l'utilisation massive des moyens de paiement sans contact est le commerce électronique. Durant la période du covid-19, les achats en ligne et les paiements sans contact ont connu une expansion considérable.

Toujours dans un but de digitaliser les services financiers et de rattraper le retard par rapport à la Chine, la Corée du sud et le Japon, des pays européens ont adoptés une démarche, détaillée dans le tableau ci-dessous, structurée sur plusieurs axes.

Tableau 3 : Les démarches suivies pour digitaliser la société européenne

Axe	Objectifs	Réalisations
01	Généralisation de l'e-administration	<ul style="list-style-type: none"> - Achèvement des réformes du cadre juridique pour des législations plus souples et adaptables au nouveau climat d'affaires ; -La mise en place des réseaux et systèmes d'information intégré au niveau des intranets et des réseaux locaux qui facilitent le croisement des fichiers ; -Le développement des applications et des sites sectoriels spécifiques; -La formation du personnel et capter les cadres compétents ; -Le développement des services en ligne à destination des entreprises, des ménages et d'autres administrations.
02	Accélérer l'adoption des TIC par les entreprises	<ul style="list-style-type: none"> -Soutien important pour l'appropriation des TIC par les PME ; -Développement des applications pour l'amélioration des activités des entreprises ; -Déploiement de l'offre de services en ligne.
03	Faciliter l'accès aux réseaux des TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Investissement national, régional et communal considérable pour le déploiement du réseau d'internet afin de toucher des zones éloignées.
04	Encourager le développement de l'économie numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Incitation à la création des startups spécialisées dans la conception des logiciels et des plateformes numériques.
05	Renforcer la recherche et l'innovation	<ul style="list-style-type: none"> - L'enrichissement des programmes académiques en matière de développement et sécurisation des réseaux ; - Investir dans le savoir-faire.

5. Résultats

Aujourd'hui, la digitalisation financière est au cœur des métiers. Grâce à elle, les firmes ont connu une révolution significative.

La digitalisation financière est une nécessité pour les firmes, vu qu'elle apporte comme solutions et opportunités aux activités financières. Parmi ses contributions, on cite :

- ***Gain de temps et de productivité :***

La dématérialisation et l'automatisation déchargent les firmes d'un grand nombre de tâches répétitives pour se concentrer sur le pilotage de la performance.

- ***Une meilleure gestion des risques***

L'utilisation de solutions digitales permet de réduire les risques qui pèsent sur les firmes, d'améliorer la conformité réglementaire et de lutter contre la fraude.

- ***Réduction des coûts***

La digitalisation financière permet la multiplication des opérations et puis la réduction des coûts de transactions. Grâce à la digitalisation, il devient possible de traiter des quantités massives de données complexes, pour les transformer en informations utiles pour la prise de décision.

Pour arriver à ces objectifs, la digitalisation financière nous impose les tendances suivantes :

- L'intégration de l'intelligence artificielle : L'intelligence artificielle permet aux agents économiques de se consacrer à des tâches d'une plus grande valeur ajoutée.

- La blockchain : Elle est technologie de stockage et de transmission d'informations, qui fonctionne sans organe central de contrôle et de manière entièrement sécurisé. Dans la blockchain, toutes les transactions sont regroupées sous la forme de blocs. Chaque bloc doit être validé par les membres du réseau.

- Le big data : Il peut être exploité par les firmes pour anticiper les comportements et élaborer des stratégies financières. Le big data est devenu une ressource indispensable pour la prise de décision et cela pour deux raisons :

1/ les outils digitaux permettent de collecter un grand nombre de données ;

2/ les outils digitaux facilitent largement le traitement et l'analyse des données.

6. Conclusion

Pour conclure, la digitalisation financière augmente la valeur ajoutée des firmes, vu que certaines tâches répétitives peuvent être déléguées à un outil numérique et l'essentiel des tâches stratégiques seront traitées minutieusement.

De plus, l'intelligence artificielle permet d'améliorer l'efficacité, la rapidité et la sécurité des transactions financières.

La digitalisation financière contribue favorablement au développement des métiers. Elle est le noyau de la performance, vu qu'elle apporte d'avantages à court et à long terme. Ainsi, elle est l'outil qui facilite la réduction des coûts, l'augmentation de productivité, le gain de temps et la gestion des risques grâce au croisement automatique des fichiers.

Bibliographie

1. Base de données Global Findex, <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
2. Denis N. (2019), La Banque en Pleine Transformation Réalités industrielles. Annales des Mines. France.
3. Duan L, Xiong Y (2015), Big data analytics and business analytics. Journal Management Analytic.
4. McKinsey & Company, Memo to the CFO : Get in front of digital finance or get left back, McKinsey on finance number 67, July 2018.
5. McKinsey & Company, Next-gen technology transformation in financial services, April 2020.

6. Md.Morshadul Hasan, Jozsef Popp, Judit Olah (2020), Current landscape and influence of big data on finance, Journal of Big Data.
7. Niu S. (2017) Prevention and supervision of internet financial risk in the context of big data.
8. OECD (2021), Artificial Intelligence, Machine Learning and Big Data in Finance : Opportunities, Challenges, and Implications for Policy Makers, <https://www.oecd.org/finance/artificial-intelligence-machine-learningbig-data-in-finance.html>
9. OECD (2019), Scoping the OECD AI principles : Deliberations of the Expert Group on Artificial Intelligence at the OECD (AIGO).