

# Banque : l'innovation naît de la coopération

L'offre bancaire s'élargit et la concurrence s'intensifie. Les idées fusent, les banques se réinventent, les Fintech lèvent toujours plus d'argent. Moyens de paiement, crédit, épargne, assurance : toutes nos activités sont en mouvement. Or le rôle des banques est plus central que jamais. Pour continuer à innover, à rester compétitifs et à répondre aux attentes de nos clients, nous devons créer de nouvelles synergies. C'est le sens de l'open-banking.

Gagner la préférence de nos clients

Le temps où un client n'était toujours fidèle qu'à une seule banque est révolu. 31% des Français sont aujourd'hui multi-bancarisés (Enquête Anytime/Ifo). Le challenge est donc d'être la banque principale du client, celle de ses projets et non de son seul argent de poche. La clé pour être sa banque préférée ? D'une part les compétences de son conseiller. D'autre part, la qualité optimale des services digitaux proposés par la banque. Pour cela, la banque doit vraiment être en capacité d'innover. C'est là que l'open-banking intervient. Cette démarche avec un tiers nous permet de mettre régulièrement en marché des nouveautés - des services, des produits, des solutions - pour nos clients ; alors que par nous-même nous ne serions pas capables de produire aussi rapidement. C'est l'intérêt de collaborer avec des Fintech et des startup ! On touche ici à l'enjeu des API bancaires : ouvrir notre SI pour intégrer de nouveaux partenaires très rapidement et de façon fluide sans perturber notre qualité de service ; et ainsi créer de nouveaux parcours client en étant toujours conforme avec la réglementation. C'est une véritable course contre la montre !

Chaque jour de nombreuses innovations sont lancées et améliorées par les banques : paiement avec votre smartphone, carte de paiement biométrique, assurance des Nouveaux Véhicules Électriques Individuels Et après ?

La banque d'aujourd'hui dépasse le périmètre auquel elle s'était astreinte. J'ai la conviction qu'il nous faut proposer des solutions extra-bancaires plus larges pour simplifier les moments de vie des Franciliens et ainsi fidéliser les clients. Les premiers résultats de nos coopérations avec des startup « hors banque » sont encourageants. Je pense à En voiture Simone avec qui nous proposons le permis de conduire le moins cher en Île-de-France, à Hello Charly avec qui nous avons déjà accompagné plus de 22.000 jeunes Franciliens dans leur orientation scolaire. Et tant d'autres !

Simplifier et enrichir le travail de nos équipes

Et les collaborateurs dans tout cela ? Ils doivent être les premiers à profiter des bénéfices de nos avancées. Notre objectif dans la robotisation et l'automatisation intelligente de nos processus est de dégager du temps aux équipes. Si les machines prennent en charge les tâches les plus répétitives et à faible valeur ajoutée, un conseiller de clientèle pourra mécaniquement davantage se concentrer sur son cœur de métier : conseiller ses clients. Le robot devient un assistant au service de la relation client. Nous investissons dans l'IA en tant qu'« Intelligence Augmentée », dans laquelle l'écoute et les échanges intuitifs sont centraux.

Déjà dix robots sont à ce jour opérationnels au Crédit Agricole d'Île-de-France et d'autres sont en préparation. Pour exemple, 92 % des rejets SEPA Direct Debit sont traités chez nous par un

assistant virtuel. Un gain de temps et d'efficacité considérables pour nos équipes de back-office !

Et parce que la force de l'IA est de repérer les signaux faibles, là où l'humain peut se tromper, nous développons des projets d'ampleur notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude et le blanchiment qui réclament d'ailleurs le « zéro erreur ». Nous travaillons en étroite collaboration avec le CEA List pour la création d'un outil d'aide dédié à nos analystes.

Co-crée au service de tous

Je lis souvent des articles sur ces « startup qui font trembler les banques ». Loin de là ! Nous sommes le secteur qui coopère le plus avec ces jeunes pousses. Nous y gagnons en agilité, réactivité et innovation disruptive. En échange, les banques apportent aux startup la crédibilité et le chiffre d'affaire nécessaires pour se développer.

Place donc aux partenariats et à la co-création. Entre grands groupes et startup, entre une banque régionale et un institut public comme l'Institut Paris Région pour construire OÙ acheter en Île-de-France. Je suis convaincu que l'innovation naît des partenariats les plus ingénieux, à l'image de l'écosystème du plateau Paris Saclay. Ce cluster consacré à l'excellence universitaire et scientifique illustre la capacité de notre région à réunir sur un même territoire tous les acteurs de la RD.

Nietzsche disait « celui qui ne veut agir et parler qu'avec justesse finit par ne rien faire du tout ». Il est temps de sortir de notre caverne ! Nous devons tester pour apprendre. Et il serait bien long et vain d'expérimenter seul et pour nous-même. Nous innovons avec enthousiasme aux côtés de nos partenaires. Nous innovons avec utilité pour nos clients. La robotique, l'intelligence artificielle ou encore les nouvelles fonctionnalités offertes par le digital sont autant de leviers pour devenir leur banque préférée.