

72 % des dirigeants d'institutions financières placent leur capacité à innover en tête de leurs priorités, selon une étude Sopra Steria & Forrester

Paris, le 19 octobre 2021 – À l'occasion du [Sopra Banking Summit 2021](#), Sopra Steria, l'un des leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels, publie une étude menée conjointement avec le cabinet d'étude indépendant Forrester. Interrogeant 760 dirigeants d'institutions financières dans près de 30 pays, elle dévoile les priorités actuelles et les tendances futures du secteur bancaire en matière d'innovation et de transformation digitale.

L'enquête menée par Sopra Steria et Forrester offre une vision large et transversale de la maturité digitale des banques et de leur agenda d'innovation pour les années à venir. Ainsi, parmi les principaux résultats de l'étude, celle-ci révèle :

- Un alignement global sur les priorités et enjeux clés pour sécuriser la transformation numérique des institutions bancaires ;
- Une priorité donnée à l'amélioration de l'expérience client, notamment chez les banques traditionnelles ;
- De fortes attentes en ce qui concerne l'Open Banking comme levier de croissance ;
- Une faible collaboration avec les partenaires de l'écosystème jusqu'à présent.

L'innovation, une course contre la montre

L'étude révèle que 72 % des dirigeants interrogés placent leur capacité à innover et à améliorer les produits et services numériques en tête de leurs priorités actuelles. 85 % d'entre eux prévoient notamment d'investir dans les technologies émergentes. L'Internet des Objets (85 %), l'Intelligence Artificielle (87 %) et la sécurité des données (88 %) sont considérés comme les prochaines grandes avancées pour les banques traditionnelles. Un constat partagé par les banques numériques : l'IoT (91 %), l'Intelligence Artificielle (90 %) et la Sécurité des données (88%).

Les entreprises de services financiers ont su s'adapter et innover à un rythme plus soutenu que jamais pendant la pandémie, en trouvant de nouvelles manières de se connecter avec leurs prospects, en soutenant les clients existants, tout en repensant les opérations de back-office. Cependant, la question qui se pose est de savoir si les organisations bancaires traditionnelles, plus que les banques numériques, peuvent maintenir cet esprit d'innovation dans un environnement post-pandémique.

En effet, comme le souligne Forrester dans le rapport : « *L'étude a montré que les banques surestiment déjà leurs capacités dans des domaines tels que l'expérience client, mais qu'elles*

sous-estiment les défis auxquels elles sont confrontées à mesure que la dynamique du marché évolue vers une collaboration orientée vers les écosystèmes. »

L'expérience client, la clé du succès pour le secteur bancaire

Lorsqu'ils sont interrogés sur leurs capacités CX, l'enquête révèle que 70 % des dirigeants de banques traditionnelles ont évalué leurs capacités comme bonnes ou excellentes ; une perception plus faible est observée chez les dirigeants des banques numériques (67%).

Forrester nuance cependant dans le rapport : « *72 % des personnes interrogées ont jugé leur banque au-dessus de la moyenne pour ce qui est de l'intégration des produits et services dans les plateformes ou canaux des partenaires. La loi des probabilités suggère que cela n'est pas possible et trahit un excès de confiance, mais les dirigeants sont plus réalistes lorsqu'il s'agit des défis en matière de CX.* »

Les dirigeants des banques historiques ont en moyenne une perception plus élevée de leurs capacités numériques que les banques numériques, dans tous les domaines à l'exception des prêts sécurisés, où les banques digitales considèrent avoir les meilleures compétences numériques (72 %). Au cours de ces derniers mois, le secteur bancaire a accéléré sa transformation face à la crise sanitaire mais aussi en réaction aux nouveaux standards relationnels imposés par les Pure Players du secteur bancaire. Une dynamique encourageante mais un niveau de reconnaissance client qui reste toutefois perfectible.

L'Open Banking comme levier de croissance

À mesure que les technologies évoluent, les banques traditionnelles, au même titre que les banques numériques, valorisent davantage les capacités de conseil de leurs partenaires : de l'appréhension à l'intégration des nouvelles technologies.

Cependant, les besoins auxquels aspirent ces deux types d'acteurs diffèrent. Les fonctionnalités de sécurité et de conformité sont les capacités les plus recherchées pour les banques historiques (67 %) ; tandis que les banques numériques, elles, apprécient la praticité des solutions prêtes à l'emploi (65 %), des services basés sur le Cloud (64 %) et l'accès à l'Open Finance (63 %).

Si l'Open Banking est une priorité pour 72 % des dirigeants interrogés, l'ensemble des acteurs s'accordent à dire qu'ils ne peuvent le faire seuls et s'appuient sur leur écosystème de partenaires. Ainsi, 67 % d'entre eux prévoient d'externaliser tout ou partie des API d'Open Finance pour les besoins des développeurs. En outre, 62 % des banques envisagent également d'externaliser tout ou partie de leur conformité Open Banking.

Chaque banque a un rôle à jouer dans cet écosystème ouvert. L'efficacité avec laquelle ils participent à cet écosystème et le choix des partenaires de confiance détermineront le succès futur de leur entreprise.

Le rapport Forrester détaille : « *Bien qu'elles en mesurent le potentiel, la plupart des personnes interrogées ont indiqué que leurs banques éprouvaient des difficultés à développer un tel*

écosystème. Les principaux défis sont les mêmes que ceux de la banque numérique, la sécurité et les données arrivant en tête. D'autres problèmes étaient plus spécifiques aux écosystèmes collaboratifs : recueillir le consentement des clients, intégrer les technologies existantes et inclure de nouveaux services de manière évolutive et efficace. L'incapacité à maîtriser ces risques affecte la pertinence des banques vis-à-vis de leurs clients. »

La sécurité, un enjeu commun

La sécurité des données, la cybersécurité et le partage d'informations sont parmi les principales préoccupations, aussi bien pour les banques numériques que pour les banques traditionnelles. En effet, 40 % des banques traditionnelles considèrent la sécurité des données comme le principal défi (38 % des banques numériques) aux côtés de la cybersécurité à 40 % également (34 % pour les banques numériques).

De même, 68 % des dirigeants des banques traditionnelles considèrent les données comme un enjeu critique, voire très critique pour 43 % d'entre eux. Un constat partagé par 48 % des banques ayant un haut niveau de maturité numérique. Pour les décideurs informatiques, le taux est encore plus élevé (64%). 37 % des banques souhaitent renforcer la sécurité de leurs données – seulement 19 % en Europe (vs. 63 % en Amérique du Nord et 47 % en Asie). Une inquiétude accrue chez les banques ayant le niveau de maturité numérique le plus élevé (52%).

La sécurité est une priorité pour l'ensemble des acteurs de l'écosystème mais qui ne peut être traitée sans aide extérieure. Si les banques veulent garder le contrôle de la technologie, elles recherchent des fournisseurs dans tous les domaines des technologies émergentes pour répondre aux enjeux de sécurité.

*« L'étude révèle la nécessité impérieuse de maintenir un niveau de satisfaction client aux standards des leaders du digital. Cet impératif doit être maintenu dans une dynamique d'innovation appliquée à la croissance. L'open banking, ainsi que tous les leviers sur les données et l'intelligence artificielle, font émerger des enjeux réglementaires et de sécurité. **explique Nicolas Aidoud, Group Executive Head of Financial Services de Sopra Steria.** « Partenaire historique des banques et institutions financières dans leur transformation digitale, nous investissons dans nos offres pour proposer des solutions à nos clients afin qu'ils réalisent leurs ambitions de croissance avec une expérience client efficace et dans un contexte de plus en plus concurrentiel. » **ajoute-t-il.***

Pour assister à la session de présentation des enseignements de l'étude animée par Nicolas Aidoud et Jacob Morgan, Principal Analyst chez Forrester, rejoignez-nous le 19 octobre de 17h15 à 18h à l'occasion du [Sopra Banking Summit](#).

Pour télécharger le rapport complet, rendez-vous [ici](#).

**Méthodologie : Cette étude a été réalisée par Forrester pour Sopra Steria sur un échantillon de 760 dirigeants d'institutions financières à travers le monde (Europe, Afrique, Asie, Etats-Unis, Amérique Latine, Moyen Orient). L'enquête s'est déroulée entre juin et juillet 2021.*

A propos de Sopra Steria

Sopra Steria, l'un des leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels, aide ses clients à mener leur transformation digitale et à obtenir des bénéfices concrets et durables. Il apporte une réponse globale aux enjeux de compétitivité des grandes entreprises et organisations, combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies innovantes à une approche résolument collaborative. Sopra Steria place l'humain au centre de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du digital pour construire un avenir positif. Fort de 46 000 collaborateurs dans près de 30 pays, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 4,3 milliards d'euros en 2020.

The world is how we shape it.

Sopra Steria (SOP) est coté sur Euronext Paris (Compartiment A) - Code ISIN : FR0000050809

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur <http://www.soprasteria.fr>

Contacts presse

Sopra Steria: Elsa Estager, Tel.: +33 (0)7 86 73 21 17 – elsa.estager@soprasteria.com

Burson Cohn & Wolfe: Vincent Darricarrere, Tel.: +33 (0)6 76 05 95 63 – vincent.darricarrere@bcw-global.com