



# L'avenir de l'informatique dans les services financiers



De nouvelles compétences et des technologies adaptées sont indispensables pour éviter au secteur des services financiers de se laisser distancer.

Notre enquête sur l'avenir de l'informatique révèle que les professionnels IT exerçant dans les services financiers risquent de perdre du terrain sur le plan de la transformation digitale à venir, et ce pour différentes raisons : budgets insuffisants, charges de travail plus lourdes, obligations réglementaires complexes, frilosité des acteurs traditionnels à l'égard des technologies émergentes.

## Une pression croissante

De plus en plus, les responsables et dirigeants informatiques des entreprises de services financiers sont tenus d'en faire davantage avec des budgets qui ne suffisent pas à satisfaire les attentes.

Une telle pression vient à la fois des start-ups FinTech purement digitales qui révolutionnent le secteur, et des concurrents historiques qui déploient leurs propres solutions digitales.

La technologie porte la promesse de transformer le fonctionnement des sociétés de services financiers, en les aidant à améliorer leur engagement client, à moderniser la gestion des risques et la vigilance, à adopter des processus opérationnels agiles, à renforcer la sécurité des données, à réduire la fraude et à mieux réaliser leurs arbitrages. Mais pour préparer leurs établissements financiers à ce futur contexte, les responsables informatiques devront disposer de nouvelles compétences.

Parmi celles-ci, on peut citer la faculté à collaborer avec différents partenaires ainsi que le savoir-faire nécessaire au déploiement de solutions digitales abordables et adaptables, qui permettent de gagner en efficacité tout en suivant l'évolution des obligations réglementaires et en assurant la sécurité des données.



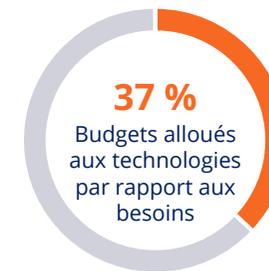
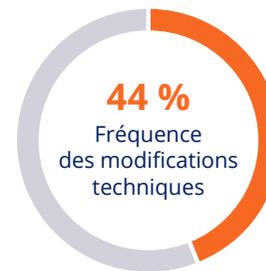
# Des contraintes budgétaires

Notre enquête a révélé que la modestie des budgets par rapport aux besoins réels des équipes constituait un obstacle significatif pour près de 40 % des sociétés de services financiers. Un tel chiffre peut paraître paradoxal à tous ceux qui connaissent parfaitement l'importance des budgets alloués aux technologies par ces sociétés. Il est vrai que certaines banques sont allées jusqu'à se déclarer « entreprises technologiques », en raison des sommes qu'elles consacrent aux outils digitaux.

Les responsables informatiques jugent pourtant insuffisants les investissements technologiques de ces sociétés de services financiers, en raison du grand nombre de solutions digitales requises pour simplifier les multiples systèmes existants et pour moderniser les différentes lignes métier. L'action des directeurs et responsables informatiques du secteur des services financiers est entravée par des processus de migration de données complexes ainsi que par des règles strictes en matière de réglementation et de confidentialité, souvent sources de contraintes et de coûts supplémentaires pour leurs transformations digitales.

Par le passé, cette frilosité à l'égard des nouvelles technologies a créé des opportunités que les start-ups Fintech ont su saisir pour prendre des parts de marché. Si les sociétés traditionnelles de services financiers peinent à suivre le rythme en raison des pressions budgétaires, elles risquent de voir de telles situations se multiplier à l'avenir.

**Quels sont les principaux obstacles auxquels votre entreprise doit faire face ?**



# Des charges de travail de plus en plus lourdes

Du fait de la pression exercée pour évoluer au rythme de la concurrence, près de 70 % des responsables informatiques des services financiers déclarent que leur charge de travail a augmenté, et 44 % admettent que la rapidité des changements technologiques constitue un défi majeur. Sur l'ensemble des secteurs analysés, ce sont les responsables informatiques des services financiers qui peinent le plus à suivre le rythme de l'évolution des technologies émergentes (50 %).

Ce travail supplémentaire est lié en grande partie au respect des nouvelles réglementations, ce qui contraint souvent le personnel de ce secteur à jongler entre les projets. De plus, les équipes informatiques sont régulièrement amenées à privilégier certaines tâches par rapport à d'autres en fonction de l'évolution des besoins des clients et des nécessités opérationnelles.

La complexité des opérations bancaires oblige à consulter un grand nombre d'intervenants en vue du déploiement de nouvelles technologies à l'échelle de l'entreprise. C'est pourquoi il est essentiel de planifier la conduite du changement lors de l'implémentation de ces nouvelles technologies, afin de garantir l'adhésion de tous et d'assurer le bon fonctionnement du système pendant la migration des anciens systèmes vers les nouveaux.

Cette multitude de facteurs ralentit la mise en place des nouvelles technologies dans ce secteur et alourdit considérablement la charge de travail du service informatique.





À l'heure actuelle, quels sont les domaines de compétence majeurs à vos yeux, et lesquels seront les plus importants dans les deux années à venir ?

#### Digital et informatique



#### Compétences émotionnelles et relationnelles



#### Leadership



■ Actuellement  
■ Dans deux ans

## Le besoin de nouvelles compétences

Afin de donner un temps d'avance à leurs entreprises, les équipes informatiques des services financiers devront développer leurs compétences émotionnelles et relationnelles, ainsi que leurs qualités de leadership. Les compétences techniques et pratiques telles que l'expertise digitale et informatique resteront d'une grande importance, dans la mesure où les responsables informatiques mènent la transformation digitale et appliquent les innovations au sein de leurs organisations. Toutefois, c'est le savoir-être de ces personnes qui jouera au final un rôle déterminant dans leur réussite.

En effet, les équipes informatiques devront coopérer davantage avec les autres services et travailler en étroite collaboration avec des acteurs extérieurs afin de garantir sur la durée la bonne marche de leurs implémentations digitales. Leurs compétences émotionnelles et relationnelles les aideront à concevoir des interactions client digitales axées sur l'empathie.

# La technologie adaptée

Les sociétés de services financiers réalisent de lourds investissements dans des plateformes dédiées et dans des technologies de traitement des paiements, mais elles doivent aussi optimiser leur transformation digitale pour conserver leur avance. L'analyse de données jouera un rôle déterminant dans la compréhension de leurs activités et de leurs clients. Mais ces entreprises devront également s'efforcer de réduire leurs coûts d'exploitation au moyen de services cloud et de protéger leurs données à l'aide de solutions de cybersécurité robustes.

Elles auront tout intérêt à investir dans des plateformes low-code pour réduire leurs coûts de développement. Des technologies telles que le machine learning, l'ingénierie des processus, l'analyse de données, l'IA et les assistants virtuels promettent toutes aux sociétés de services financiers de réaliser des économies, de simplifier leurs opérations informatiques et d'accélérer l'adoption du digital.

## L'essentiel

Pour réussir, les responsables informatiques des services financiers devront rechercher des solutions technologiques rentables, qui leur permettent d'être plus performants et ainsi de rivaliser avec leurs concurrents. Afin d'allouer les budgets et les équipes à bon escient, il faut compter sur le développement des compétences émotionnelles et relationnelles pour que les personnels soient en mesure de mieux négocier les priorités avec les autres services, valoriser les interactions avec le public et élaborer collectivement le futur de leur entreprise.

# Périmètre et méthodologie de l'étude

Afin de comprendre l'influence de la transformation digitale sur le rôle des leaders informatiques, nous avons interrogé de nombreux responsables informatiques (vice-présidents, directeurs et managers) de plusieurs secteurs clés.

Rendez-vous sur [pega.com/fr/futureofit](https://pega.com/fr/futureofit) pour en savoir plus sur l'avenir de l'informatique et sur notre méthodologie de recherche.



## À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui simplifie tous vos processus métier. Qu'il s'agisse de maximiser la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et à l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low-code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur [pega.com/fr](https://pega.com/fr)