

Cycle Digitalisation Bancaire et Services Bancaires

Lien :
https://maroc-performance.com/formation/cycle-digitalisation-bancaire-et-services-bancaires

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
FNC250

CATÉGORIE
Environnement Bancaire Et Crédit

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux stratégiques de la digitalisation bancaire
- Identifier les moteurs de la transformation digitale dans le secteur financier
- Situer les innovations actuelles dans une logique de compétitivité et de satisfaction client
- Appréhender les défis réglementaires, techniques et humains associés
- Maîtriser les outils, technologies et méthodes de digitalisation
- Explorer les principales solutions digitales appliquées aux produits et services bancaires
- Découvrir les usages de l’intelligence artificielle, de l’open banking et des interfaces mobiles
- Intégrer des approches UX et omnicanal dans la conception de parcours clients
- Concevoir et piloter une stratégie de digitalisation réussie
- Savoir analyser un portefeuille de services bancaires à digitaliser
- Élaborer une feuille de route de transformation digitale adaptée à son organisation
- Mettre en œuvre des indicateurs pour évaluer les résultats et optimiser les dispositifs

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables de l’innovation, de la transformation digitale ou de la stratégie
- ✔ Directeurs de produits et services bancaires
- ✔ Chefs de projets digitaux dans les établissements financiers
- ✔ Responsables d’agence
- ✔ Conseillers clientèle
- ✔ Chargés de produits
- ✔ Managers opérationnels confrontés à la digitalisation des process
- ✔ Collaborateurs en reconversion vers les métiers digitaux de la banque

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction à la digitalisation bancaire

- Évolution historique des services bancaires
- Contexte et enjeux de la transformation digitale
- Objectifs stratégiques de la digitalisation

2 / Transformation des parcours clients

- Cartographie des parcours clients traditionnels vs digitaux
- Concepts de selfcare et autonomie client
- Personnalisation et expérience utilisateur (UX)

3 / Digitalisation des produits bancaires de base

- Comptes courants et épargne digitalisés
- Crédits à la consommation en ligne
- Services de paiement mobile et dématérialisés

4 / Offres digitales à valeur ajoutée

- Agrégation de comptes et gestion budgétaire
- Offres personnalisées via l’intelligence artificielle
- Services d’alerte, coaching financier et messageries intelligentes

5 / Banque mobile et interfaces numériques

Maroc Performance

- Design et ergonomie des applications bancaires
- Sécurité des transactions mobiles
- Multicanalité et omnicanalité : intégration cohérente

6 / Digitalisation du crédit et scoring automatisé

- Dématérialisation des dossiers de prêt
- Algorithmes de scoring et évaluation du risque en ligne
- Expérience utilisateur sur les parcours de crédit

7 / Innovation dans les moyens de paiement

- Portefeuilles électroniques (e-wallets)
- Paiement instantané (instant payment) et QR code
- Cryptomonnaies et technologies de blockchain

8 / Automatisation des services et self-service

- Chatbots et conseillers virtuels
- Plateformes de FAQ intelligentes et assistants vocaux
- Gestion automatique des réclamations

9 / Transformation digitale des agences bancaires

- Agences sans guichet / agences intelligentes
- Rôle du conseiller augmenté par le digital
- Réduction des tâches à faible valeur ajoutée

10 / Protection des données et cybersécurité

- Règlementation (RGPD, DSP2…)
- Sécurisation des canaux digitaux
- Confiance numérique et lutte contre la fraude

Maroc Performance

11 / Open Banking et API bancaires

- Concepts et cadre réglementaire (DSP2)
- Collaboration avec fintechs via API ouvertes
- Cas d’usage d’intégration de services tiers

12 / Stratégie de déploiement de l’innovation digitale

- Méthodologie agile et design thinking
- Test & learn, MVP et innovation itérative
- Pilotage du changement et acculturation digitale

13 / Indicateurs et pilotage de la digitalisation

- KPIs d’adoption des canaux digitaux
- Taux de digitalisation des ventes et services
- Outils d’analyse de performance et reporting

14 / Études de cas & retours d’expérience

- Cas marocains, africains et internationaux
- Analyse de success stories et échecs
- Atelier pratique : audit et proposition d'un plan de digitalisation
- Responsables de l’innovation, de la transformation digitale ou de la stratégie
- Directeurs de produits et services bancaires
- Chefs de projets digitaux dans les établissements financiers
- Responsables d’agence
- Conseillers clientèle
- Chargés de produits
- Managers opérationnels confrontés à la digitalisation des process
- Collaborateurs en reconversion vers les métiers digitaux de la banque

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
18 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés