

LES BANQUES : à la croisée des nouveaux usages et des nouvelles technologies

Pierre Lahbabi (X98), Directeur Services Financiers de Sopra Steria, dresse pour nous un état des lieux de l'innovation financière et des tendances sociétales et technologiques, qui poussent les banques à se réinventer pour proposer des services financiers à forte valeur ajoutée. Rencontre.



Pierre Lahbabi (X98)

L'innovation, la réglementation ainsi que l'évolution des usages ont considérablement fait évoluer l'industrie bancaire. Quelles sont, selon vous, les évolutions et les transformations les plus structurantes ?

J'en vois principalement trois.

Le premier concerne la responsabilité sociétale et environnementale (RSE) qui, au cours des dernières années, est devenue un enjeu structurant pour l'ensemble des acteurs de l'économie. Cet enjeu est encore plus déterminant pour les banques car, à travers leur rôle de financement des acteurs de l'économie, elles peuvent avoir un impact majeur sur l'ensemble de la société. On note aussi à ce niveau des attentes très fortes de la part des clients vis-à-vis de leur banque. Selon notre enquête annuelle Digital Banking Experience (DBX), en 2022, plus de 60 % des particuliers accordent

même plus d'importance à cet engagement RSE qu'à la rentabilité de leurs placements... Cette tendance se traduit par une volonté plus forte des banques d'intégrer la RSE au cœur de leurs plans stratégiques et leurs offres, que ce soit pour leurs produits d'investissement ou pour leurs activités de prêts aux particuliers et aux entreprises. Il n'y a pas de doutes, ce thème va rester un domaine d'investissement majeur des banques pour les années à venir.

Le second axe tourne autour de l'Open Banking, et plus généralement de l'Open Finance. L'industrie bancaire est plus ouverte. En tant que facilitateur du financement et des transactions, elle s'inscrit dans des écosystèmes au sein desquels elle interagit avec différents partenaires.

Par ailleurs, les clients sont demandeurs d'une expérience client toujours plus personnalisée et de nouveaux services qui répondent parfaitement à leurs attentes. Dans ce cadre, les banques doivent leur proposer des services toujours plus pertinents et intégrés au sein de leur environnement. Grâce aux nouvelles technologies, et notamment les API, elles peuvent plus facilement s'interfacer avec des acteurs et des partenaires qui vont leur permettre d'étendre et de diversifier leur offre.

Enfin, le troisième sujet clé concerne l'optimisation et la valorisation de la donnée, de plus en plus grâce aux technologies d'Intelligence Artificielle (IA). Les banques doivent trouver le parfait équilibre entre deux enjeux : en tant que tiers de confiance, elles doivent garantir la confidentialité et la sécurisation des données personnelles de leurs clients, mais elles doivent aussi apprendre à les valoriser dans des cas

d'usages clairs et qui apportent une réelle valeur à leurs clients. Il y a des usages qui ne posent pas question comme la lutte contre la fraude ou le blanchiment d'argent, l'automatisation des process (etc.), mais aussi des usages qui nécessitent une acceptation explicite des clients, par exemple lorsqu'il s'agit d'utiliser ces données à des fins marketing pour proposer aux clients des services plus personnalisés ou complémentaires.

Et dans ce cadre, comment vous positionnez-vous et comment accompagnez-vous vos clients bancaires afin d'appréhender l'ensemble de ces sujets et ces nouvelles tendances ?

Sopra Steria est une entreprise européenne de conseil et de services numériques qui emploie 50 000 collaborateurs et qui génère un chiffre d'affaires de plus de 5 milliards d'euros dans le monde. De par nos expertises et notre positionnement, nous sommes donc en première ligne pour les accompagner grâce à nos trois principaux métiers :

- Le conseil : nous conseillons les banques dans leurs réflexions et dans leurs transformations au niveau de leurs métiers, de leur système d'information...
- Les services numériques et l'intégration : nous les accompagnons dans la réalisation concrète de ces transformations en les aidant à maintenir et moderniser leur système d'information, à en assurer la sécurité, à développer de nouvelles applications ;
- L'édition de logiciel : notre filiale Sopra Banking Software est un des principaux éditeurs mondiaux de logiciels pour le secteur

des services financiers ce qui nous permet de proposer une large gamme de solutions dans le domaine de la tenue de compte, des crédits, des paiements, de la conformité..

Nous nous positionnons donc vis-à-vis de nos clients bancaires pour les accompagner dans leurs activités et process métiers au quotidien mais aussi dans leurs grands projets de transformation, en Europe et dans le monde, avec une approche globale.

Au-delà, quels sont les autres sujets et questions qui vous mobilisent actuellement ?

Comme je viens de l'indiquer, nous avons une très grande diversité d'activités au service de nos clients bancaires, ce qui nous permet d'adresser la plupart des grands domaines métier des banques et de leurs enjeux. Ainsi, nous intervenons beaucoup sur tout ce qui tourne autour de la cybersécurité et de la conformité. Les banques sont, en effet, soumises à des réglementations très strictes et fortement évolutives. Actuellement, par exemple, nous travaillons sur la réglementation DORA qui entrera en vigueur début 2025 et dont l'objet est de renforcer la résilience opérationnelle des banques. Ce règlement impose notamment aux banques de mettre en place des plans de continuité d'activité et de réversibilité très détaillés ; une gestion efficace de leurs fournisseurs sur le plan contractuel ; des tests réguliers de leur système d'information... Ce sont autant d'enjeux autour desquels nos équipes sont en mesure d'accompagner et de conseiller les banques.

Nous sommes aussi régulièrement sollicités sur des projets autour de l'expérience client avec des particuliers et des entreprises qui sont de plus en plus exigeants vis-à-vis de leur banque sur ce sujet. Ils souhaitent disposer non seulement de sites web et d'applications mobile au meilleur niveau, mais aussi de parcours simples et entièrement dématérialisés ainsi que de services personnalisés, adapté à leurs besoins. Typiquement sur ce sujet, nous pouvons intervenir à différents niveaux : la conception de nouveaux services, le design des applications bancaires, l'optimisation et la fluidification des parcours client, ...

Enfin, un autre exemple, dans un environnement très évolutif, les banques doivent développer leur efficacité et agilité pour s'adapter en permanence au contexte du marché et aux attentes de leurs clients. Les banques s'appuient

cependant encore sur des systèmes informatiques anciens, qui ont fait leur preuve et sont fiables, mais qui ne sont pas assez agiles ce qui peut les freiner en termes d'innovation ou time-to-market... Pour les aider à relever ce défi, nous avons conçu une offre dédiée qui permet d'établir un bilan de la situation technologique d'un domaine applicatif d'une banque afin d'identifier les leviers d'amélioration et les actions à déployer. Nous pouvons ainsi ensuite les accompagner pour adopter de nouvelles méthodes et standards de développement plus performants, à remettre au meilleur niveau technologique leur logiciels et les redéployer, voire à les migrer sur le cloud.

En parallèle, sur le plan technologique, quelles sont les pistes que vous explorez ?

De manière prospective, nous nous intéressons à plusieurs sujets. Nous avons la chance d'être sur une industrie avec de nombreuses innovations.

Il y a, tout d'abord les cryptoactifs, et l'euro numérique, qui sont des technologies qui permettent d'adresser des cas d'usages financiers et bancaires spécifiques. Nous accompagnons les banques pour être en conformité avec les réglementations sur les cryptoactifs et menons des réflexions avec les autorités de régulation, les banques et l'écosystème de manière générale afin de mieux cerner les usages, la valeur ajoutée d'une monnaie numérique, mais aussi afin de déterminer comment les banques pourront la déployer.

Nous nous intéressons aux enjeux de l'identité numérique, à la fois pour les banques et les gouvernements. A l'échelle européenne, plusieurs pays ont développé des solutions d'identité numériques comme Spid en Italie, Itsme en Belgique, Verimi en Allemagne mais leurs usages ne sont pas encore très répandus. Nous avons aussi un règlement portant sur l'interopérabilité des identités numériques, ce volet n'est toutefois pas encore très bien développé. La Commission européenne prépare actuellement un projet important, le Digital Identity Wallet, afin de faire émerger une identité numérique européenne, qui ouvrirait la voie à plein de nouveaux services. Sur ce sujet, notre conviction est que les banques ont un rôle important à jouer à ce niveau de par leur rôle historique de tiers de confiance.

Enfin, le sujet technologique le plus prégnant reste bien évidemment l'intelligence artificielle qui permet d'exploiter la richesse des données

dont les banques disposent et, par exemple, d'optimiser les parcours client ou de lutter contre la fraude... Sur ce sujet, nous nous concentrons sur des enjeux technologiques bien sûr mais aussi de plus en plus sur des enjeux éthiques. Ainsi, nous travaillons sur l'explicabilité des algorithmes afin de comprendre les résultats et les décisions qui sont poussés par la technologie, et d'autre part, son monitoring afin d'éviter des biais qui pourraient impacter les résultats et décisions. A l'heure, où l'intelligence artificielle est de plus en plus utilisée pour orienter ou prendre des décisions, disposer d'une IA de confiance est plus que jamais indispensable pour les banques. Nous participons ainsi à l'association IA de confiance avec plusieurs autres acteurs pour faire avancer la pratique sur ce sujet.

Pour relever l'ensemble de ces défis, le capital humain est clé. Quels sont les talents et les compétences que vous recherchez pour renforcer vos équipes ?

Sopra Steria enregistre une croissance structurelle de près de 7 %. L'entreprise s'appuie sur une expérience, des expertises et une présence très fortes dans les services financiers à l'échelle mondiale pour accompagner les banques dans leurs transformations, leurs réflexions et leurs enjeux, mais aussi dans le déploiement opérationnel de leurs projets. Au sein de Sopra Steria, ma mission est justement de garantir que nous soyons en mesure de mobiliser tous nos métiers, expertises et équipes au service des besoins et des défis de nos clients bancaires.

Dans ces métiers de service, l'humain est clé pour la valeur ajoutée que nous apportons à nos clients. Chaque année, notre groupe se classe ainsi parmi les premiers employeurs de jeunes diplômés. Dans les services financiers, nous disposons de consultants et d'équipes spécialisées sur plusieurs domaines métiers importants des banques : les paiements, les crédits, la conformité...et sur des volets technologiques majeurs comme l'IA, l'architecture data, la blockchain, la cybersécurité... Nous avons toujours une activité de recrutement importante, sur tous ces domaines, à la fois pour des profils juniors et des profils plus expérimentés couvrant ces spécialités... Avis aux intéressés ! ×