

*L'ITB forme des cadres bancaires,  
L'AITB les rassemble.*

L'AITB Midi Pyrénées rassemble des diplômés de l'Institut technique de banque de sa région.

Infos et réservations des manifestations :  
[aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

Accès membres :  
[aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

**L'AITB Midi Pyrénées**

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echanges de bonnes pratiques*

*Mutualisation d'expériences*

*Veille technologique*

*Documentations*

## « BANQUES : LA REVOLUTION NUMERIQUE »

Conférence animée par Eric VILLEMEN pour les membres de l'AITB Midi Pyrénées le 15 octobre 2013 à Toulouse.

L'AITB Midi Pyrénées a organisé le 15 octobre dernier en partenariat avec la Caisse d'Épargne Midi Pyrénées, une conférence débat sur le thème « Banques : La révolution numérique ».



Dans cette newsletter, nous souhaitons revenir sur cette conférence menée par Eric VILLEMEN, Journaliste et consultant, ancien Directeur Général des activités numériques des Echos.

Après un passionnant exposé Eric VILLEMEN s'est livré à un échange à bâtons rompus avec les intervenants de la séquence débat ; Nathalie PALLAS – Responsable adjointe du Centre de contact multimédia de la Banque Populaire Occitane et Yann LE GUILLOUX – Membre du Directoire en charge de la banque de détail Caisse d'Épargne Midi Pyrénées. A travers trois interviews, ces intervenants nous livrent leur vision d'un monde bancaire en mutation.

Excellente lecture,

L'équipe AITB Midi Pyrénées

### AU SOMMAIRE

- Interviews des intervenants à la séquence débat de la conférence
- Album photos
- Agenda des prochains RDV AITB Midi Pyrénées

L'ITB forme des cadres bancaires, L'AITB les rassemble.

L'AITB Midi Pyrénées rassemble des diplômés de l'Institut technique de banque de sa région.

Infos et réservations des manifestations : [aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

Accès membres : [aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

#### L'AITB Midi Pyrénées

Rencontres Professionnelles

Conférences thématiques

Echanges de bonnes pratiques

Mutualisation d'expériences

Veille technologique

Documentations

Rencontres Professionnelles

Conférences thématiques

Echanges de bonnes pratiques



#### Eric VILLEMIN

Journaliste et consultant,  
Ancien Directeur Général des activités numériques des Echos

**Le 15 octobre dernier, vous avez animé la conférence « Banques : La révolution numérique ». Quelles sont les évolutions majeures du comportement des Français en matière de consommation numérique ?**

Le numérique est aujourd'hui très massivement adopté par les Français. Et il serait faux de croire que cela concerne seulement les jeunes. Du côté des réseaux sociaux, on constate par exemple l'arrivée en masse de retraités "babyboomers" sur Facebook qui s'y inscrivent pour garder le contact avec leurs collègues, les petits enfants etc.

Autre phénomène marquant : le Smartphone qui est adopté par plus de 24 millions de Français ! Evidemment, cela modifie profondément le rapport que l'on a au temps, à l'information, à la vie sociale, et... à la banque

**Pouvez-vous revenir sur les trois exemples d'innovations que vous nous avez présentés : Square, Kickstarter et Simple.**

Ces trois exemples américains sont assez révélateurs des révolutions qui sont en cours dans le secteur de la banque.

Le premier, Square, propose un petit boîtier que l'on branche sur son Smartphone et qui permet à tout un chacun de se faire payer en carte bleue où qu'il se trouve, par exemple sur une brocante le dimanche matin.

Le second, Kickstarter, touche davantage au financement de l'économie. Sur ce site, de nombreux entrepreneurs vont chercher de l'argent auprès des internautes (et non plus des banques ou des investisseurs) pour financer leur projet.

C'est loin d'être anecdotique puisque la plus grosse levée de fonds a dépassé les 10 millions de dollars !

Dernier exemple, celui de Simple qui se propose de réinventer l'expérience de la banque. A travers ses applications, Simple commence à séduire un public de jeunes adultes avide de simplicité - on peut par exemple encaisser un chèque en le photographiant avec son Smartphone - et séduit par une approche plus "cool" de l'argent.

On pourrait résumer tout ce mouvement au 4D : dérégulation, désintermédiation, décloisonnement, dématérialisation

**Pour vous quelles sont les forces et les faiblesses des établissements bancaires dans la conquête des services numérique ?**

Tous les établissements bancaires français s'y sont mis et parfois très tôt. Comme dans beaucoup de secteurs, le numérique est en train de changer profondément l'approche du client, les offres et même les organisations. Beaucoup de banque se sont placées dans une logique d'évolution permanente et c'est un point très positif.

Mais il y a aussi beaucoup de freins. Il est par exemple assez long de "convertir" les banques et leur collaborateurs à cette mutation. L'autre obstacle est plutôt réglementaire : ce qui est possible aux Etats-Unis ne l'est pas toujours en France. C'est à la fois une protection, mais cela représente aussi un frein à la capacité d'innover.

*L'ITB forme des cadres bancaires, L'AITB les rassemble.*

L'AITB Midi Pyrénées rassemble des diplômés de l'Institut technique de banque de sa région.

Infos et réservations des manifestations : [aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

Accès membres : [aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

## **L'AITB Midi Pyrénées**

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echanges de bonnes pratiques*

*Mutualisation d'expériences*

*Veille technologique*

*Documentations*

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echanges de bonnes pratiques*

*Mutualisation d'expériences*



### **Nathalie PALLAS**

Responsable adjointe du centre de contact multimédia de la Banque Populaire Occitane

### **Vous êtes responsable des nouvelles technologies pour la Banque Populaire Occitane, quels sont les défis majeurs à relever pour les banques dans les prochaines années en matière de services numériques ?**

D'une façon très pragmatique, les banques vont devoir apprendre à s'adapter beaucoup plus vite qu'elles ne le font aujourd'hui. Fini le temps où on pouvait plancher 2 ans sur un projet pour s'adapter au marché. Aujourd'hui, il faut être réactif dans les 6 mois.

Il faut également s'habituer à investir sur des programmes qui seront jetés quelques mois après pour faire place aux nouveautés.

Donc plus qu'un problème de capacité à adopter les nouveautés, c'est d'abord un problème d'organisation et de façon de travailler.

### **A la Banque Populaire, connaissez-vous et suivez-vous particulièrement les usages des services numériques de vos clients et prospects ?**

Oui, bien sûr. Nos équipes techniques veillent à l'équipement technique de nos clients (PC, Mac, Tablette, mobile), mais également aux systèmes d'exploitation et aux navigateurs utilisés. De là, nous projetons leurs usages numériques.

Nous procédons également à des enquêtes très régulièrement pour coller au plus près des attentes de nos clients, que ce soit en terme purement bancaire, mais également en terme d'usages, au sens large du mot.

### **En matière de ressources humaines, ces évolutions des usages numériques ont-elles changées vos modes de recrutement et les profils recherchés ?**

Dans notre organisation du recrutement, cela n'a rien changé, même si nous recevons plus de candidatures par la voie électronique qu'auparavant. En revanche, et au vu de l'accélération du rythme des innovations, nous recherchons moins des profils de spécialistes "banque", que des gens sachant s'adapter vite et capables de s'intégrer facilement.

*L'ITB forme des cadres bancaires, L'AITB les rassemble.*

L'AITB Midi Pyrénées rassemble des diplômés de l'Institut technique de banque de sa région.

**Infos et réservations** des manifestations :  
[aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

**Accès membres :**  
[aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

## **L'AITB Midi Pyrénées**

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echanges de pratiques*

*Mutualisation d'expériences*

*Veille technologique*

*Documentations*

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echange de bonnes pratiques*

*Mutualisation d'expériences*



**Yann LE GUILLOUX**  
Membre du Directoire  
en charge de la banque de détail  
Caisse d'Epargne Midi Pyrénées

**La Caisse d'Epargne propose depuis peu un coffre-fort numérique à ses clients. Pouvez-vous nous expliquer son fonctionnement ? Pouvez-vous aussi revenir sur son processus de gestation au sein du groupe et de la CEMP ?**

Le Coffre-fort Numérique est un service innovant qui répond à la double attente des clients qui souhaitent aujourd'hui se simplifier la vie en regroupant de manière automatisée leurs documents administratifs ou commerciaux (factures, relevés de comptes, impôts, Edf...) et bénéficier de la garantie d'un espace sécurisé pour les conserver.

L'innovation technologique repose sur un collecteur automatique, capable d'exécuter pour le client de nombreuses tâches de regroupement et de rangement émanant de la plupart des grands émetteurs en plus des documents bancaires et d'autres documents personnels.

A ce jour la Caisse d'Epargne a lancé ce produit en octobre 2013 avec un véritable succès plus de 250 000 souscriptions en 1 mois.

**En tant que membre du directoire en charge de la banque de détail à la CEMP, vous êtes responsable d'environ 250 agences. Quelle est, pour vous, la place du réseau d'agences dans ce paysage numérique en mutation ?**

Le premier enjeu de notre réseau "physique" est d'introduire le digital dans l'agence afin de renforcer la relation client. Le digital doit servir à mieux accueillir le client pour répondre à ses besoins tout en renforçant la valeur ajoutée du conseiller et en dégageant du temps commercial par la simplification administrative.

Ex : la mise en œuvre de la signature électronique apporte un gain de temps pour le client et le conseiller dans le réseau Caisse d'Epargne Midi Pyrénées. Elle est en application depuis 6 mois dans une douzaine d'agences.

De façon complémentaire, l'intégration du multi canal dans l'agence est nécessaire et doit permettre au client de rentrer en contact avec sa banque comme il le souhaite et quand il le souhaite tout en assurant au conseiller bancaire la connaissance du parcours client, tel est notre deuxième défi.

En conclusion, l'évolution comportementale du client dans sa relation avec la banque va modifier le rôle de nos agences mais je suis convaincu que l'agence, en se transformant, restera le pivot de la relation bancaire dans les années à venir.

*L'ITB forme des cadres bancaires, L'AITB les rassemble.*

L'AITB Midi Pyrénées rassemble des diplômés de l'Institut technique de banque de sa région.

Infos et réservations des manifestations : [aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

Accès membres : [aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

## L'AITB Midi Pyrénées

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echanges de bonnes pratiques*

*Mutualisation d'expériences*

*Veille technologique*

*Documentations*

*Rencontres Professionnelles*

*Conférences thématiques*

*Echanges de bonnes pratiques*

*Mutualisation d'expériences*



Accueil des membres de l'AITB Midi Pyrénées au siège social de la **Caisse d'Épargne Midi Pyrénées**.



L'équipe de l'AITB Midi Pyrénées remercie tout particulièrement  
**Eric VILLEMEN** - Journaliste et consultant,  
**Nathalie PALLAS** – Responsable Adjointe Centre de contact Multimédia  
Banque Populaire Occitane, et  
**Yann LE GUILLOUX** – Membre du Directoire, en charge de la Banque de détail  
Caisse d'Épargne Midi Pyrénées  
**Anne RABY**, Directeur Département Développement Ressources Humaines –  
Caisse d'Épargne Midi Pyrénées,  
pour leur implication dans la réalisation de cette soirée.

L'ITB forme des cadres bancaires,  
L'AITB les rassemble.

L'AITB Midi Pyrénées rassemble des diplômés de l'Institute technique de banque de la région.

Infos et réservations des manifestations :  
[aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

Accès membres :  
[aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

## L'AITB Midi Pyrénées

Rencontres  
Professionnelles

Conférences  
thématiques

Echanges de  
bonnes pratiques

Mutualisation  
d'expériences

Veille technologique

Documentations

Rencontres  
Professionnelles

Conférences  
thématiques

Echanges de  
bonnes pratiques

## LES PROCHAINES MANIFESTATIONS\* – 2014

### CEREMONIE DE REMISE DES TROPHEES ITB

*Le 18 mars 2014*

Manifestation inter bancaire organisée par le CFPB, en collaboration avec L'AITB Midi Pyrénées et la Caisse d'Épargne Midi Pyrénées

### LES ATELIERS THEMATIQUES

**La PNL appliquée à la Banque** – RH / Management / Négo-Vente

*Janvier à juin 2014*

Cinthya ARENAS, Docteur en analyse de discours

### CONFERENCES THEMATIQUES

*Premier semestre 2014*

**La Banque peut elle innover ?** – Jean PHILIPPE, Directeur Général  
Caisse régionale de Crédit Agricole Pyrénées Gascogne

**Le banquier face aux procédures collectives** – Frédéric GUIRAUDEN,  
Directeur Régional Banque DELUBAC

\*Suivez tous les évènements de l'AITB Midi Pyrénées :

En accès membre

En accès libre

[aitb.asso.fr](http://aitb.asso.fr)

viadeo



**Rejoignez l'AITB Midi Pyrénées, votre association !**

Vous êtes étudiant, diplômé, Maître de conférence à l'ITB, demandez votre bulletin d'adhésion via un simple mail : [aitbmp@yahoo.fr](mailto:aitbmp@yahoo.fr)

L'Equipe de l'AITB Midi Pyrénées sera heureuse de vous accueillir au sein de la communauté des ITBistes.