

1 Business  
School du Nord

RECONNUE PAR L'ÉTAT

المدرسة العليا للتجارة و تسير الأعمال  
**ESCGA**  
BUSINESS SCHOOL  
RECONNUE PAR L'ETAT معترف بها من طرف الدولة

# Recueil des conférences de L'ESCGA

"Un pont entre savoir académique et pratique réelle"



2024/2025



Quartier Essourienne,  
Rue Ahmed Attadili  
Tanger – Maroc



[www.escga.ma](http://www.escga.ma)



# Sommaire:

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ◆ Introduction du cycle de conférence                                                                                            | 2  |
| ◆ Conférence 1 : L'Intelligence Artificielle et le marché du Travail                                                             | 3  |
| ◆ Conférence 2 : Le Commerce International et l'Intelligence Artificielle                                                        | 6  |
| ◆ Conférence 3 : L'IA et la Transformation Digitale : l'impact sur l'entreprise                                                  | 10 |
| ◆ Conférence 4 : L'intelligence artificielle : un levier de transformation digitale pour les entreprises                         | 13 |
| ◆ Conférence 5 : Le recrutement à l'ère de l'intelligence artificielle : entre innovation et défis                               | 16 |
| ◆ Conférence 6 : L'intelligence artificielle et le marketing digital                                                             | 19 |
| ◆ Conférence 7 : L'automatisation bancaire grâce à l'Intelligence Artificielle                                                   | 23 |
| ◆ Conférence 8 : Transport et Logistique au Maroc – Un Hub entre l'Afrique, l'Europe et le Monde                                 | 27 |
| ◆ Conférence 9 : L'impact de l'intelligence artificielle sur les métiers de la banque et sur le marché de la grande distribution | 30 |
| ◆ Conférence 10 : L'intelligence artificielle au service de la gestion des réclamations                                          | 33 |
| ◆ Conclusion                                                                                                                     | 36 |



## Cycle des Conférences ESCGA

*Les conférences organisées à l'ESCGA par les étudiants de troisième année (L3) s'inscrivent dans le cadre de leur cursus académique, dans la matière Projet Libre. Ces événements constituent une véritable mise en pratique des connaissances acquises en cours et offrent aux étudiants une expérience concrète et professionnalisante.*

*Travaillant en équipes, les étudiants prennent en charge l'ensemble du processus d'organisation : de la planification du thème à l'invitation des intervenants, en passant par la recherche de sponsors, la gestion du budget, la communication et la logistique de l'événement. Chaque étape leur permet de développer des compétences essentielles telles que le travail collaboratif, la gestion de projet, le sens des responsabilités et la créativité.*

*Ces conférences représentent donc bien plus qu'un simple exercice académique : elles offrent aux étudiants l'opportunité de se confronter aux réalités du terrain, de renforcer leur capacité d'organisation et de prise de décision, tout en enrichissant leur culture professionnelle et en valorisant leur parcours.*

*Dans ce recueil, nous allons retrouver des résumés des conférences ainsi que les moments les plus marquants qui ont jalonné ces événements. Chaque fiche met en avant le thème abordé, les intervenants invités, les idées clés qui ont émergé des échanges, ainsi que les enseignements tirés par les étudiants organisateurs et participants.*

*Au-delà du simple résumé, ce recueil constitue une mémoire vivante de l'engagement et de la créativité des étudiants. Il illustre leur capacité à relever des défis réels, à mobiliser des compétences transversales et à créer des espaces de dialogue autour de thématiques actuelles.*

*Il s'agit donc à la fois d'un outil pédagogique et d'un témoignage institutionnel, qui met en valeur les efforts des étudiants de L3, tout en conservant une trace des savoirs partagés et des expériences vécues au sein de ces conférences.*

# CONFÉRENCE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET LE MARCHÉ DU TRAVAIL

ANIMÉE PAR



**MOHAMED MAMOUN**

sales and development  
manager



**OUASSIMA ABAKKALI**

coach senior



**ASRIH Nouredine**

ANAPEC Tanger



**IBRAHIM TEMSAMANI**

Professeur permanent à  
l'ESCGA  
Modérateur



21 NOVEMBRE 2024



AMPHI IBN BATOUTA  
CAMPUS ESCGA



11:00

# Conférence 1 : L'Intelligence Artificielle et le marché du Travail



**Tanger : le 21/11/2024**

Après avoir défini brièvement la notion d'Intelligence Artificielle (IA), Mr Noureddine Asrih, conseiller et coach sénior en ressources humaines (ANAPEC–Tanger) a partagé avec auditoire présent les résultats des études prospectives de l'ANAPEC/Nord qui retracent (chaque deux ou quatre ans) la réalité des secteurs porteurs dans la région du nord, notamment les villes de Tanger, Tétouan et Al-Hoceima.

Il a constaté, toujours selon cette étude, que les trois principaux secteurs porteurs de la région sont par ordre d'importance :

- 1- Le secteur de l'industrie automobile.
- 2- Le secteur du textile.
- 3- Le secteur des services.



Mais, il a ajouté que c'est le secteur des Nouvelles Technologies de Information et de la Communication (NTIC) qui a le vent qui souffle en sa faveur. Il ajoute, par ailleurs, que la nouvelle vague de l'IA a des avantages et des inconvénients. Néanmoins, il est important de voir le côté positif de cette (r)évolution.

En effet, selon les dernières statistiques des instances internationales comme le précise le Forum International sur l'IA (*voir : <https://ccic-unesco.org>*) qui prévoit que d'ici 2030, il y aura la perte de presque 92 millions d'emplois au niveau mondial, mais également la création de quelques 170 millions d'emplois, ce qui signifie que la vague de l'IA va créer plus d'emplois et de postes de travail qu'elle n'en va détruire !





Face à cette situation, Mr Asrih se demande que faudra-t-il faire ? Pour lui il n'y a pas de solution miraculeuse, il faut tout simplement se former et suivre les tendances du marché.

Et pour conclure Mr Asrih confirme, encore une fois, que l'IA ne peut pas remplacer l'Homme surtout dans des activités qui font appel aux feelings et émotions.

De son côté, Mme Ouassima Abakkali, Directrice Générale du Cabinet AKI 360 spécialisé dans les ressources humaines et accompagnement va mettre l'accent sur l'utilisation de l'IA par les entreprises, tout en insistant sur le fait que cette nouvelle technologie qui permet à la machine de remplacer l'être humain n'est que dans ses premiers balbutiements.

Elle précise qu'un travail de contrôle de qualité, par exemple, peut facilement être remplacé par l'IA. Aujourd'hui, la recherche de l'emploi par l'IA ou chatGPT est devenue fondamentale et c'est à la portée aussi bien des recruteurs que des recrutés.

Mais, attention à l'utilisation excessive ou mal saine de ces leviers informationnels.

Mme Abakkali a invité tous les participants à la conférence à se familiariser avec ces nouveaux outils de travail et de recherche, et pour une meilleure immersion dans le sujet, elle a suggéré de consulter le site web de l'UNESCO.

Après l'intervention de Mr Asrih et Mme Abakkali, le modérateur a ouvert un débat collectif sur les grands enjeux de l'IA aujourd'hui.



# CONFÉRENCE

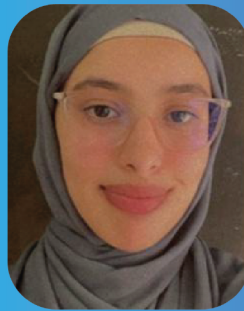
SOUS LE THÈME

## *Le Commerce International et l'intelligence Artificielle*

Animé par:



**IBRAHIM TEMSAMANI**  
Professeur permanent à  
l'ESCGA  
Modérateur



**SALWA BIZDDAIN**  
Chargé d'achat et vente  
chez PERFECT BETON



**SOUFIANE LAMCHOUDI**  
Data Analyst

Comité d'organisation

**SADIK MAHA**  
**AKDI CHIFAE**  
**CHOUAFIA OUSSAMA**  
**CHIKHI MOHAMED YASSIN**  
**HICHOU OMAR**

 **12 DECEMBRE 2024**  
 **AMPHITHÉÂTRE ESCGA**  
 **11H00**



# Conférence 2 : Le Commerce International et l'Intelligence Artificielle

Organisée le **12 décembre 2024** à l'amphithéâtre de l'ESCG Tanger, cette conférence a exploré un thème d'actualité stratégique : l'articulation entre le commerce international et les avancées de l'intelligence artificielle (IA). L'événement a été conçu et coordonné par les étudiants de troisième année (L3) dans le cadre de leur Projet libre, sous l'encadrement du Pr. Ibrahim Tamsamani, professeur permanent à l'ESCG, qui a également assuré la modération et rythmé les débats.



Les échanges ont été animés par deux intervenants de terrain :

- **Mme Salwa Bizddain**, chargée d'achats et de ventes chez Perfect Béton, qui a présenté les réalités concrètes du commerce international et montré comment l'IA devient un outil clé pour automatiser les procédures, optimiser les processus logistiques et sécuriser les opérations d'import-export. Elle a illustré son propos par l'exemple de son entreprise, où l'introduction de l'IA a permis d'améliorer l'efficacité des importations. En conclusion, elle a aussi soulevé la question cruciale de l'éthique et de l'impact de l'IA sur l'avenir des milieux de travail.





- **M. Soufiane Lamchoudi**, Data Analyst chez Bell, qui a proposé une approche centrée sur la donnée et le comportement des consommateurs. À travers trois cas concrets, il a montré comment l'IA transforme l'expérience client : l'analyse des interactions dans un Call Center, l'usage des chatbots et de ChatGPT pour améliorer le service, et enfin le ciblage automatisé (auto-targeting) des publicités, qu'elles soient à caractère familial ou hautement personnalisées. Pour illustrer ses propos, il a même recouru à un exemple simple et parlant – celui du WiFi – afin d'expliquer l'analyse des réactions d'un client insatisfait.

Le débat qui a suivi a été particulièrement riche, porté par des interventions du public et des questions fondamentales :

1. L'IA facilite-t-elle réellement le commerce international et de quelle manière ?
2. Quel est le coût estimatif de la mise en place d'un projet IA pour une entreprise ?
3. Comment l'IA transformera-t-elle les relations commerciales internationales à l'avenir ?

Le comité d'organisation – composé de Sadik Maha, Akdi Chifae, Chouafia Oussama, Chikhi Mohamed Yassin et Hichou Omar – a assuré avec succès la planification, la logistique et la communication de l'événement. Cette expérience leur a permis de développer des compétences pratiques en gestion de projet, en leadership et en travail d'équipe, tout en consolidant leur rôle actif dans la vie académique de l'ESCG.



Parmi les moments marquants : la clarté pédagogique des exemples présentés, la richesse des échanges entre intervenants et public, et surtout la réflexion collective sur les perspectives futures de l'IA dans le commerce international, entre opportunités de croissance, défis techniques et enjeux éthiques.

En somme, cette conférence a permis de croiser savoir académique, témoignages professionnels et apprentissage pratique. Elle s'inscrit pleinement dans la mission de l'ESCG Tanger : former des étudiants capables de comprendre, anticiper et accompagner les grandes mutations de leur environnement économique et technologique.







# Conférence

L'AI ET TRANSFORMATION DIGITALE:  
L'IMPACT SUR L'ENTREPRISE

*Animée par*



EL MEHDI AMRAOUI  
Product Availability Manager  
Jacob Delafon



IBRAHIM TEMSAMANI  
Professeur permanent à  
l'ESCGA



DRISS FARISSI  
CEO and FOUNDER  
H-in-Q



**Amphithéâtre**



**À partir du 12h30**



**16 janvier 2025**

Comité d'organisation :

AADMI Salma  
LAAMACH Imane  
SAAR Aïssatou  
AMHANDI Aya  
AHARCHI Laila





## Conférence 3: L'IA et la Transformation Digitale : l'impact sur l'entreprise

**Le 16 janvier 2025**, l'amphithéâtre de l'ESCG Tanger a accueilli une conférence stimulante autour d'un sujet central pour l'avenir du management : « L'Intelligence Artificielle et la transformation digitale : impacts sur l'entreprise ». Préparée par les étudiants de troisième année dans le cadre du projet libre et encadrée par le Pr. Ibrahim Temsamani, professeur permanent à l'ESCG, la rencontre a réuni un large public d'étudiants, d'enseignants et de professionnels désireux de mieux comprendre les mutations technologiques en cours.



### Deux intervenants de haut niveau ont animé les débats :

- **M. Driss Farissi**, Directeur Général et fondateur du cabinet H-in-Q, qui a entrepris de démystifier la notion d'Intelligence Artificielle. Loin des discours médiatiques parfois opaques, il a montré que l'IA repose avant tout sur l'exploitation et l'analyse des données (data), capables de produire des réponses prédictives. À travers des exemples parlants, il a illustré le fonctionnement de l'IA : la codification binaire d'un mot comme « MERCEDES » en une suite de 0 et 1, la pixelisation d'un chiffre manuscrit, ou encore l'analyse spectrogramme d'une voix humaine comme dans le cas de ChatGPT. Ces démonstrations simples et concrètes ont permis au public de saisir les logiques internes de l'IA. M. Farissi a également évoqué l'usage de l'IA en conversation multilingue (arabe, français, anglais, allemand, chinois, japonais), soulignant sa portée universelle. Enfin, il a insisté sur la nécessité d'adaptation : les entreprises et individus qui ne suivront pas la vague de l'IA risquent d'être « écartés de la course pour le futur ».

- **M. El Mehdi Amraoui**, Product Availability Manager chez Jacob Delafon (Tanger), a pour sa part abordé la transformation digitale sous l'angle de la Business Intelligence. Après une présentation de son entreprise et des outils informatiques structurants (ERP, SAP...), il a montré comment l'IA permet de réduire la pénibilité et la répétitivité des tâches pour libérer du temps à des activités stratégiques de prise de décision. Il a insisté sur la valeur ajoutée que procure cette transition numérique : focalisation de l'entreprise sur son cœur de métier, gain de temps (« time is money »), et amélioration de la compétitivité.



L'ensemble de ces interventions a mis en évidence que la transformation digitale n'est pas seulement une question d'outils technologiques, mais un véritable changement culturel et organisationnel, imposant de nouvelles compétences et de nouvelles façons de travailler.

La conférence a été clôturée par un débat nourri avec le public, qui a porté sur la place de l'humain face à l'automatisation, l'éthique dans l'usage des données et les risques pour les entreprises qui refuseraient d'adopter ces technologies.

L'événement a également constitué une expérience formatrice pour le comité d'organisation, composé de **Aadmi Salma, Laamach Imane, Saar Aïssatou, Amhandi Aya et Aharchi Laila**, qui ont assuré la planification, la communication et la logistique. Leur implication a contribué à faire de cette rencontre un moment de partage de connaissances, mais aussi de réflexion collective sur l'avenir de l'entreprise à l'ère de l'IA.

En définitive, cette conférence a permis d'articuler trois dimensions complémentaires : la vulgarisation technique, l'application pratique en entreprise, et la réflexion académique. Elle s'inscrit ainsi pleinement dans la mission de l'ESCG Tanger : former des acteurs capables d'anticiper et d'accompagner la transformation numérique de leur environnement professionnel.





# Conférence



## L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : UN LEVIER DE TRANSFORMATION DIGITALE POUR LES ENTREPRISES

### ANIMÉE PAR:

**MOHAMED MAMOUN**  
Sales and development  
manager à  
industrie du Maroc magazine



**IBRAHIM TEMSAMANI**  
Professeur permanent  
à l'ESCGA



**SALMA CHRIT**  
professeur chercheur en  
intelligence artificielle  
À L'EMSI RABAT



**30 janvier 2025**



**12:00**



**AMPHI IBN BATOUTA  
ESCGA**

### COMITÉ D'ORGANISATION:

**RAIS BASMA**

**AZNAG DINA**

**DAANOUN AYA**

**JAOUHARI MEMEBHI HAJAR**



## Conférence 4 : L'intelligence artificielle : un levier de transformation digitale pour les entreprises

**Le 30 Janvier 2025,**

l'amphithéâtre Ibn Batouta de l'ESCG Tanger a accueilli une conférence captivante consacrée au rôle de l'intelligence artificielle (IA) comme moteur de la transformation digitale dans les entreprises. Organisé par les étudiants de troisième année dans le cadre du projet libre et encadré par le Pr. Ibrahim Tamsamani, professeur permanent à l'ESCG, l'événement a réuni un public composé d'étudiants, d'enseignants et de professionnels du monde économique et technologique.

**Trois intervenants ont enrichi le débat :**

- **Mme Salma Chrit**, professeur-chercheur en intelligence artificielle à l'EMSI Rabat, qui a structuré son intervention autour de trois axes : la définition de l'IA, son impact sur les personnes physiques et morales, et ses principaux atouts. Elle a expliqué que l'IA est avant tout un système d'information capable de reproduire certaines fonctions humaines, comme la reconnaissance vocale ou visuelle, et d'assister la prise de décision grâce à des algorithmes avancés. Elle a cité des exemples concrets tels que ChatGPT, Netflix et Instagram, pour illustrer l'omniprésence de l'IA dans la vie quotidienne et professionnelle. Mme Chrit a également insisté sur le rôle de l'IA tout au long du cycle de vie d'une entreprise : de la conception d'un projet à son exécution, en passant par les études de marché et la planification stratégique.



- **M. Mohamed Mamoun**, Sales and Development Manager à Industrie du Maroc Magazine, a replacé la question dans le contexte des entreprises marocaines, montrant comment l'IA peut renforcer leur compétitivité et leur capacité d'innovation.

- **Pr. Ibrahim Tamsamani**, qui a apporté un éclairage académique et critique, en soulignant que la transformation digitale est autant un défi organisationnel et culturel qu'une question de technologie.

Mme Chrit a aussi insisté sur l'importance pour les étudiants et futurs managers de se familiariser dès aujourd'hui avec les outils de l'IA. Elle a montré que des métiers tels que business analyst ou certains postes de trading juniors sont déjà appelés à disparaître, tandis que d'autres, comme ceux liés à l'analyse de données ou aux RH assistées par IA, émergent. Elle a donné l'exemple du recrutement, où l'IA peut automatiser la réception et la sélection des CVs, réduisant la subjectivité et améliorant l'efficacité. Le débat avec le public a permis d'approfondir plusieurs questions clés : comment définir l'IA dans le contexte marocain et quelles sont ses implications pour l'entreprise ? L'IA remplacera-t-elle l'humain d'ici cinq ans dans certaines fonctions ? Quels en sont les inconvénients et limites ? Ces échanges ont nourri une réflexion collective sur les opportunités, mais aussi les risques éthiques et sociaux liés à l'essor de l'IA.



La réussite de l'événement a reposé sur l'engagement du comité d'organisation, composé de **Raïss Basma, Aznag Dina, Daanoun Aya et Jaouhari Menebhi Hajar**. Leur implication dans la planification, la communication et la logistique a permis d'allier rigueur académique et dimension pratique, offrant aux étudiants une expérience formatrice en gestion de projet et en travail collaboratif.

En définitive, cette conférence a permis de mettre en lumière les potentialités immenses de l'IA pour transformer les entreprises marocaines, tout en rappelant la nécessité d'un usage réfléchi et responsable. Elle illustre parfaitement la mission de l'ESCG Tanger : préparer ses étudiants à anticiper et accompagner les grandes mutations technologiques et organisationnelles de leur temps.



# LE RECRUTEMENT À L'ERE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : ENTRE INNOVATION ET DÉFIS

20 FEVRIER 2025

12:00 PM



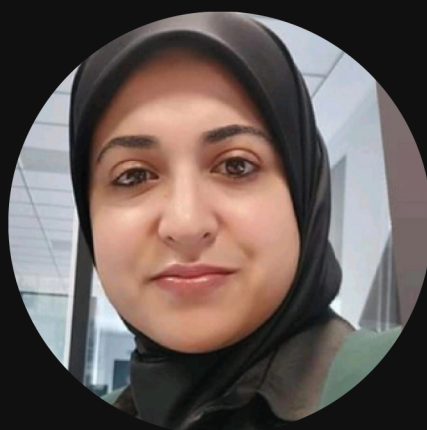
**Mohammed Ammari**

Consultant expert dans  
l'industrie et la logistique



**IBRAHIM TEMSAMNI**

Professeur permanent à  
l'ESCGA  
Modérateur



**Ihsane farissi**

Responsable RH

## ORGANISÉE PAR:

walid rassoini  
malak bousbani  
zineb dendane  
khaoula el qobbiss  
anis ben iddir



**LA SALLE AMPHI DE L'ESCGA**

## Conférence 5 : Le recrutement à l'ère de l'intelligence artificielle : entre innovation et défis

Le samedi 20 février 2025, l'amphithéâtre de l'ESCGA a accueilli une conférence passionnante consacrée à un thème au cœur des transformations actuelles du monde professionnel : l'impact de l'intelligence artificielle sur le recrutement. Organisé par les étudiants de troisième année dans le cadre du Projet libre et sous l'encadrement du Pr. Ibrahim Tamsamani, l'événement a rassemblé un public varié composé d'étudiants, d'enseignants et de professionnels des ressources humaines et de la gestion des talents.



Deux intervenants principaux ont animé la rencontre :

- **M. Mohammed Ammari**, consultant expert dans l'industrie et la logistique, qui a expliqué comment les nouvelles technologies redessinent le fonctionnement des entreprises et, en particulier, leurs pratiques de gestion des ressources humaines.
- **Mme Ihsane Farissi**, responsable RH, qui a apporté une perspective opérationnelle en présentant les avantages mais aussi les limites de l'utilisation de l'IA dans les processus de recrutement. Elle a montré que les outils d'automatisation permettent un gain de temps considérable et une meilleure adéquation entre profils et postes, tout en alertant sur les risques liés aux biais algorithmiques et aux enjeux éthiques qui en découlent.

La modération, assurée par le Pr. Tamsamani, a permis de donner un fil conducteur aux interventions, tout en ouvrant le débat sur les implications stratégiques de l'IA dans la gestion des talents.







Les échanges avec le public ont constitué un moment fort de la conférence. Les questions portaient sur l'avenir du métier de recruteur, sur la place de l'humain face aux algorithmes, ainsi que sur la manière dont l'IA pourrait transformer le rôle des responsables RH dans les années à venir. Ces discussions ont mis en lumière la nécessité d'une approche équilibrée : exploiter le potentiel de l'IA sans négliger la dimension humaine essentielle au recrutement.

L'événement a également représenté une expérience pédagogique complète pour les étudiants organisateurs, qui ont pris en charge toutes les étapes de la mise en place : planification, recherche de sponsors, gestion du budget, communication et accueil des intervenants.

Au-delà de l'aspect technique, cette organisation leur a permis de développer des compétences essentielles en leadership, travail collaboratif et communication professionnelle.

En somme, cette conférence a su conjuguer réflexion académique, témoignages professionnels et apprentissage pratique. Elle illustre parfaitement la mission de l'ESCGA : former des étudiants capables de comprendre, anticiper et accompagner les grandes mutations de leur environnement économique et technologique.





2025

# L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET L'MARKETING DIGITALE

## Conference

22 MARS 2025

12-00

AM

PM

RÉALISÉ PAR:

NORA LABRAG

Douaa Bakali

Ibtissam rifi belhaj

Douae elhichou

ENCADRÉ PAR : MONSIEUR

Ibrahim Temsamani



**AZRI MOHAMED MONCEF**

CONSEILLER CLIENTÈLE



**MME AMOR**

PROFESSEUR À ESCGA TANGER



**ALI KALAI TLEMCANI**

RESPONSABLE  
MARKETING BANCAIRE

## Conférence 6 : Intelligence Artificielle et Marketing Digital

**Le 22 Mars 2025**, l'amphithéâtre de l'ESCGA a vibré au rythme d'une conférence consacrée à un thème incontournable dans le monde des affaires : l'impact de l'intelligence artificielle sur le marketing digital. Organisée par les étudiantes Nora Labrag, Douaa Bakali, Ibtissam Rifi Belhaj et Douae Elhichou, sous l'encadrement du Pr. Ibrahim Temsamani, cette rencontre a rassemblé un large public composé d'étudiants, d'enseignants et de professionnels, tous désireux de mieux comprendre les mutations profondes du marketing à l'ère numérique..



**La conférence a été animée par trois intervenants de choix :**

- **M. Azri Mohamed Moncef**, conseiller clientèle et fondateur de l'entreprise AM2A, qui a introduit la notion d'intelligence artificielle et souligné ses enjeux actuels et futurs pour les entreprises.
- **M. Ali Kalai Tlemcani**, responsable marketing bancaire et fondateur de SELINA, qui a présenté des cas concrets d'application de l'IA dans le secteur bancaire, mettant en évidence les possibilités offertes par les algorithmes pour cibler, automatiser et personnaliser les campagnes.



- **Mme Amor**, professeure à l'ESCGA Tanger, qui a apporté une analyse académique et critique, mettant en lumière les avantages mais aussi les limites de l'intégration de l'IA dans les stratégies marketing.



Les échanges ont mis en évidence que l'IA ne se limite pas à un outil de productivité, mais constitue **un levier stratégique** pour transformer la relation entre marques et consommateurs. Grâce au big data et au machine learning, les entreprises peuvent analyser les comportements d'achat, anticiper les besoins et offrir des expériences hautement personnalisées en temps réel. Les chatbots et assistants virtuels, par exemple, assurent un service continu, optimisent la relation client et réduisent les coûts de support. Le marketing digital devient ainsi plus agile, plus ciblé et plus centré sur l'utilisateur.

Cependant, les intervenants ont également insisté sur les **enjeux éthiques et humains** liés à cette montée en puissance de l'IA. L'automatisation accrue peut engendrer une standardisation des messages et une dépendance excessive aux outils numériques.

La collecte et l'exploitation des données personnelles soulèvent des questions de respect de la vie privée, de transparence et de confiance. Il est donc essentiel de penser l'IA non pas comme un substitut à l'humain, mais comme un outil complémentaire qui, bien utilisé, peut renforcer la créativité, la pertinence et la responsabilité des stratégies marketing.

La conférence s'est clôturée par un débat interactif, au cours duquel étudiants et participants ont pu poser des questions sur les transformations de l'emploi dans le secteur, les compétences à développer pour réussir la transition numérique et l'avenir du marketing digital à l'ère de l'IA.

Enfin, au-delà des apports théoriques et pratiques, l'événement a été une véritable **expérience pédagogique** pour les étudiantes organisatrices, qui ont coordonné la planification, la communication et l'accueil des intervenants. Elles ont ainsi renforcé leurs compétences en gestion de projet, en organisation et en leadership, en cohérence avec la mission de l'ESCGA : préparer ses étudiants à analyser, anticiper et accompagner les grandes mutations de leur environnement professionnel.





# L'AUTOMATISATION BANCAIRE GRÂCE À L'INTÉLLIGENCE ARTIFICIELLE

ANIMÉE PAR



**ISMAIL BAKRAOUI**

**INGÉNIEUR EN FORMATION  
EN GÉNIE INFORMATIQUE  
EMSI**



**IBRAHIM TEMSSAMANI**

**ENCADRANT  
PÉDAGOGIQUE**



**ADIL EL FERKHANI**

**CONSEILLER DE CLIENTÈLE  
PARTICULIERS  
BMCE**

 **AMPHI ESCGA - 12 AVRIL 2025**



## Conférence 7 : L'automatisation bancaire grâce à l'Intelligence Artificielle

Tanger, le 12 avril 2025

L'amphithéâtre de l'ESCGA a vibré, ce mercredi 14 mai 2025, au rythme d'une conférence-débat consacrée à un sujet d'une brûlante actualité : l'automatisation des services bancaires à travers l'intelligence artificielle (IA). Organisé par les étudiants de troisième année dans le cadre de leur Projet libre, l'événement a rassemblé un public varié composé d'étudiants, d'enseignants et de professionnels du secteur bancaire et technologique. L'objectif était clair : comprendre comment l'IA transforme les métiers de la banque, en alliant efficacité, personnalisation et sécurité, tout en interrogeant ses limites, ses risques et ses implications humaines.



La conférence a été animée par trois intervenants aux profils complémentaires :

- **M. Ismail Bakraoui**, ingénieur en formation en génie informatique à l'EMSI, qui a proposé une présentation structurée en cinq axes : une introduction générale à l'IA, la problématique et les solutions qu'elle offre, l'évolution historique du secteur bancaire au Maroc, des cas pratiques d'automatisation, ainsi que les avantages et défis liés à cette révolution.



- **M. Adil El Ferkhani**, conseiller de clientèle particuliers chez Bank of Africa (ex-BMCE), qui a partagé une vision de terrain sur l'intégration progressive de l'IA dans les opérations bancaires, notamment à travers les GAB (Guichets Automatiques Bancaires), les solutions mobiles, les chatbots et autres innovations digitales.

- **Pr. Ibrahim Tamsamani**, enseignant-chercheur, qui a assuré la modération et apporté une perspective académique critique, en articulant les interventions avec les enjeux plus larges de transformation organisationnelle et sociétale.

Au fil des présentations, plusieurs constats majeurs se sont dégagés. Les tâches bancaires simples – dépôts, retraits, virements – ne nécessitent plus d'interaction humaine directe et sont désormais prises en charge par des machines intelligentes. Cette automatisation a permis de fluidifier l'expérience client et d'offrir des services rapides et fiables. La Bank of Africa, pionnière en la matière, a été citée comme exemple emblématique : elle a été parmi les premières au Maroc à mettre en place les GAB, les applications intelligentes pour smartphone et les premiers outils d'analyse prédictive.

Cependant, cette transformation a un coût social : plusieurs fonctions traditionnelles (agents de guichet, caissiers, chargés d'appui commercial) sont appelées à disparaître, remplacées par de nouveaux métiers à forte valeur ajoutée comme analystes de données et experts en cybersécurité.





Selon un rapport du Ciyu Group évoqué par M. El Ferkhani, près de 54 % des emplois bancaires pourraient être automatisés dans les années à venir, mais cette vague technologique générera aussi de nouvelles opportunités professionnelles.

Les échanges avec le public ont enrichi le débat. Des questions pertinentes ont été soulevées : Quelles technologies spécifiques d'IA sont déjà utilisées au-delà des GAB ? Comment l'automatisation influence-t-elle la relation humaine avec le client ? Quelle place restera-t-il à l'humain dans les décisions bancaires ? Ces interrogations ont permis d'ouvrir une réflexion collective sur la complémentarité entre intelligence artificielle et intelligence humaine.

Enfin, la conférence a aussi représenté un exercice pédagogique complet pour les étudiants organisateurs – El Khoumsi Salah, Jabir Nabil, Mouchfi Yassin, Nkulu Carmelo et Hassani Mohamed – qui se sont impliqués dans la préparation, la communication et la coordination de l'événement. Ils ont ainsi renforcé leurs compétences en gestion de projet, en leadership et en travail collaboratif, en parfaite cohérence avec la mission de l'ESCGA : former des diplômés capables d'anticiper et d'accompagner les grandes mutations économiques et technologiques de leur temps.

En somme, cette conférence n'a pas seulement permis de cerner les mutations en cours dans le secteur bancaire, elle a aussi montré que l'IA, loin de se limiter à un outil de rationalisation, représente un formidable catalyseur de transformation, à condition d'être pensée comme un levier au service de l'humain et non comme un substitut.

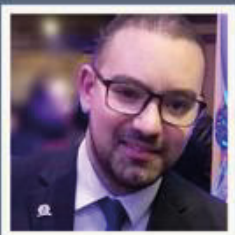


# 2025

# Transport et Logistique au Maroc : Un Hub entre l'Afrique, l'Europe et le Monde **CONFERENCE**

**DISCUSSIONS & INSIGHTS**

Our Special Speakers:



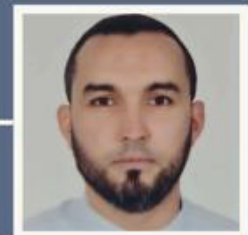
**SAAD MAHJOUBI**

Avocat au bureau  
de Tanger  
Avocat de l'AMTRI



**IBRAHIM TEMSAMANI**

Professeur permanent  
à L'ESCGA Business  
school  
Modérateur



**BERROUHOU YASSINE**

SG Adjoint à l'AMTRI  
Doctorant en droit de  
transport routier



Amphithéâtre de l'ESCGA  
Quartier Essouriyine, Rue  
Ahmed Taddili, Tanger

**14 MAI 2025**  
**At 10:00 AM**

L'équipe organisatrice :

CHOEL ALAMI Islam  
Ben Charki Chadi  
Azelmad Zaid  
Khleeh Abderahman  
Msakad Anas



## Conférence 8 : Transport et Logistique au Maroc – Un Hub entre l'Afrique, l'Europe et le Monde

**Le 14 mai 2025**, l'amphithéâtre de l'ESCGA a accueilli une conférence de haut niveau consacrée à un secteur vital pour l'économie marocaine et internationale : le transport et la logistique. Organisée par les étudiants Choel Alami Islam, Ben Charki Chadi, Azelmda Zaid, Khleeh Abderahman et Mskad Anas, dans le cadre des Projets libres et sous l'encadrement du Pr. Ibrahim Tamsamani, cette rencontre a rassemblé étudiants, enseignants et professionnels pour réfléchir aux enjeux et opportunités qui font du Maroc un hub logistique de premier plan.

**Le panel d'intervenants a permis d'éclairer la thématique sous plusieurs angles :**

- **Me Saad Mahjoubi**, avocat au barreau de Tanger et représentant de l'AMTRI, a ouvert la conférence en insistant sur l'importance du cadre juridique et réglementaire dans le développement du secteur. Pour lui, la compétitivité du Maroc repose non seulement sur ses infrastructures modernes, mais aussi sur l'adaptation de ses lois aux standards internationaux.

- **M. Berrouhou Yassine**, secrétaire général adjoint de l'AMTRI et doctorant en droit du transport routier, a mis en avant le rôle central du transport routier, véritable colonne vertébrale de la logistique marocaine. Il a abordé les défis liés à la digitalisation, aux nouvelles normes de sécurité et aux politiques publiques visant à moderniser le secteur, tout en évoquant les opportunités offertes par l'innovation et les partenariats.

- **Pr. Ibrahim Tamsamani**, professeur permanent à l'ESCGA Business School, a assuré la modération des échanges. Il a souligné le rôle de la formation et de la recherche appliquée pour accompagner les transformations du secteur, rappelant que la réussite du Maroc comme hub logistique mondial dépend de la capacité à conjuguer expertise académique, innovation technologique et synergies public-privé.





Les débats ont mis en lumière le rôle stratégique du port Tanger Med, véritable moteur de l'intégration du Maroc dans les corridors logistiques mondiaux, ainsi que l'importance des infrastructures routières et ferroviaires pour renforcer l'attractivité du pays. Les intervenants ont aussi évoqué la nécessité d'allier compétitivité et durabilité afin de faire du Maroc non seulement un carrefour des échanges mondiaux, mais aussi un modèle de logistique responsable et résiliente.



Pour les étudiants organisateurs, cette conférence a constitué une expérience formatrice complète. De la préparation à la communication, en passant par la coordination logistique et l'accueil des intervenants, ils ont pu développer des compétences concrètes en leadership, gestion de projet et travail collaboratif. En somme, cette rencontre a permis de croiser des perspectives juridiques, académiques et professionnelles sur un secteur en pleine mutation, confirmant la place de l'ESCGA comme espace de réflexion et d'apprentissage sur les grands défis économiques et sociaux du Maroc et du monde.

ESCGA Amphithéâtre  
Mercredi 21 Mai 2025  
à 14h30

## Conférence sur:

L'impact de l'intelligence artificielle  
sur les métiers de la banque  
et sur le marché  
de la grande distribution



**Mr Mohammed Malha**

Leader De Transformation Chez BMCI  
Groupe BNP Paribas |  
Expert En Procédures Organisationnelles  
Et Opérationnelles



**Mr Ibrahim Tamsamani**

Encadrant Pédagogique



**Ali El Mazouni**

Business Consultant

**Membre de l'équipe:**

Nada Zaitouni - Manar Akhrif - Hanae El Molaka  
Hanae Baraoui - Douae Al Bakali - Omayma Ayir



## Conférence 9 : L'impact de l'intelligence artificielle sur les métiers de la banque et sur le marché de la grande distribution

**Le mercredi 21 mai 2025**, l'amphithéâtre de l'ESCGA a accueilli une conférence consacrée à un sujet d'une actualité brûlante : l'influence croissante de l'intelligence artificielle (IA) sur deux secteurs clés de l'économie, la banque et la grande distribution. Organisée par les étudiantes Nada Zaitouni, Manar Akhrif, Hanae El Molaka, Hanae Baraoui, Douae Al Bakali et Omayma Ay, dans le cadre des Projets libres et sous l'encadrement du Pr. Ibrahim Temsamani, la rencontre a réuni étudiants, enseignants et professionnels venus débattre des mutations technologiques qui redessinent les pratiques professionnelles.



### Trois intervenants de renom ont animé les échanges :

- **M. Mohammed Malha**, Leader de Transformation chez BMCI – Groupe BNP Paribas, qui a mis en lumière les impacts de l'IA sur le secteur bancaire. Il a montré comment les outils d'automatisation et d'analyse prédictive transforment les processus organisationnels et opérationnels, tout en soulignant l'importance de préserver la dimension humaine dans la relation client.
- **M. Ali El Mazouni**, consultant en stratégie et développement commercial, qui a présenté les applications concrètes de l'IA dans la grande distribution : gestion optimisée des stocks, amélioration des chaînes logistiques, personnalisation des parcours clients et nouvelles stratégies de fidélisation. Tout en mettant en avant ces opportunités, il a aussi attiré l'attention sur les risques liés à une dépendance excessive aux algorithmes, notamment en matière de biais et de protection des données.



- **Pr. Ibrahim Tamsamani**, modérateur de la conférence, qui a apporté un regard académique et critique. Il a insisté sur la nécessité d'une approche équilibrée, rappelant que l'IA ne remplace pas l'intelligence humaine mais agit comme un puissant outil complémentaire au service de l'efficacité et de l'innovation.

Les discussions ont permis d'explorer des thématiques variées : la modernisation des services financiers, l'expérience client réinventée dans la grande distribution, mais aussi les enjeux éthiques liés à l'utilisation massive des données personnelles. Le débat collectif qui a suivi a donné lieu à des échanges interactifs, confirmant que l'IA représente à la fois une opportunité de compétitivité et un défi en termes de gouvernance, d'éthique et d'employabilité.

Pour les étudiantes organisatrices, l'événement a constitué une véritable expérience pédagogique. Elles ont pris en charge toutes les étapes : préparation, coordination, communication et accueil des intervenants, développant ainsi des compétences en gestion de projet, en organisation et en travail d'équipe.

En somme, cette conférence a permis de croiser des regards professionnels, académiques et pratiques, tout en illustrant la mission de l'ESCGA : former des étudiants capables d'analyser, d'anticiper et d'accompagner les grandes mutations technologiques et organisationnelles de leur environnement.



# CONFÉRENCE AI AU SERVICE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS



SALLE AMPHI, ESCGA



31-05-2025



@EVENTMAKERS



**M. Adil EL Ferkhani**  
responsable de la gestion  
administrative



**Mme. Hanane Ouazzani**  
chef de département  
animation commerciale

Organiser par :  
Hanty Soundous  
El Boukari Mayssae  
Zaidi Mohammed Yasser  
Barchan Afrae  
Sedki Malak

## Conférence 10 : L'intelligence artificielle au service de la gestion des réclamations

Le samedi 31 mai 2025, la salle Amphi de l'ESCGA a accueilli la conférence de clôture du cycle, consacrée à un thème au cœur des préoccupations actuelles des entreprises : l'utilisation de l'intelligence artificielle pour optimiser la gestion des réclamations clients. Organisée par les étudiants Hanty Soundous, El Boukari Mayssae, Zaidi Mohammed Yasser, Barchan Afrae et Sedki Malak, cette rencontre a rassemblé un public diversifié composé d'étudiants, de professeurs et de professionnels du management et de la relation client.



### Deux intervenants de premier plan ont animé les débats :

- **M. Adil El Ferkhani**, responsable de la gestion administrative, qui a mis en lumière l'apport concret de l'IA dans l'automatisation et l'efficacité du traitement des plaintes. Il a montré comment ces outils permettent de classer, analyser et gérer un volume important de réclamations en un temps réduit, tout en garantissant un suivi plus rigoureux et personnalisé. Pour lui, l'IA constitue un levier incontournable pour renforcer la qualité de service et la satisfaction client. Toutefois, il a rappelé que la machine ne saurait remplacer totalement l'intervention humaine, notamment dans les situations complexes où l'écoute et l'empathie restent déterminantes.

- **Mme Hanane Ouazzani**, chef de département animation commerciale, qui a insisté sur l'importance stratégique de l'intégration de l'IA dans la relation client. Elle a souligné que les chatbots intelligents, l'analyse prédictive et la détection automatisée des insatisfactions ne sont encore qu'à leurs débuts, mais qu'ils ouvrent déjà de nouvelles perspectives en matière de réactivité et de personnalisation.



Elle a toutefois mis en garde contre les dérives possibles d'une utilisation impersonnelle et mécanique de ces technologies, encourageant à considérer l'IA comme un outil complémentaire au service du capital humain.

Le débat collectif qui a suivi a permis d'aborder des thèmes essentiels : l'automatisation des processus, la réduction des délais de réponse, la personnalisation des solutions proposées aux clients, mais aussi les enjeux éthiques liés à la transparence et à l'équité dans les décisions algorithmiques.

Pour les étudiants organisateurs, l'événement a représenté une véritable expérience pédagogique et pratique. En pilotant toutes les étapes – préparation, coordination, communication et accueil des intervenants – ils ont pu développer leurs compétences en gestion de projet, en organisation et en communication professionnelle.



En somme, cette conférence a mis en lumière le rôle de l'IA comme levier stratégique de compétitivité, tout en rappelant que la dimension humaine reste essentielle dans la relation client. Elle a également marqué la clôture du cycle de conférences de l'ESCGA, confirmant la vocation de l'école à offrir à ses étudiants un espace de réflexion, d'apprentissage et d'anticipation sur les grandes mutations technologiques et organisationnelles du monde professionnel.



## Conclusion

Le Cycle des Conférences ESCGA s'est révélé être bien plus qu'une série d'événements académiques : il a constitué un véritable laboratoire d'apprentissage, d'échange et d'innovation. À travers des thématiques variées, centrées notamment sur l'intelligence artificielle, la transformation digitale, et les nouveaux défis des entreprises marocaines et internationales, les étudiants de troisième année ont démontré leur capacité à analyser, organiser et communiquer avec professionnalisme.

Ces conférences ont permis de croiser les regards d'experts, d'enseignants et d'étudiants autour de sujets d'actualité, tout en renforçant la culture entrepreneuriale et technologique des participants. Chaque équipe a su faire preuve d'initiative, de rigueur et de créativité, confirmant la valeur formatrice du Projet Libre dans le cursus de l'ESCGA.

En définitive, ce cycle illustre l'esprit d'ouverture, la dynamique collaborative et l'engagement des étudiants envers un apprentissage ancré dans la réalité du monde professionnel. Il marque une étape importante dans leur parcours académique et personnel, tout en contribuant à la diffusion du savoir et à la valorisation de l'excellence universitaire au sein de l'ESCGA.



المدرسة العليا للتجارة و تسير الأعمال

ECOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE ET DE GESTION DES AFFAIRES

**ESCG**  
**BUSINESS SCHOOL**

Tanger

معتترف بها من طرف الدولة

+212 (0) 5 39 95 43 10/20

[www.escga.ma](http://www.escga.ma)

+212 (0) 5 39 95 43 20

Contact@escg.ma

[escg.maroc](https://www.instagram.com/escg.maroc)

[ESCG-Tanger](https://www.facebook.com/ESCG-Tanger)

[ESCG Tanger\\_Maroc](https://www.linkedin.com/company/ESCG-Tanger_Maroc)

[ESCG-Tanger](https://www.youtube.com/channel/UC...)

[escga](https://www.spotify.com/artist/escga)

Quartier Essourienne, Rue Ahmed Attadili (à 50m de la Mairie de Tanger),  
Tanger - Maroc

