

CREDIT MUTUEL ARKEA

**LA PAROLE À JEAN-PIERRE DENIS,
PRÉSIDENT DU CRÉDIT MUTUEL
ARKÉA ET DU CRÉDIT MUTUEL DE
BRETAGNE**



Quel est l'impact de la transformation digitale pour les banques ?

La question de la transformation digitale pour les banques est, en réalité, celle de leur capacité à innover selon des formes totalement renouvelées.

Pendant des décennies, et parce que le contexte le permettait, les banques ont innové en exploitant de multiples possibilités techniques (nouvelles offres, nouveaux outils, nouveaux canaux de distribution), mais sans aller jusqu'à remettre en cause leur modèle économique. La révolution digitale modifie la donne de manière radicale. Avec la diffusion rapide des nouvelles technologies et l'arrivée dans le monde du travail de la « génération Y » et des « digital natives », on voit émerger à grande échelle de nouveaux comportements et des attentes différentes chez les consommateurs. Cela se traduit par une volonté d'être en situation de pro-activité (acteurs de leurs choix) et par un intérêt renouvelé pour des approches collabora-

tives, affinitaires et communautaires.

Dans l'industrie financière, les premiers signes annonciateurs de ces bouleversements ont été l'apparition de pure players digitaux, avec les courtiers puis les banques en ligne qui proposent des services plus rapides, plus personnalisés et moins chers via Internet. Mais la « disruption » du secteur va aujourd'hui beaucoup plus loin, favorisée par de nouveaux statuts réglementaires. Ce nouvel environnement permet à de nouveaux acteurs, les « Fintech », de se concentrer sur le conseil et la captation de la relation client, reléguant ainsi les banques traditionnelles dans un rôle de teneur de compte ou de producteur.

Qu'il s'agisse d'agrégation et de banque au quotidien, de transfert d'argent entre particuliers, de crowdfunding, de partage des dépenses, de moteurs de recommandations personnalisées, l'innovation touche tous les domaines d'activité du secteur bancaire, donnant naissance à de nouveaux mo-



INTERVIEW

dèles économiques. L'ère de l'approche purement « produits » est révolue. Nous devons désormais privilégier des stratégies centrées sur nos clients et l'agrégation de services nouveaux, sources de création de valeur.

Qu'en est-il pour le Crédit Mutuel Arkéa ?

Le Crédit Mutuel Arkéa n'hésite pas à se remettre en question et à revisiter ses modes opératoires, en s'appuyant sur cette très forte et solide expertise technologique qui le caractérise. Cette recherche du « temps d'avance », le groupe l'a démontrée tout au long de son histoire en étant précurseur dans la banque à distance, l'assurance-vie en ligne, les objets connectés, le big data ou, plus récemment encore, les expérimentations liées à la blockchain.

Très tôt, notre groupe a fait le choix de coopérer avec l'écosystème numérique et d'investir dans des startups de la finance qui accélèrent la transformation de nos métiers. Nous accompagnons, par exemple, Younited Credit (anciennement Prêt d'Union), leader français du crédit entre particuliers ; Linxo, outil d'agrégation de comptes et de gestion des finances personnelles ; Yomoni, service innovant de conseil et d'allocation d'actif sur le modèle robo-advisor. L'acquisition récente du groupe Leetchi, qui vise à compléter l'offre de services de paiement à destination des grands acteurs du commerce en ligne, confirme la volonté du Crédit Mutuel Arkéa de miser sur la collabora-

tion entre les acteurs traditionnels et les FinTech.

S'inscrivant dans une logique d'innovation ouverte, ces partenariats visent à proposer des services qui préfigurent la banque de demain et les attentes de nos clients.

Comment le Crédit Mutuel Arkéa conjugue « transformation digitale » et développement responsable ?

Notre modèle mutualiste repose sur des valeurs de coopération, de solidarité et d'entraide qui sont plus que jamais d'actualité. Comme évoqué précédemment, nos clients sont en quête de sens et de liens communautaires et affinitaires forts. Cette quête fait directement écho à notre identité de banque de proximité. C'est dans cet esprit que le Crédit Mutuel Arkéa a fait de la « responsabilité sociétale de l'entreprise », et plus largement du développement responsable, un axe central de son nouveau projet stratégique Arkéa 2020. Nous y voyons un formidable levier de croissance et de performance, qui nous conduit à explorer des voies nouvelles de coopération et de co-construction avec l'ensemble de nos parties-prenantes. Le lancement récent de notre fonds d'innovation sociétale « We positive Invest », doté de 20 M, est une traduction concrète de notre engagement. Il va permettre de répondre aux besoins de financement en capital-risque de startups dans les secteurs de la transition énergétique, de l'économie circulaire et de l'entrepreneuriat sociétal. ■