

**114****NOTE D'IÉNA**

VENDREDI 4 OCTOBRE 2002

NOTES D'IÉNA

INFORMATIONS DU CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

L'IMPACT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES SUR LES SERVICES FINANCIERS

RAPPORTEUR :

PIERRE SIMON
AU NOM
DE LA
SECTION DES
FINANCES

Le Conseil économique et social considère qu'il convient de favoriser l'extension de l'usage des nouvelles technologies, génératrices de croissance, de diffusion de la connaissance au profit de tous et de compétitivité.

Cette extension suppose que plusieurs conditions soient remplies pour ce qui concerne le secteur financier. Il est nécessaire, pour capter la confiance de l'ensemble des acteurs, de sécuriser les nouvelles technologies sur les plans technique et juridique. Il appartient à l'ensemble des entreprises d'optimiser leurs stratégies et de gérer les risques. Enfin, le Conseil économique et social insiste également sur l'ampleur des actions d'accompagnement à mener dans le domaine de la gestion des ressources humaines.

**ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE
DES
8 ET 9 OCTOBRE 2002**

SÉCURISER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES FINANCIÈRES

La confiance implique dans le domaine financier la connaissance réciproque des parties (dans un monde ouvert, chacun doit avoir la certitude de traiter avec une personne identifiée) ; le respect de la confidentialité des informations échangées ; la garantie du paiement pour le fournisseur et de l'exactitude de l'exécution de l'ordre donné par le client.

□ LA SÉCURITÉ MATÉRIELLE : DES SOLUTIONS À INVENTER

Il convient de trouver des solutions d'usage simple compatibles potentiellement avec des systèmes internationaux, en nombre restreint. On est encore loin de cette situation. Récemment, au niveau européen, 150 solutions de paiement ont été identifiées. C'est beaucoup trop. A ce jour, on ne voit pas encore se dégager deux ou trois solutions qui permettraient de répondre aux objectifs cités ci-dessus et s'imposer comme des standards.

Dans ce contexte, le Conseil économique et social émet les recommandations suivantes :

- mise en place rapide de dispositifs de signature électronique, dans le cadre de la directive transposée par la loi dont le début d'application a été diffusé ; il apparaît souhaitable que des partenariats bancaires, aussi larges que possible, se développent, pour accélérer le mouvement ;
- poursuite et accélération des travaux conduits par la profession bancaire, en liaison avec la Banque de France, pour définir des profils de sécurité ;
- maintien de l'application des règles prudentielles rigoureuses aux établissements qui émettent et gèrent des moyens de paiement ; à cet égard, le Conseil économique et social, dans l'intérêt du consommateur, estime que la transposition de la directive sur la monnaie électronique, en droit français, doit se faire en ce sens ;
- poursuite et intensification des travaux de la mission sur l'économie numérique sur les paiements en ligne, en vue de dégager un nombre réduit de solutions, compatibles à l'échelon européen et international, permettant à tous les acteurs de voir les chemins tracés pour les différents types d'usage (ordinateur personnel, téléphone mobile) ;
- prise en compte, dans tous ses travaux, de l'expérience acquise en matière de cartes à puce électronique, sachant que des solutions à base de logiciel coexisteront.

□ LA SÉCURITÉ JURIDIQUE : UNE AMBITION EUROPÉENNE

Le Conseil économique et social s'est focalisé sur les transactions entre professionnels et consommateurs dans leur dimension transfrontière, principalement européenne, même si leur nombre demeure limité.

Mais l'euro et la poursuite de l'intégration européenne devraient en augmenter, progressivement, le nombre. Le bilan dressé est en demi-teinte. D'un point de vue positif, il convient de relever que la Commission a établi un plan d'action à cinq ans sur les services financiers, s'achevant en 2004 et prenant en compte leur version électronique. Un ensemble de dispositions ont, d'ores et déjà, été prises. Le problème central de la preuve et l'équivalence entre les supports « papier » et « électronique » sont clairement établis. La détermination des autorités européennes de profiter du commerce électronique pour accélérer la réalisation d'un vrai espace européen ne fait pas de doute mais il y a lieu de relever des faiblesses évidentes et importantes. Appliqué aux services financiers, le principe affirmé de la loi du pays d'origine, celle du fournisseur, fragmente le marché pour les consommateurs et crée des distorsions de concurrence entre prestataires de services. La volonté des autorités bruxelloises d'en limiter la portée, par de multiples exceptions conduit à un véritable maquis à tel enseigne que seul un juriste averti - et encore - est en mesure de préciser, de manière compréhensible, les dispositions de protection du consommateur applicables dans un cas précis.

Le Conseil économique et social recommande :

- de viser une harmonisation européenne complète ;
- d'établir, dans la mesure où cet objectif sera atteint de manière progressive, un tableau de bord, à l'intention du Conseil et du Parlement européens, mettant en évidence les obstacles à franchir, les difficultés rencontrées dans l'application des mesures décidées et les étapes à venir ;
- d'inciter la Commission elle-même et les prestataires de services à permettre l'accès, via internet, à des outils permettant de connaître les règles juridiques applicables de manière facile et compréhensible. D'une manière plus générale, le Conseil économique et social recommande que le cadre législatif s'appuie sur une analyse objective des bonnes pratiques, se limite aux principes directeurs exprimés de manière ferme, et prenne en compte, au-delà de la dimension européenne, la dimension internationale.

OPTIMISER LES STRATÉGIES DES BANQUES ET DES ASSURANCES ET GÉRER LES RISQUES

□ UNE STRATÉGIE GLOBALE CRUCIALE MAIS DIFFICILE À DÉFINIR

Les applications des nouvelles technologies, même si elles se développent moins rapidement qu'on a pu le penser initialement sous la forme de services exclusivement à distance, offrent des perspectives prometteuses et incontournables.

Il apparaît souhaitable que :

- les grands établissements de crédit, les entreprises d'investissement et les institutions d'assurance poursuivent une politique volontariste d'investissement technologique, garant de la qualité des services rendus et de leur positionnement concurrentiel pour la plupart d'entre-eux ;

- ils prennent en compte la nécessité durable de maintenir un contact direct et personnel avec leurs clients, adapté aux offres de services.

De ce point de vue, l'approche « multi-canaux » apparaît la plus appropriée car, dans le secteur financier, le contact humain est essentiel.

Le Conseil économique et social constate et se réjouit que ce soit l'approche de la plupart des réseaux.

❑ DES RISQUES ACCRUS NECESSITANT DES CONTROLES RIGOUREUX

Il convient de souligner particulièrement le risque opérationnel, dont les événements du 11 septembre 2001 aux Etats-Unis ont montré la réalité. L'outil informatique, dès lors qu'il prend une certaine importance, interdit quasiment l'interruption des services. Il devient dès lors indispensable tant en interne que pour les opérations avec les clients. La continuité du service est un impératif absolu.

La soumission des établissements aux autorités de supervision bancaire est une garantie importante pour les clients. Mais la supervision nationale devient inefficace dans un contexte de transactions par nature transfrontière. Une coopération européenne voire internationale s'impose donc de plus en plus. Le Comité de Bâle sur la supervision bancaire a d'ores et déjà créé un groupe de travail sur la banque électronique visant à préciser l'accès à la profession et les modes de surveillance qui y sont associés.

Il faut également s'assurer, au plan international, qu'aucune faille réglementaire n'existe qui permettrait à des établissements non contrôlés d'opérer à partir d'un pays tiers au mépris des règles admises ailleurs.

Enfin, il est souhaitable de recommander un renforcement des procédures de contrôle interne et des audits des différentes procédures qui font l'objet de sous-traitance.

ADAPTER RÉSOLUMENT LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

L'introduction des nouvelles technologies intervient dans un contexte spécifique au secteur financier marqué par des recrutements très importants opérés dans les années soixante et au début des années soixante-dix.

Les banques vont donc être confrontées dans les prochaines années à des départs en retraite nombreux et à des mouvements d'adaptation aux

évolutions technologiques liées aux nouveaux canaux de distribution.

❑ MOBILISER LA FORMATION AFIN D'EN FAIRE UN OUTIL D'ADAPTATION PERMANENT

L'importance des mouvements de personnels va demander un effort considérable de formation et une refonte de ses contenus et de ses méthodes.

Il faudra innover en matière pédagogique. Le changement de profils des salariés des banques suppose de repenser non seulement les contenus de la formation mais aussi les méthodes.

Un accent particulier doit être porté aux techniques de management. Le fonctionnement en réseau doit progressivement se substituer aux organisations pyramidales. En conséquence, des outils adéquats doivent être fournis aux cadres en place.

❑ PLANIFIER LES RECRUTEMENTS

La politique de recrutement devrait se poursuivre pour se préparer à faire face aux départs massifs qui vont commencer d'ici à deux ou trois ans. Il s'en suivra une modification de la pyramide des âges.

La politique de recrutement à un niveau plus élevé de qualification, pratiquée depuis une dizaine d'années et consécutive à la formation des nouvelles générations, devra être poursuivie. Pour autant, qualification ne peut être exclusivement assimilée à diplôme : la dimension comportementale, la capacité, quelle que soit la formation initiale, à progresser devraient également être prises en considération.

Enfin, il faudra tout faire pour tirer parti de l'expérience des plus anciens dans les dernières années de leur carrière et n'estimer en aucun cas que leur capacité d'adaptation aux nouvelles technologies serait limitée.

Dans ces conditions, le Conseil économique et social considère qu'il y a lieu d'intensifier et de généraliser les actions que de nombreux établissements ont engagé et qui consistent à :

- favoriser la prise de conscience et réfléchir, métier par métier, aux vraies menaces et vraies opportunités liées à l'ancienneté, aux « bonnes » durées de séjour dans le même poste... ;

- renforcer et actualiser les compétences en personnalisant les contenus de formation et en inventant de nouvelles méthodes pédagogiques ; les nouvelles technologies accélèrent l'obsolescence des connaissances et exigent donc une actualisation de plus en plus fréquente des compétences ;

- réfléchir sur les facteurs de motivation et sur les modalités de gestion de carrières plus longues et plus diversifiées.

❑ POURSUIVRE L'ADAPTATION DE L'ORGANISATION ET DES MODES DE FONCTIONNEMENT

Malgré les efforts réalisés depuis une dizaine d'années, l'organisation des banques demeure encore marquée par une culture de procédures administratives et une organisation hiérarchique classique. Or les marchés bancaires actuels privilégient les organisations orientées vers l'action commerciale, la recherche de solutions adaptées au client, la réactivité, la souplesse et le travail en réseau. Il convient donc de poursuivre la mise en place d'une culture plus orientée vers un management d'animation et d'impulsion, le travail en commun et l'écoute. Les capacités d'initiative deviennent essentielles : en effet, les opérations simples ont toutes été automatisées de sorte que les rapports avec les clients revêtent désormais une dimension plus complexe.

□ OPTIMISER L'USAGE DE LA TECHNOLOGIE

Le Conseil économique et social formule plusieurs préconisations :

il faut achever de généraliser l'appropriation par tous de l'outil informatique. Les banques et les assurances doivent faire en sorte que tous leurs salariés soient parfaitement à l'aise dans l'utilisation des nouveaux outils à leur disposition.

- les nouvelles technologies transforment la façon d'exercer les métiers actuels de la banque et de l'assurance mais ceux-ci, même sous une autre forme, vont, pour la plupart, subsister longtemps. Dans certains cas, cependant, elles vont susciter l'émergence de nouvelles formes de métiers :

- certaines se développent déjà : banque par téléphone, maintenance de l'information sur les systèmes de type internet, expertise centralisée sur les produits (juristes, fiscalistes, actuaires...);

- d'autres apparaissent : métiers liés au portemonnaie électronique, au développement du commerce électronique, assistance en ligne à la formation, conseils spécifique en clientèle...

Pierre SIMON

Né le 9 juin 1935

- Membre du Conseil économique et social ; vice-président de la section des finances

- Docteur en droit

 - Diplômé de l'Institut d'études politiques (Lyon)

- Commissaire en chef honoraire de la Marine nationale (commissaire en activité de 1957 à 1966)

Responsabilités bancaires assumées :

- Directeur général délégué de la Lyonnaise de Banque (1966 à 1985)

- Retraité de Paribas, où les fonctions suivantes ont été assumées (1986-1999) :

 - Secrétaire général de la Banque Paribas (1986-1987)

 - Directeur général, puis président du Crédit du Nord (président d'honneur) (1987-1994)

 - Membre du comité directeur, puis conseiller, de la Compagnie bancaire (1994-1999)

- Directeur général de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (1997-2002) ; à ce titre, président du comité de pilotage « euro » de la profession bancaire.

Autres responsabilités

- Membre du conseil de surveillance et président du comité d'audit de la Banque de développement des PME

- Vice-président et trésorier de la chambre de commerce et d'industrie de Paris, en charge de l'activité « Congrès – salons »

- Membre de divers groupes de travail et commissions bancaires européens.

Officier de l'Ordre de la Légion d'Honneur

Officier de l'Ordre national du Mérite.