



19-20 octobre 2007 à Sousse (Tunisie)

<http://www.ecig2007.org/>

---

*Atelier Professionnel :*

## **La Banque à Distance : Enjeux et perspectives pour la compétitivité et la qualité des services bancaires**

---

La Banque à Distance suscite aujourd'hui autant l'intérêt des acteurs bancaires et financiers que les clients qu'ils soient des individus ou des entreprises. La flexibilité d'accès, accélérée par la **disponibilité d'une connexion Internet de plus en plus performante** et la montée d'une **clientèle mieux instruite et plus technophile** sont certes des facteurs de développement intéressants. La pression de cette clientèle vers **une meilleure qualité des services bancaires** fait émerger de nouveaux besoins d'interactions distantes.

Cependant, les institutions financières ont toujours du mal à évaluer **le vrai potentiel du développement des canaux à distance**. Que l'on soit une banque multinationale avec des moyens hors du commun ou une petite banque locale dans un pays émergent, le retour sur investissement de la Banque à Distance reste très difficile à évaluer. Rediriger les clients les mieux instruits vers Internet ou le call center désengorgerait-il vraiment les agences physiques ? Leur donner plus de latitude à contacter la banque quand ils le souhaitent et où ils le souhaitent ne revient-il pas à perdre le contact et à prendre le risque de donner du champ à la concurrence ? Faut-il arrêter le redéploiement d'agences physiques, coûteuses par définition, au profit d'investissements plus techniques dans le cadre d'une stratégie multicanal ? etc.

C'est bien dans ces questionnements contradictoires que le dirigeant d'une banque, qui se veut moderne et entreprenante, se trouve constamment. Le tiraillement entre **un marché qui n'arrête pas d'évoluer avec l'internationalisation croissante de la concurrence** et une demande forte **d'un service bancaire distant performant**, d'une part, et de la pression des actionnaires pour une rentabilité immédiate des investissements technologiques, d'autre part.

Il est aujourd'hui nécessaire de débattre de ces questions pour identifier les meilleures pratiques en matière de déploiement, de management 'au jour le jour' et de définition des objectifs stratégiques de la Banque à Distance dans le cadre d'une stratégie multicanale, intégrative et globale.

### **Objectifs de l'atelier :**

- Dresser un tableau récapitulatif et synthétique des enjeux liés à la Banque à Distance (Banque sur Internet ; Call Center ; Banque Mobile ; CRM ; etc.)
- Echanger sur les meilleures pratiques nationales et internationales en la matière
- Enrichir le débat avec des éléments de prospective et de possibilités de développement futurs de la Banque à Distance

### **Intervenants (en cours, à titre indicatif) :**

- 1 consultant-expert spécialiste de la Banque à Distance
- 1 responsable Banque à Distance
- 1 responsable fournisseur de produits logiciels/SSII/etc. dans la Banque à Distance
- 1 responsable de la Banque Centrale

### **Audience-cible :**

- Décideurs de haut niveau du secteur bancaire et financier
- Responsables B2D/Marketing/Communication/Systèmes d'Information du secteur bancaire et financier
- Consultants et experts techniques et/ou métiers appelés à intervenir dans des projets de Banque à Distance
- Universitaires et Chercheurs en management et en TIC qui s'intéressent à la Banque à Distance

### **Déroulement de l'atelier (à titre indicatif) :**

- Durée : 1h30
- Présentation rapide de l'état de l'art et des technologies en matière de Banque à Distance par le Président de l'atelier (15 min)
- Présentation des différentes expériences des intervenants (10-15 min X nombre d'intervenants)
- Discussion et échanges avec la salle (15 min)

### **Président de l'atelier :**

Dr. Achraf AYADI est Consultant en Maîtrise d'Ouvrage pour le secteur bancaire et financier. Basé à Paris, il intervient auprès de multinationales bancaires dans le cadre de projets d'envergure en matière de Banque à Distance et de paiements électroniques.

Il est docteur en Sciences de Gestion de l'Institut National des Télécommunications d'Evry (France). Sa thèse a porté sur 'Le management des ressources et des compétences dans les projets de banque en ligne'. Auparavant, son DEA sur la banque en ligne en Tunisie avait constitué l'un des tous premiers travaux scientifiques sur le sujet dans le pays.

Ses travaux ont été publiés dans *Journal of Internet Banking and Commerce* (Canada), *La Revue du Financier* (France) et *i-manager's Journal on Management* (Inde) pour lequel il est éditeur d'un numéro spécial sur les nouvelles perspectives de la Finance. Il a également signé plusieurs chapitres encyclopédiques chez *Idea Group Publishing* (Etats-Unis) et co-signé un chapitre dans un recueil chez *Hermès-Lavoisier* (Grande-Bretagne).

Dr. Achraf AYADI a enseigné à l'INT, à l'Université Marne la vallée, à l'ESC Clermont-Ferrand, à la Reims Management School, à l'ESCI et à l'ESIGETEL. Il a également été formateur et conseiller pour des dirigeants et banquiers dans le domaine de la banque en ligne et dans le cadre de projets innovants.

Actif au sein de la communauté académique et de la société civile, il est Associate Fellow Member de l'*Academy of World Business, Marketing and Management Development (A.F.A.W.B.)*, Editorial Board member de l'*International Academy of E-Business*, Member de la *IEEE Engineering Management Society* et référent pour plusieurs revues et conférences européennes et américaines. Il est membre élu du Conseil d'Administration de l'ATUGE France (2003-2007) et du Bureau de l'ACETEF (2007). Il a également été le Président de l'Association des Docteurs et Doctorants de l'INT (2003-2006) et représentant élu au Comité de la Recherche de l'INT.