

PILOTAGE DE LA TRANSFORMATION DANS LES BANQUES

Véronique de La Bachelerie

2020 a été pour la Banque le catalyseur d'une transformation en cours



Les effets du changement climatique



Renforcement de la puissance des entreprises FinTech et des modèles alternatifs concurrents



L'émergence de nouveaux risques (climatiques, cyber...)



La crise sanitaire avec:

- L'accroissement des inégalités
- Le renforcement du rôle des états et des banques centrales
- La levée des freins au changement du digital

Mais aussi pour le secteur bancaire, une opportunité de réaffirmer son rôle majeur

La banque s'est révélée comme essentielle pour le soutien de l'économie lors du confinement (PGE, prêts participatifs...)

Financement de l'atteinte des ODDs, notamment la transition énergétique et le passage d'une économie linéaire à une économie circulaire

Protection des clients en tant que tiers de confiance

DANS CE CONTEXTE D'INCERTITUDES, IL EST NÉCESSAIRE D'AVOIR DES REPÈRES



RÉFLEXIONS SUR NOTRE RAISON D'ÊTRE



Construire ensemble avec nos clients un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes

Alignement de nos axes stratégiques

- 1 LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT = UNE OBSESSION
- 2 L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET LA GESTION DES RISQUES EN S'APPUYANT SUR LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES
- 3 LE SENS DE NOTRE MÉTIER = LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

L'EXIGENCE D'UN SERVICE SUR MESURE AU JUSTE PRIX

“ rapidité “ simplicité “ transparence “ relation client



**PARCOURS
CLIENT
(DESIGN
THINKING)**



**DU MULTICANAL
AU PHYGITAL**



**CONNAISSANCE
DU CLIENT ET
PROACTIVITÉ**



**DATA AU SERVICE DU
CLIENT**

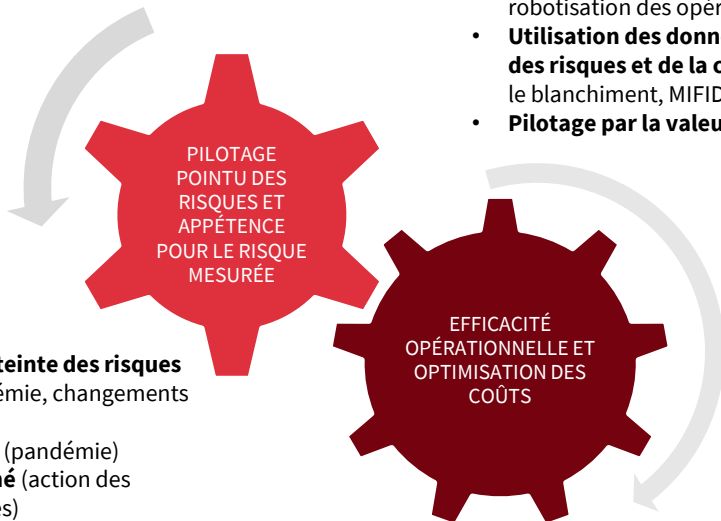


**INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE**

Nos axes stratégiques

- 1 **LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT = UNE OBSESSION**
- 2 **L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET LA GESTION DES RISQUES EN S'APPUYANT SUR LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES**
- 3 **LE SENS DE NOTRE MÉTIER = LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE**

LA TRANSFORMATION DE NOS MÉTIERS NÉCESSITE DES BESOINS D'INVESTISSEMENT CONSIDÉRABLES



- **Stress tests – atteinte des risques extrêmes** (pandémie, changements climatiques)
- **Risque de crédit** (pandémie)
- **Risque de marché** (action des banques centrales)
- **Risques structurels** (taux négatifs)
- **Risques opérationnels** (cybersécurité)

- **Digitalisation des processus** (lean management/robotisation des opérations, offshoring...)
- **Utilisation des données/ de l'IA dans la gestion des risques et de la conformité** (KYC, lutte contre le blanchiment, MIFID...)
- **Pilotage par la valeur des projets informatiques**

Nos axes stratégiques

① LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT = UNE OBSESSION

② L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET LA GESTION DES RISQUES EN S'APPUYANT SUR LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

③ LE SENS DE NOTRE MÉTIER = LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

EN MENANT SON METIER AVEC RESPONSABILITÉ, LA BANQUE EST UN MOTEUR DE TRANSFORMATION



LA BANQUE = UN ACTEUR ESSENTIEL DU FINANCEMENT DES ODDS

Financement des entreprises et de leur transition (ex: transition énergétique)

La Banque tiers de confiance neutre au cœur des écosystèmes émanant de l'économie circulaire

Orientation de l'épargne des ménages vers le financement des projets ESR (fonds ESR, Lumo)

Finance inclusive



LA BANQUE = UN ACTEUR RESPONSABLE

Un acheteur responsable : KYS

Un consommateur responsable : immobilier, IT

Un employeur responsable : inclusion, gestion des compétences

Nos axes stratégiques

① LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT =
UNE OBSESSION

② L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET LA
GESTION DES RISQUES EN S'APPUYANT
SUR LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

③ LE SENS DE NOTRE METIER =
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE
ET ENVIRONNEMENTALE

UNE TRANSFORMATION EN PROFONDEUR DE LA BANQUE: BaaP./ BaaS.

SYSTÈMES D'INFORMATION : DU LEGACY À LA PLATEFORME OUVERTE

- Gestion des données comme une ressource rare (qualité, structure , stockage, accès, purge)
 - Gestion des infrastructures = stratégie cloud
 - Gouvernance des API: pour activer les fonctionnalités
 - Une market place et architecture ouverte pour faciliter le parcours client (BaaS, BaaP)
- !! Gestion des risques nouveaux (cybersécurité, GDPR)**

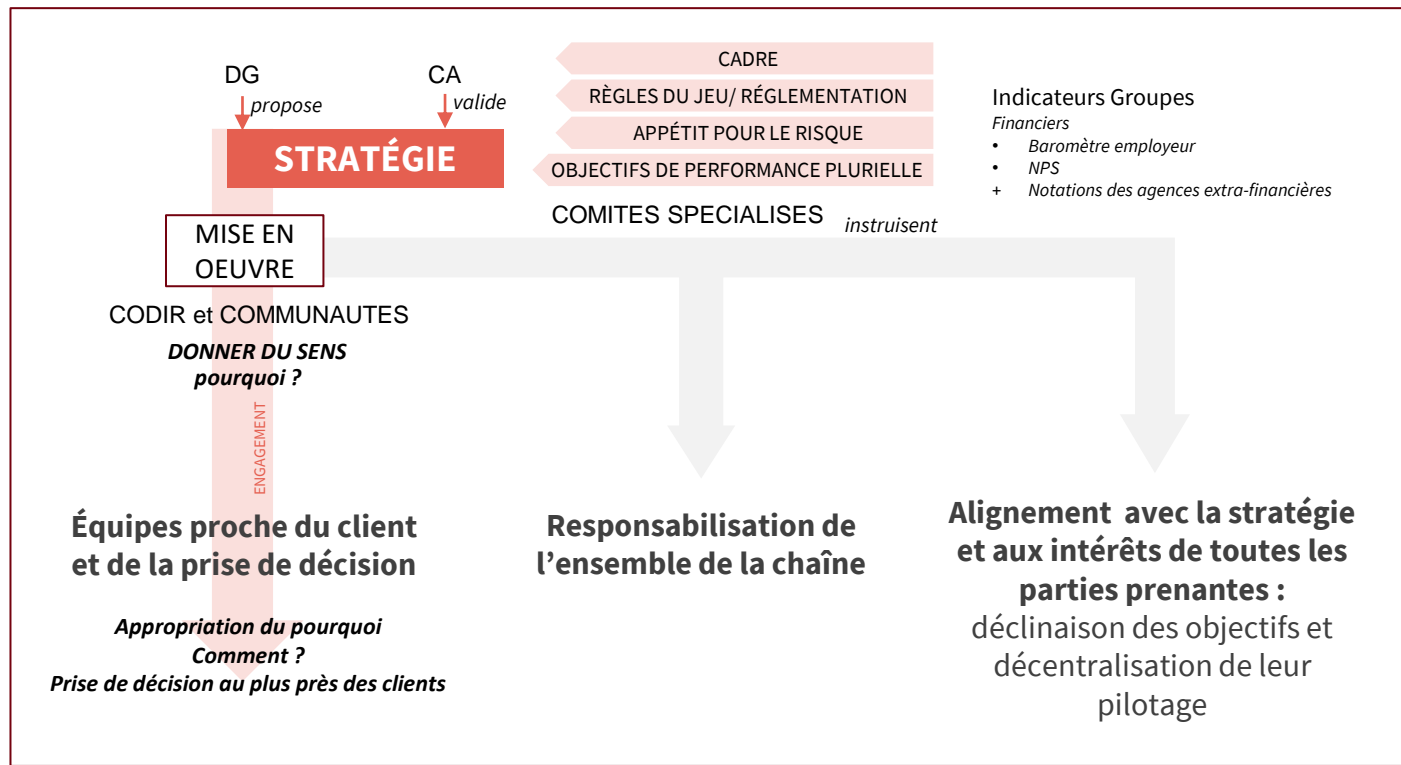
LA CULTURE D'ENTREPRISE : VERS L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

- *Mindset* des managers (leaders, facilitateurs) et des collaborateurs (agilité – collectif, *test&learn*, passage à l'échelle)
 - L'expertise augmentée: intervention humaine sur les actions à plus forte valeur ajoutée
- !! Télétravail: nouveaux espaces, nouveaux modes managériaux**

D'UN PILOTAGE TRÈS ORIENTÉ PERFORMANCE FINANCIÈRE À UN PILOTAGE DE LA TRANSFORMATION PLUS COMPLEXE

- Basé sur les OKR pour intégrer toutes les composantes de la performance et le pilotage de transformation
- !! Partenariat avec des acteurs de la TECH comme un levier de transformation**

UN MODÈLE DE GOUVERNANCE REDÉFINI PAR LA COMPLEXITÉ DU PILOTAGE



TTM plus rapide
VUCA - complexité

AGILITÉ

**C'EST VOUS
L'AVENIR**



**SOCIETE
GENERALE**