

LES DIMENSIONS DE LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

COMMUNITY MANAGER, WEB PROJECT MANAGER, DIGITAL BRAND MANAGER, DATA SCIENTIST, DATA PROTECTION OFFICER, CHIEF DATA OFFICER, ETC. AUTANT DE NOUVEAUX MÉTIERS QUI APPARAISSENT DANS LES ENTREPRISES DU SECTEUR FINANCIER, EN PLUS DES MÉTIERS TECHNIQUES LIÉES AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES ELLES-MÊMES.

La révolution numérique (les outils) et digitale (les usages) impacte tous les métiers qu'ils soient communs à tous les secteurs ou spécifiques au monde bancaire. Cette révolution numérique a donc bien sûr un impact spécifique sur les métiers de la banque et de la finance. Une étude récente de "l'Observatoire des métiers de la banque" analysait cet impact selon trois dimensions : les activités (le travail au quotidien), l'environnement (la relation avec les autres en interne comme en externe) et les compétences (la valeur des collaborateurs). La révolution numérique et la complexité croissante de la réglementation bancaire sont certainement aujourd'hui les facteurs qui impactent le plus les métiers du secteur.

RAPIDITÉ ET ADAPTATION

La révolution numérique avec la rapidité voir l'instantanéité qu'elle apporte, impose aux entreprises et à leurs salariés de s'adapter plus rapidement, que ce soient aux comportements des clients (utilisation de nouveaux canaux, meilleure information et donc souvent plus d'exigence) ou à la concurrence (apparition des *fintechs* ou de nouveaux entrants dans les secteurs bancaires et financiers). Il s'agit de développer des produits innovants répondant à de nouveaux besoins. Chez les acteurs traditionnels, cela implique une formation des salariés actuels aux nouvelles technologies et à leur usage qui n'est plus individuel mais devient collaboratif.

EVOLUTION DES MÉTIERS EXISTANTS ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX MÉTIERS

Le numérique dans le secteur bancaire et financier comme dans les autres secteurs implique la nécessaire évolution des métiers existants (que faire du chargé de clientèle en agence alors que les clients sont de plus en plus sur internet ?) mais aussi l'intégration de nouveaux métiers (les *data scientists* pour traiter les *big data* par exemple). On peut aussi ajouter la gestion de la cohabitation entre les anciens et les nouveaux collaborateurs (lutte pour l'allocation de budgets, évolution des mentalités, résistance aux changements, etc.). Par exemple, on observe dans certaines institutions financières des résistances aux changements de la part des équipes des Directions des systèmes d'information (DSI) qui gèrent les bases de données clients (données structurées) et qui ressentent la concurrence des nouveaux profils recrutés de *data scientists* qui s'occupent de données de toutes sortes souvent externes à l'entreprise et plus variées (données non structurées) avec un objectif souvent marketing.



NOUVEAUX RISQUES, NOUVEAUX MÉTIERS

On ne peut oublier de citer les risques liés aux nouveaux canaux de communication et de distribution : l'atteinte à la réputation (suite à une attaque du site web ou du système d'information d'une institution), la protection des données personnelles des clients (vol de données et respect de la réglementation en matière de données avec la Cnil) et la protection des avoirs des clients (vol par carte bancaire, piratage de comptes avec le *physging*). Nul doute que la protection contre les cyber-risques fera l'objet d'investissements importants sous forme de recrutements pointus les années à venir (*data protection officer, chief data officer, etc.*)

BESOINS DE FORMATION

Les nouvelles technologies (media, langages de programmation, puissance des serveurs, vitesse d'accès à l'internet) ont aussi eu un impact sur la formation notamment dans le secteur bancaire et financier. Le modèle pédagogique a évolué : au-delà de la formation présentielle, la formation distancielle (l'e-learning) connaît un succès grandissant, succès dû au nombre important de salariés à former pour développer les compétences traditionnelles mais aussi les nouvelles compétences qu'elles soient digitales ou comportementales.

Citons par exemple SimTrade qui est un MOOC de 2^e génération qui allie théorie et pratique. Pour comprendre le fonctionnement des marchés financiers et d'apprendre à intervenir sur les marchés, SimTrade propose des formations (savoir), des simulations (savoir-faire) et des concours (faire-savoir) regroupés dans des certificats distribués par la Centrale de Cas et Médias Pédagogiques (CCMP) de la Chambre de Commerce Paris - Ile-de-France.



Par **François Longin**
ESSEC Business
School

