

# Etude thématique

## L'impact du numérique sur les métiers de la banque



Etude réalisée de septembre 2013 à janvier 2014

**L**a présente étude a pour objectif de donner des éléments de compréhension des effets du numérique, et en particulier sur la banque de détail et ses métiers. Elle tend à clarifier, illustrer et ouvrir le débat sur ce qu'est le numérique, sur le sens et les caractéristiques qu'on lui attribue communément, mais aussi sur ce que son déploiement implique en termes de changement d'usage des clients et en termes d'évolution du business model, de l'organisation et des métiers de la banque de détail.

### Le numérique dans l'entreprise

#### Le numérique : un impératif pour l'entreprise

Le numérique, ou le digital, indifféremment du nom qu'on lui donne, est un impératif pour l'entreprise qui aujourd'hui se doit d'être « CIAS » :

- **Connectée** (expériences multicanales au travers du e-commerce, des applications mobiles et des tablettes, etc.),
- **Intelligente** (prise de décision avertie grâce au Big Data et développement de la transversalité entre les différentes branches, etc.),

#### Le numérique : impacts dans l'entreprise

Le numérique impacte l'entreprise sur trois dimensions qui sont souvent amenées à se recouper :

- le **digital externe**, qui se traduit par la présence d'une entreprise et sa visibilité sur les réseaux, via les interactions qu'elle peut avoir avec ses clients et / ou ses prospects par exemple;

- **Agile** (efficacité opérationnelle amplifiée grâce à l'automatisation et la « digitalisation » des processus), et enfin
- **Sociale** (amélioration de l'image de marque et de la collaboration interne au travers de l'exploitation des médias sociaux).

- le **digital central**, qui est l'impact du digital sur les partenaires et l'écosystème en général de l'entreprise ;
- et enfin le **digital interne**, qui traduit l'impact du digital sur les collaborateurs, l'organisation et les processus opérationnels d'une entreprise.

### L'impact du numérique dans la banque

#### Les nouveaux moyens de paiement

- Entrée en vigueur des normes SEPA,
- entrée de nouveaux acteurs hybrides sur le marché du paiement (ex: Paypal)
- émergences des paiements mobiles (téléphone, internet...).

#### Les nouveaux acteurs

- Développement du marché de la Banque en ligne,
- émergence des banques dites « directes » telles que ING Direct, Boursorama...

#### Modification des organisations et des modes de fonctionnement en interne

S'il ouvre de nouvelles perspectives en termes de conquête de part de marché et d'innovation, le numérique entraîne des changements radicaux au plus profond de l'entreprise, dans son organisation et ses modes de fonctionnement. Le partage de l'information est un premier point clé de

cette transformation :

- création de Réseaux Sociaux Entreprise,
- mise en place de «tchat» instantané,
- mise à disposition du personnel de nouveaux équipements de télécommunications (tablettes, smartphones...).

### L'impact du numérique sur le client bancaire

#### Évolution du comportement client

- Les clients sont en quête de services simplifiés,
- ils appellent à davantage d'interactivité et à une continuité de services,
- ils souhaitent avoir un service personnalisé,
- ils deviennent «comm'acteur» et autogère les opérations simples.

### L'impact du numérique sur les métiers bancaires

#### Évolution de la banque de détail

Dans un contexte en constante évolution, la banque de détail s'adapte et se transforme. Son business model, ses processus et son organisation évoluent, et par conséquent, les métiers bancaires se voient impactés. S'il est difficile de dresser des contours clairs et arrêtés des métiers bancaires de demain, il est toutefois d'ores et déjà possible d'appréhender les probables impacts que le déploiement du numérique impliquera et implique déjà aujourd'hui sur les métiers actuels.

Ainsi, les métiers du marketing, des ressources humaines, du risque, de la communication, de l'information, du traitement des opérations et de la force de vente, voient leurs compétences se développer. Réglementation, qualité de vie au travail, modélisation de données, conduite du changement tout autant de problématiques auxquelles sont confrontés aujourd'hui ces différents services.

#### Focus sur trois métiers particulièrement impactés

Trois métiers ont fait l'objet d'une étude approfondie en termes d'impact sur les activités et compétences du fait de leur représentativité au sein de la population bancaire :

- le chargé de clientèle particuliers,
- le responsable / animateur d'unité commerciale,
- le gestionnaire de back office.

L'étude «L'impact du numérique sur les métiers de la banque» est téléchargeable sur le site internet de l'Observatoire ([www.observatoire-metiers-banque.fr](http://www.observatoire-metiers-banque.fr))

