

# QUAND INNOVATION ET HUMAIN vont de pair

Dans cette interview, **Frantz Rublé, Président d'Euro-Information**, nous en dit plus sur la société technologique du Crédit Mutuel, qui place l'humain au cœur des innovations technologiques.



**Frantz Rublé**

## Qu'est-ce qu'Euro-Information ?

Créée en 1978, Euro-Information gère aujourd'hui le système d'information de 16 groupes de Crédit Mutuel, de l'ensemble des banques CIC et de l'ensemble des filiales exerçant des métiers financiers, technologiques, d'assurance, d'immobilier, de crédits à la consommation, de banque privée et de financement. Nous traitons les besoins des métiers, avec une exigence de qualité du service rendu aux clients et aux sociétaires, de sécurité et de protection des données des clients et de maîtrise en interne des technologies et des développements. Qualité de service, formation, responsabilisation, création/innovation et communication sont les valeurs qui nous animent.

## La crise du Covid-19 a remis en avant le rôle des nouvelles technologies. Quels sont les principaux enseignements que vous reprenez à ce niveau ?

La crise sanitaire a été un accélérateur d'abord au niveau des infrastructures en nous poussant à basculer en très peu de temps en télétravail. Nos connexions simultanées de travail à distance

sont ainsi passées de 2 000 jusqu'à un pic de 32 500 pendant la crise.

En parallèle, nous avons développé plusieurs moyens complémentaires de relation à distance et services proposés aux clients et sociétaires notamment en :

- Multipliant les canaux de contacts ;
- Déployant l'e-retrait sur nos GAB en deux semaines et permettre ainsi aux clients qui n'ont pas de cartes bancaires d'effectuer un retrait via un identifiant et un code confidentiel reçu par sms favorisant la distanciation physique ;
- Proposant des solutions collaboratives pour les salariés et pour les interactions entre les clients et leurs chargés de clientèle ;
- Développant notre offre de services en ligne.

Tout ceci dans un environnement sécurisé et hébergé dans nos datacenters, et pas sur des cloud publics.

## Les data et l'IA élargissent les champs des possibles. Quelles en sont les perspectives ?

Nous avons toujours été parmi les premiers ou les tout premiers à proposer des services innovants. Mais l'innovation chez nous est toujours faite en vue d'une industrialisation et de la décentralisation au bénéfice de nos clients. Notre objectif est de placer le conseiller au cœur de la relation avec le client, quel que soit le canal utilisé.

Dès 2016, nous avons été parmi les premiers à déployer à grande échelle des solutions d'IA au service de nos clients et de nos collaborateurs. Un centre de compétences dédié au développement et à l'industrialisation des solutions cognitives a été créé à Strasbourg en partenariat avec IBM. Nous nous engageons à préserver l'intimité numérique de nos clients et à aucun moment nous ne commercialisons leurs données.

Nous misons sur le cognitif et le Big Data pour développer une relation augmentée entre nos clients et leurs conseillers sur les différents canaux de contact, mais aussi pour renforcer l'autonomie de nos clients et améliorer l'efficacité de nos conseillers.

## Attirer et fidéliser les talents est également un enjeu de taille. Qu'en est-il ?

Nous avons une large palette de domaines et de métiers. Quels que soient le parcours et la formation du candidat, il a très certainement le profil et les compétences pour l'un des postes chez nous.

Nos équipes ont la responsabilité complète de leurs applications, en gérant la relation avec les différents métiers, le développement technique, la maintenance et le support. Cette responsabilisation et cette forte autonomie constituent le ciment qui nourrit chez nous l'esprit d'équipe.

La mobilité interne, partie intégrante de notre culture d'entreprise, augmente les possibilités offertes pour découvrir de nouveaux métiers et fonctionnelle sur nos différents sites, en France et à l'étranger.

La formation est aussi un élément important. Nous investissons plus de 6 % de la masse salariale pour accompagner au mieux les collaborateurs dans l'acquisition de nouvelles compétences.

Enfin, nous avons lancé un plan stratégique ambitieux avec un plan d'embauche de 1 750 collaborateurs sur 5 ans, autour des domaines systèmes réseaux, développement informatique, production, logistique...

Quels que soient votre parcours et votre profil, il y a chez Euro-Information un poste pour vous ! X