

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

TABLE RONDE DES EXPERTS

8 TENDANCES D'ÉVOLUTION IMPACTERONT LES MÉTIERS ET LES COMPÉTENCES

Des évolutions aux impacts multiples
qui touchent l'ensemble des activités et compétences

RH2025
#THINKBANK

TABLE RONDE DES EXPERTS

Echanges prospectifs sur les grandes tendances d'évolution du secteur

PHILIPPE MOREL

Administrateur Phorlive Capital
Ex-CEO et fondateur de Nextdoor, réseau d'espaces
de travail intelligents et collaboratifs



CYRIL BOURGOIS

Directeur de la Stratégie,
de la Transformation Digitale
et de l'Innovation
Groupe Casino



JEAN-NOËL THIOILLIER

Vice-Président RH et transformation,
Dentsu Aegis Network

JEAN-BERNARD GIRAULT

Associé,
Président HTS Consulting



CAROLE MENGUY

Directrice associée,
HTS Consulting

8 TENDANCES D'ÉVOLUTION

impacteront les métiers et les compétences

SOCIÉTAL

- # 1
NOUVEAUX MODES
DE CONSOMMATION
- # 2
NOUVELLES ATTENTES
DES COLLABORATEURS
- # 3
NOUVEAUX MODE
DE TRAVAIL

TECHNOLOGIE

- # 4
DIGITAL
- # 5
AUTOMATISATION
- # 6
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
- # 7
BLOCKCHAIN

LÉGISLATIF

- # 8
RÉGLEMENTATION



1

8

NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

EVOLUTION DES AGENCES

65%

des français voudraient **une évolution de leur agence** bancaire physique dans le futur.

75%

des français se disent intéressés par l'installation d'**une agence bancaire mobile** à proximité de leur domicile.

(Exton)

DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

Le marché mondial de l'économie de partage va exploser pour atteindre **335 Mds € en 2025.**



NOUVELLES EXIGENCES

53%

des français voudraient, dans le futur, pouvoir **contacter leur conseiller à tout moment.**

50%

des français pourraient opter dans les prochaines années pour des services bancaires en ligne **ne s'appuyant pas sur un établissement physique,** contre 12% aujourd'hui.

(Odoxa)

PERSONNALISATION

86%

des consommateurs affirment que **la personnalisation influence leurs décisions d'achat.**

(Infosys Rethinking Retail)

80%

des digital natives souhaitent **conserver la possibilité d'un contact avec un conseiller.**

(La Tribune)

CYRIL BOURGOIS

Directeur de la Stratégie, de la Transformation Digitale
et de l'Innovation Groupe Casino



RH2025

#THINKBANK

INTERNET BOUSCULE LES HABITUDES DE CONSOMMATION ET OBLIGE LES MAGASINS À S'ADAPTER.

AVANT



Nécessité de se rendre
dans le MAGASIN



ATTENTE
en caisse



Les MÊMES PROMOTIONS
pour tous



COMPARAISON DIFFICILE
des produits et prix

APRÈS



MULTIPLICATION
des canaux d'achats



FLUIDITÉ & RAPIDITÉ
des courses



PERSONNALISATION
de l'expérience d'achat



TRANSPARENCE
sur les prix et produits

2

8

NOUVELLES ATTENTES COLLABORATEURS

RH2025

#THINKBANK

RENOUVELLEMENT DU RAPPORT À LA CONNAISSANCE ET À LA COLLABORATION

92%

des jeunes de la génération Y refusent le profit comme seule mesure de la performance et cherchent à donner une dimension collective à leur travail.



AFFAIBLISSEMENT DE LA FIDÉLITÉ À L'ENTREPRISE

3 ANS → 1 ½ ANS

l'évolution de la durée moyenne du premier emploi chez la génération Y.

MOBILITÉ DES COLLABORATEURS

23%

des directeurs des ressources humaines citent « la mobilité des collaborateurs » comme le principal défi à relever à l'horizon 2025.

(étude EF Talent Crunch)

MANAGEMENT HORIZONTAL

Les feedbacks réguliers pourraient prendre progressivement la place des entretiens annuels et les lignes hiérarchiques seront moins marquées. La posture de coach deviendra prédominante, quel que soit le niveau dans l'entreprise.

IMPORTANCE ACCRUE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

3/4 DIRIGEANTS

considèrent que c'est un thème d'avenir.

3

8

NOUVEAUX MODE DE TRAVAIL



NOMADISME ACCRU

56%

des salariés qui ne pratiquent pas encore **le télétravail** aimeraient pouvoir le faire dans le futur.

(La Tribune)

50%

Le travail en tiers-lieu n'en est qu'à ses débuts et concernera près de 50% de la population active d'ici 2025.

(OCDE)

PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

71%

des RH jugent que **l'expérience collaborateur** est un enjeu **stratégique** pour l'entreprise. Ils sont même **66%** à penser qu'une **bonne expérience collaborateur** améliore la performance globale de l'entreprise.

(skillspotting)

NOUVEAUX PROFILS DE SALARIÉS

75%

des actifs seront issus de la génération Y en 2025
(focusRH)

FLEXIBILISATION DES CONTRATS DE TRAVAIL

25%

Il est prévu que 25% des travailleurs actuellement en CDI passent au système freelance d'ici 2025. L'emploi fixe de type '9 to 5' fera place à un fonctionnement sur base de projets.

(Jobat)

MULTIPLICATION DES PROJETS AGILE

84%

des salariés constatent **une amélioration de la productivité** suite à l'implémentation de méthodes Agiles.

(Unow)



PHILIPPE MOREL

Administrateur Phorlive Capital
Ex-CEO et fondateur de Nextdoor,
réseau d'espaces de travail intelligents et collaboratifs



RH2025

#THINKBANK



LE DÉFI DES NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

LE MONDE N'EST PAS EN TRAIN DE CHANGER,
LE MONDE A CHANGÉ !

#TECHNOLOGIE

Ouverture vers de nouveaux usages

#ÉCONOMIE

Recherche d'économie

#SOCIÉTÉ

Quête de sens

CONSÉQUENCE :

Sous la pression de l'innovation accélérée et permanente, les entreprises repensent en profondeur leur modèle, leurs organisations... donc leur "consommation immobilière".



1^{ER} IMPACT

**CES (RÉ)VOLUTIONS GÉNÈRENT
UNE MUTATION DES MODES DE TRAVAIL**

#TECHNOLOGIE

#ÉCONOMIE

#SOCIÉTÉ

En 2025, 30% des jeunes de 25/35 ans seront “freelances” en France

(source : rapport Navigant Research 2018)

2ND IMPACT

CES (RÉ)VOLUTIONS GÈNÈRENT UNE MUTATION DES ORGANISATIONS DU TRAVAIL

L'entreprise cloisonnée est morte,
vive l'entreprise innovante !

#TECNOLOGIE
#ÉCONOMIE
#SOCIÉTÉ

De l'entreprise "baleine" à l'entreprise "banc de poissons"
(mode projet permanent, lean start-up...)



3^{ÈME} IMPACT

CES (RÉ)VOLUTIONS GÈNÈRENT UNE MUTATION DES ESPACES DE TRAVAIL

#TECHNOLOGIE

#ÉCONOMIE

#SOCIÉTÉ

L'arrivée des "codes de la maison" sources de bien-être
(l'entreprise comme nouvelle tribu)



4

8

DIGITAL

RH2025

#THINKBANK

NOUVEAUX PROFILS CLIENTS

"DIGITAL MATURES"

2025 verra dominer une nouvelle catégorie d'utilisateurs digitaux, ayant un usage plus intensif, plus diversifié et plus décomplexé du digital. **Le fossé entre ces digital matures et ceux n'ayant pas adopté le digital sera plus grand.**

GESTION AUTONOME DES PRODUITS BANCAIRES



Signature électronique, partager ses pièces justificatives, budget, virements, Suivre son dossier, ouverture de compte, plafonds de CB, placer son épargne.

En 2025, la quasi-totalité des produits et services sera disponible en ligne.

BAISSÉ DES COÛTS



Les coûts de fonctionnement des entreprises vont chuter de près d'un tiers grâce au digital.
(BCG)

NOUVEAUX ACTEURS



des salariés des banques considèrent **les GAFAs** comme les concurrents potentiels les plus dangereux à l'avenir.
(KeaPartners)



des banques craignent de perdre une partie de leurs activités au profit des **Fintech**.
(PwC)



NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION



La diversité des moyens de communication s'étoffera encore d'ici 2025, notamment avec l'exploitation de **la réalité virtuelle**.

5



8

AUTOMATISATION

RH2025

#THINKBANK

AUTOMATISATION DES PROCÉDURES BACK-OFFICE

85%

des opérations back-office
sont automatisables.

(Automating the bank's back-office, McKinsey)

OPPORTUNITÉS DE CROISSANCE

80%

des dirigeants du secteur financier
pensent que l'automatisation **affectera
positivement** la fonction financière.

RÉDUCTION DU NOMBRE DE PROCESSUS

75%

des DSI du secteur gestion-finance ont
pour priorité l'automatisation des processus.



RAPIDITÉ ACCRUE DANS LE PASSAGE DES TRANSACTIONS

40 MIN →

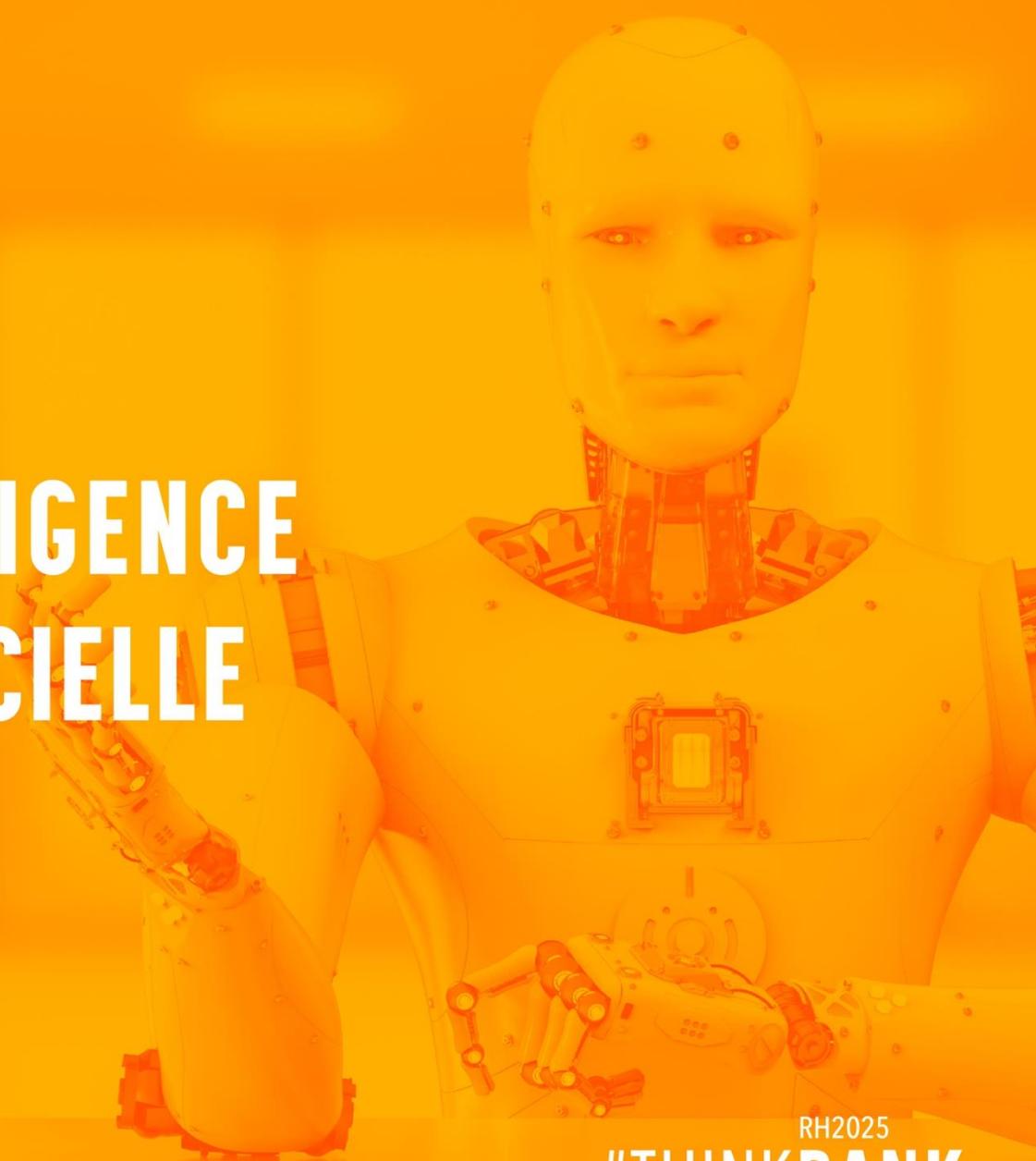
3
MIN

Selon Natixis, le temps moyen de passage
des transactions, qui seront entièrement
automatisées d'ici 2025.

6

8

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



RH2025

#THINKBANK

MEILLEURES PERFORMANCES MARKETING

+30%

Le recours à l'analyse prédictive permettra d'augmenter le **taux de conversion** en ligne de 30 %.

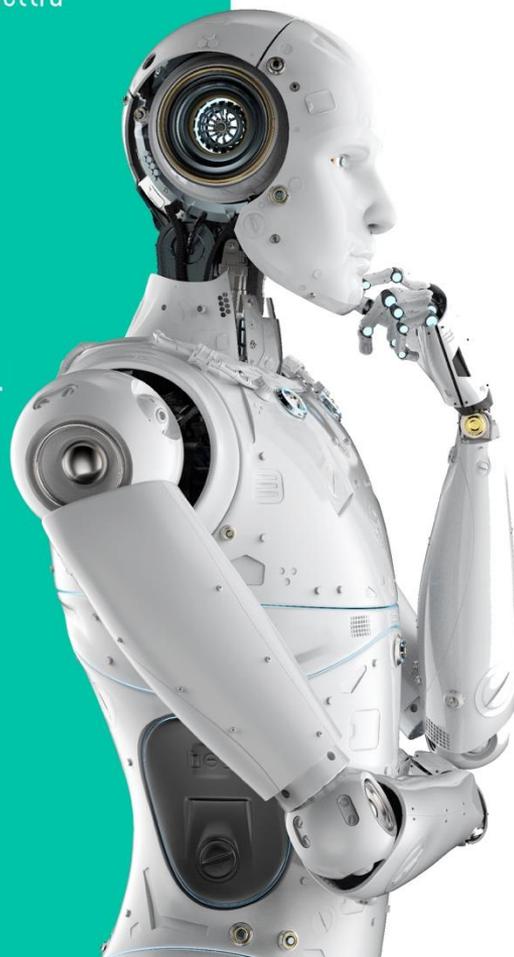
(Electricnews)

AUTOMATISATION DES ANALYSES FINANCIÈRES

4000

rapports d'analystes financiers pourront être étudiés chaque jour par les nouveaux outils d'intelligence artificielle.

(Accenture)



AUX ASSISTANCES COLLABORATEURS

D'après une étude de Business Insider, les collaborateurs les plus impactés par l'arrivée de l'assistance par intelligence artificielle d'ici 2025 seront :

N°1: Les ouvriers de l'industrie

N°2: Les salariés de la banque

OPTIMISATION DES REQUÊTES

Au Crédit Mutuel, en 2025,  IBM Watson fixera un indice de priorité ou déléguera lui-même certaines tâches. Dans un objectif d'optimisation du traitement des requêtes.

IMPACT SUR LES ACTIVITÉS

40%

des activités des collaborateurs seront impactées par l'IA d'ici 2025.

(GoodData)

7

BLOCKCHAIN

8

RH2025

#THINKBANK

AUGMENTATION DE LA PROFITABILITÉ

20 000 000 000 €

Le montant des économies potentielles d'ici 2022 pour les banques grâce à la **réduction des coûts de fonctionnement** permise par la Blockchain.

(Santander)



RÉDUCTION DES FRAUDES

0

fraude sera possible si la Blockchain se généralise, malgré des **millions de transactions journalières**.

NOUVELLES MONNAIES

10%

DU PIB MONDIAL

Selon les prévisions du Forum économique mondial, l'écosystème Blockchain et cryptomonnaies devrait représenter plus de **10% de l'ensemble de la richesse mondiale** en 2025.

IMPLÉMENTATION GÉNÉRALISÉE

65%

Selon une étude réalisée auprès de 200 banques mondiales par IBM, 65 % d'entre elles **prévoient de débiter un projet de mise en place de la plateforme commune avant 2020**.

(Les Echos)

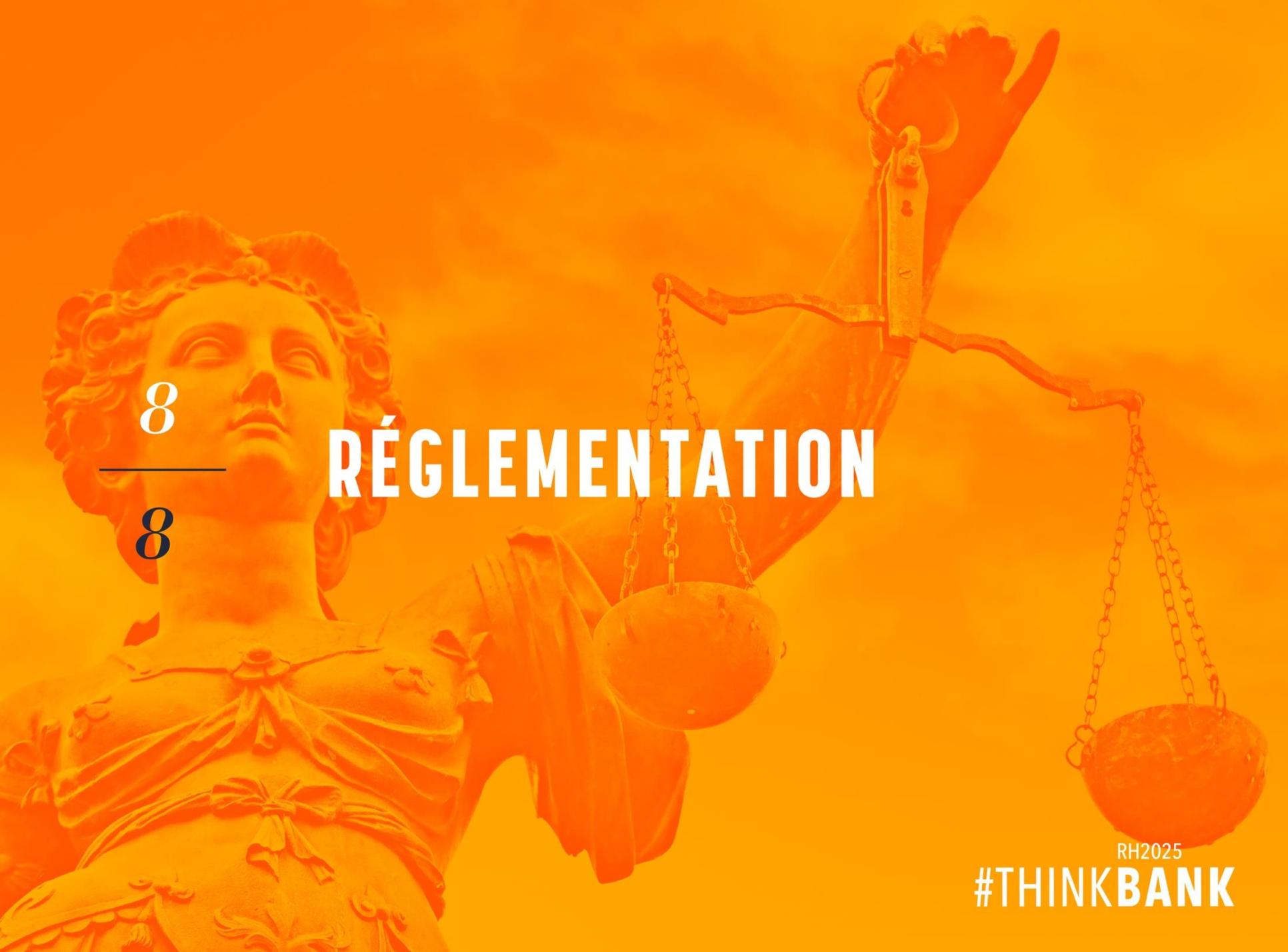
JEAN-NOËL THIOILLIER

Vice-Président RH et transformation
Dentsu Aegis Network



RH2025

#THINKBANK



8

RÉGLEMENTATION

8

RH2025

#THINKBANK

GÉNÉRALISATION DU BIOMÉTRIQUE

Procédures d'authentification autorisées par la CNIL pour ouvrir un compte bancaire :

2018 Reconnaissance faciale

2025 Reconnaissance comportementale, vocale, par iris...

(Biometrics and Banking, Rawlson O'Neil)

MULTIPLICATION DES RÉGLEMENTATIONS (RGPD, MIF, BÂLE...)

+83%

l'évolution du nombre d'états de reporting obligatoires à produire par les établissements bancaires entre 2006 et 2016.

(Étude SIA Partners)

KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

2018 Chaque banque recueille séparément les informations sur ses clients.

2025 Le partage d'informations entre banques sera généralisé par les réglementations PSD2.

(Financial IT)

SURVEILLANCE DU RISQUE SYSTÉMIQUE

50%

des managers estiment que la réglementation prudentielle telle que la surveillance du risque systémique jouera un rôle majeur dans les prochaines années.

(BIPE)

