

#1 #2 #3 **#4** #5 #6

# 24H DE LA VIE DES MÉTIERS DE LA BANQUE

## 3 MÉTIERS À LA LOUPE

Une présentation du quotidien de 3 métiers emblématiques  
parmi les 26 métiers repères détaillés dans l'étude

RH2025  
**#THINKBANK**

# 1

**CHARGÉ DE CLIENTÈLE  
PARTICULIERS**

# 2

**RESPONSABLE  
DES RESSOURCES  
HUMAINES**

# 3

**EXPERT  
EN MÉGADONNÉES  
(DATA SCIENTIST)**



## SON MÉTIER AURA CONSIDÉRABLEMENT ÉVOLUÉ EN 2025

**REMI**

41 ANS



### # SON MÉTIER

Expert aux connaissances pointues

- Parfaite connaissance des produits
- Grande réactivité pour trouver l'information manquante
- Grande adaptabilité pour comprendre et maîtriser les codes propres à chacun des canaux de contact

### # SES OUTILS

- **Assistants virtuels**  
Pour l'aider dans ses recommandations et servir au mieux ses clients
- **Visioconférence**  
Pour l'aider dans ses rendez-vous
- **Canaux digitaux**  
Pour communiquer avec ses clients

### # QU'EST QUI A CHANGÉ ?

La disparition des tâches administratives et comptables et de l'analyse des risques financiers lui a libéré du temps pour :

- Renforcer ses compétences, nécessaires à un service client de qualité
- Parfaire ses connaissances des normes et réglementations

# PROJETONS NOUS : UNE JOURNÉE DANS SON QUOTIDIEN

## 8h55 PRÉPARATION DU PREMIER RENDEZ-VOUS

- Consultation du profil client envoyé par la machine sur son poste de travail pour adapter son discours et proposer l'offre adaptée (promotion sur les crédits immobiliers)

Traitement Big Data : Élaboration de profils intelligents et évolutifs pour chaque client, en fonction de ses habitudes de consommation et de ses données socio-démographiques.



## 9h00 RENDEZ-VOUS AVEC MADAME MARTIN

- Mise en place de la technique prévue pour l'achat d'une résidence secondaire (argumentaire personnalisé convaincant)
- Analyse des possibilités du marché pour répondre à la demande de renégociation de l'assurance de l'ancien crédit

Intelligence Artificielle : Les assistants virtuels proposent une première analyse du marché et les produits adaptés.



## 10h00 RÉPONSE AUX MESSAGES REÇUS DE SES CLIENTS DANS LA SOIRÉE

- Consultation des messages sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter)
- Consultation des emails  
(un message : « Nous avons prévu une visioconférence à 15h. Pouvez-vous plutôt venir à mon domicile pour notre rendez-vous ? »)

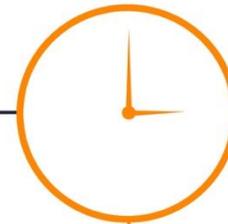
Relation multicanale : Des contacts via tous les canaux et sur des supports plus diversifiés. Ils demanderont de savoir adapter sa posture à son interlocuteur et certainement aux conseillers d'être plus nomades.



## 15h00 RENDEZ-VOUS À DOMICILE

- Conseil à un sénior sur le nouveau service de paiement par empreinte digitale "Fingerpay" (rassurance sur la sécurité, détail de la procédure à suivre pour souscrire au produit et premières démarches)

Expertise et personnalisation : Le client sera en demande de solutions personnalisées, de plus d'expertise et de conseil, et d'un contact humain rassurant pour la souscription des produits complexes.



# ÉVOLUTION DE SES COMPÉTENCES TECHNIQUES ET COMPORTEMENTALES

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



— Aujourd'hui

— En 2025

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

### **NOUVELLES :**

- Adapter son discours en fonction du canal utilisé
- Adapter son discours en fonction du profil client établi par l'IA
- Savoir gérer et optimiser son travail en multi-site

### **À RENFORCER :**

- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Connaître le tissu économique local

### **À CONSERVER :**

- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance à destination des particuliers



## SON MÉTIER AURA CONSIDÉRABLEMENT ÉVOLUÉ EN 2025

**GEORGE**

36 ANS



### **# SON MÉTIER**

Accompagnateur des collaborateurs dans la transformation de la banque

- Gestion des ressources et des compétences
- Formation (MOOC, SPOC, Serious games...)
- Parcours de carrières...

### **# SES OUTILS**

- Outils digitaux de formation
- Solutions de recrutement
- Solutions de gestion de carrière

### **# SES ACTIVITÉS PRINCIPALES**

- Mener de grands projets pour répondre aux attentes de la nouvelle génération
- Veille régulière pour identifier les tendances et les innovations et les implémenter rapidement

### **# QU'EST QUI A CHANGÉ ?**

La disparition des tâches administratives, de la conduite des entretiens d'appréciations, lui permet de :

- Se consacrer plus intensément à un accompagnement personnalisé
- Résoudre des problèmes complexes

# PROJETONS NOUS : UNE JOURNÉE DANS SON QUOTIDIEN

## 9h00 ACCUEIL D'UNE CONSEILLÈRE CLIENTÈLE

- **Demande** : Travailler en horaires décalés pour s'occuper de ses enfants
- **Proposition RH** : Travailler depuis un tiers-lieu car son domicile ne semble pas proposer des conditions de travail optimales

**Nouveaux modes de travail** : La multiplication des types de contrat et l'éclatement des plages horaires de présence des collaborateurs transformeront leurs liens avec l'entreprise.

## 14h00 ÉTUDE RAPIDE DES CONTRATS DE TRAVAIL GÉNÉRÉS AUTOMATIQUEMENT DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS DE LA SEMAINE

**Intelligence Artificielle** : La rédaction des comptes sociaux, des déclarations fiscales et des contrats de travail tout comme les comptes-rendus de réunion seront élaborés par des outils d'Intelligence Artificielle.

## 11h00 ANALYSE DES DONNÉES CONCERNANT LES COLLABORATEURS DE SON PÉRIMÈTRE DE GESTION

- **Vérification d'un éventuel déficit d'expertise** dans une zone géographique
- **Prévision de formation pour la reconversion** aux nouveaux métiers de 3 emplois dans un centre de relation client, après l'implémentation d'un nouvel outil

**Traitement Big Data** : Le repérage des besoins en formation sera géré sur les applications de Personal HR. Les RH devront interpréter et décider à partir de ces données comment gérer les carrières et les promotions.

## 17h00 CONNEXION MESSAGERIE

- **Ouverture message de remerciement** pour une prime personnalisée mais versée automatiquement sans intervention
- **Transfert du message au responsable RH** de la Blockchain interne qui teste la mise en place des smart contracts

**Blockchain / Smart contract** : Une grande partie des contrats de travail et des informations administratives seront stockées directement sur la Blockchain de l'entreprise et s'exécuteront automatiquement quand les clauses seront validées.



# ÉVOLUTION DE SES COMPÉTENCES TECHNIQUES ET COMPORTEMENTALES

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



— Aujourd'hui

— En 2025

## COMPÉTENCES TECHNIQUES

### 🚀 NOUVELLES :

- Travailler avec des collaborateurs qui ne dépendent pas de son équipe
- Interpréter d'un œil critique les résultats fournis par les logiciels d'IA

### ⬆️ À RENFORCER :

- Savoir interagir sur les réseaux sociaux, communautés en ligne
- Savoir détecter et prévenir les risques psycho-sociaux
- Mettre en place des dispositifs de formation
- Porter et relayer la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire

### = À CONSERVER :

- Savoir appréhender, mesurer et intégrer les nouveaux modes de fonctionnement induits par le digital
- Connaître les dispositifs législatifs et réglementaires relatifs aux conditions de travail, à la santé et sécurité en milieu professionnel



## SON MÉTIER EN 2025

**NATHALIE**

29 ANS



### **# SON MÉTIER**

Analyste des données pour aider l'entreprise à prendre des décisions stratégiques et opérationnelles

### **# SES OUTILS**

- Assistance de l'Intelligence Artificielle

### **# SES ACTIVITÉS PRINCIPALES**

- **Utilisation et interprétation des données collectées** par l'entreprise sur les collaborateurs
- **Conception des algorithmes** pour collecter et traiter les données
- **Partage pédagogique des résultats des analyses** aux entités métiers
- **Assistance des équipes commerciales** dans la détermination de nouveaux leviers commerciaux
- **Développement de nouveaux outils d'IA**
- **Veille et sélection des évolutions technologiques** à mettre en place

## PROJETONS NOUS : UNE JOURNÉE DANS SON QUOTIDIEN

### 9h00 CRÉATION D'UN OUTIL DE SEGMENTATION DES CLIENTS EN FONCTION DE LEURS HABITUDES D'ACHAT SELON LEURS ÉMOTIONS

- Mise en place de l'outil IA pour structurer les données
- Traitement manuel des données non-interprétées

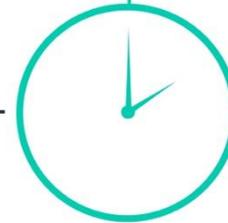
**Automatisation :** Le développement technologique permettra d'automatiser une grande partie des traitements et de limiter le travail des opérateurs à la gestion des exceptions que la machine n'aura pas su analyser.



### 15h00 POURSUITE DE LA CRÉATION D'UN PROGRAMME DE RECUEIL AUTOMATIQUE DES DONNÉES GÉNÉRÉES EN INTERNE SUR LES COLLABORATEURS

- Données transmises aux RH pour mesurer les compétences dans l'entreprise via la construction d'indicateurs

**Nouvelles attentes des collaborateurs :** Les collaborateurs sont désormais en attente de personnalisation dans la gestion de leur carrière et des formations qui leur sont proposées.



### 11h00 ENVOI DIRECT DES RÉSULTATS DU CONTRÔLE INTERNE À L'AUDITEUR VIA LE CHATBOT

- Une opportunité pour améliorer le machine learning du chatbot afin d'automatiser la réponse à des requêtes semblables

**Réglementation :** La multiplication des réglementations oblige à automatiser en partie les traitements pour faciliter le quotidien des collaborateurs.

### 18h30 FIN DE SA JOURNÉE : RENCONTRE AVEC LE DIRIGEANT DE LA FINTECH PAYMENTXPRESS

avec qui sa banque vient de signer un partenariat. Elle discute notamment de la manière dont les algorithmes développés par cette start-up pourraient être utilisés dans son établissement et sur les limites techniques de ces derniers.

**Digital/Fintech :** L'arrivée des fintechs a bouleversé le marché et les banques nouent des partenariats avec ces nouveaux acteurs, qui répondent à certains besoins clients spécifiques.



## SES COMPÉTENCES TECHNIQUES ET COMPORTEMENTALES

### COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



### COMPÉTENCES TECHNIQUES

#### NOUVELLES :

- Travailler sur de la donnée non structurée
- Industrialiser les traitements en lien avec les services SI
- Maîtriser les techniques d'analyse statistique et quantitative
- Maîtriser les outils et techniques de data management (traitement et contrôle des données)
- Savoir construire des modèles mathématiques et des programmes algorithmiques
- Connaître les problématiques éthiques liées à l'exploitation de la donnée
- Maîtriser les techniques Big Data et savoir en exploiter les capacités
- Savoir utiliser les bibliothèques disponibles
- Savoir vulgariser et restituer les résultats auprès d'interlocuteurs variés

