



White paper

# Tendances bancaires en 2023 – perspectives selon Iron Mountain



# Sommaire

03/ Les tendances qui poussent à innover

05/ Le point de vue d'Iron Mountain sur les tendances bancaires en 2023

07/ Impact sur les activités bancaires de détail,  
commerciales et de gestion de patrimoine

08/ Stabilité, résilience et innovation

09/ Accélérez votre transformation numérique

# Les tendances qui poussent à innover

---

Quelles tendances les banques retiendront-elles pour accompagner leur évolution ?

*Les perturbations actuelles de l'économie s'ajoutent à la pression des banques qui ont besoin plus que jamais de stabilité et de résilience. Toutefois, pour pouvoir apporter de la valeur à leurs clients et rester concurrentielles, les banques doivent faire de l'innovation et de la transformation numérique des priorités. Les principales thématiques autour des enjeux pour le secteur bancaire en 2023 sont abordées ici en analysant les prévisions et les perspectives des experts.*

## **L'incertitude économique oblige à rechercher un équilibre entre stabilité et innovation.**

Les taux d'intérêt et l'inflation sont élevés et la demande des consommateurs ralentit. Les économistes évaluent à 70 % la probabilité que les États-Unis connaissent une récession en 2023. Pourtant, tout en fermant les écoutilles et en attendant que la tempête passe, les banques proactives doivent investir dans l'innovation pour être prêtes lorsque l'économie se redressera. Les banques doivent rechercher de nouvelles sources de valeur en dehors du cadre de réflexion actuel.

« **73 %** des établissements de services financiers font aujourd'hui de la réduction des coûts une priorité. » - Forrester

## **L'efficacité des processus bancaires est une option prudente pour gagner du terrain.**

Il est important pour les banques de privilégier la performance opérationnelle et le contrôle des coûts. Se consacrant à des initiatives portant sur l'efficacité et les performances opérationnelles, les explorateurs de processus sont voués à devenir des héros aux yeux des banques.

« l'expérience numérique des clients n'est jugée excellente que par seulement **4 %** des responsables d'établissement financier. » - BAI

## **Les banques doivent relever le défi de créer une expérience client numérique plus irrésistible.**

La multiplication des interactions numériques et hybrides pendant la pandémie a transformé l'expérience Client (CX). Désormais, les clients réclament des services numériques dont ils attendent beaucoup.

## **Pour se faire concurrence, les établissements bancaires tablent sur de nouvelles sources de valeur qui reposent souvent sur les progrès technologiques.**

En effet, Les technologies de pointe peuvent contribuer à renforcer la performance opérationnelle pour conserver un avantage concurrentiel. Les établissements bancaires qui campent sur l'inertie numérique et qui n'investissent pas dans les technologies finiront par en subir les conséquences.

« Plus de **70 %** des enfants du millénaire et de la génération z interrogés déclarent qu'ils changeront de banque sans état d'âme s'ils y gagnent de meilleures fonctionnalités digitales. » - [BAI](#)

## **La transformation numérique se poursuit dans le secteur bancaire ; ne vous laissez pas distancer.**

Chacun se projette dans la destination finale qu'est le numérique tandis que les banques comprennent que la transformation digitale contribuera à réduire les coûts et à générer de la valeur métier. Les banques n'ont généralement pas les moyens d'extraire de la valeur des énormes volumes de données qu'elles détiennent. L'accélération de la transformation numérique leur donne les outils pour renouveler les fondements de l'activité bancaire.

« Les établissements en bonne santé dématérialisent de bout en bout ; **77 %** des banques ont pu s'améliorer dans ce domaine. » - [Institut IBM de recherche en valeur commerciale.](#)

## **Les contraintes de ressources amènent à privilégier des objectifs prudents.**

Les banques sont confrontées à des limitations de ressources, et notamment à une perte de productivité liée à l'usure des talents existants et aux défis de pouvoir en recruter de nouveaux. Elles accordent désormais la priorité à des objectifs plus prudents, dont l'expérience client (CX), l'excellence opérationnelle et de nouveaux produits/services, plutôt qu'à l'augmentation du chiffre d'affaires. Les initiatives en matière de performance et d'efficacité opérationnelles sont une priorité.

« Préparez-vous à aider les banques à déployer leur vision d'une entreprise numérique. » - [Gartner](#)

## Sources

Rapports de tendances d'analystes sectoriels (cliquez sur les liens pour accéder aux rapports) :

- Accenture: *Banking as usual: Challenge everything*
- Accenture Banking: *Top 10 Trends for 2023*
- BAI: *Addressing banking's key business challenges in 2023*
- Deloitte: *2023 banking and capital markets outlook*
- Forrester: *Predictions 2023: Banks Will Batten Down The Hatches But Prepare For The Upturn*
- Gartner: *Banking and Investment Services CIO Priorities 2023*
- IBM Institute for Business Value: *Foundations of banking excellence*

# Le point de vue d'Iron Mountain sur les tendances bancaires en 2023

L'impact de ces prévisions et comment elles orientent les décisions.

Selon nous, les tendances abordées ci-dessus orienteront la prise de décision des établissements bancaires en 2023, tant sur le plan opérationnel et structurel qu'en matière d'investissement.

Cette année, les banques sont confrontées à une thématique holistique fondamentale, à savoir **viser zéro émission nette**. Au-delà des questions de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et d'empreinte carbone, il s'agit de réduire l'empreinte des établissements financiers dans les domaines de l'immobilier, des actifs physiques, des processus et de la dette technique. Les banques ferment des agences

et vont réduire leurs actifs physiques, notamment informatiques. Les processus sont optimisés et modernisés en adoptant entre autres une approche agile. Les établissements bancaires doivent se débarrasser des technologies obsolètes et moderniser leur architecture propriétaire. Enfin, les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sont désormais un impératif métier et les banques sont sous pression pour tenir leurs objectifs. Elles visent notamment à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre, à atteindre zéro émission nette de carbone et à démontrer des résultats concrets.

## Tendances bancaires en 2023 Défendre puis capitaliser



En 2023, les banques doivent :

- **Gérer l'apparition d'une récession imminente**

L'année 2023 s'annonce agitée sur le plan économique. La récession mondiale qui se profile poussera à la hausse les provisions pour pertes sur prêts et pèsera également sur les bénéfices, la qualité des actifs, les financements et les liquidités. Tous les établissements doivent se préparer à des périodes difficiles. Néanmoins, un contexte de récession réserve aussi des opportunités. Le moment est venu de réévaluer les frontières traditionnelles en termes de produits, services et marchés pour créer de nouvelles sources de valeur.

- **Garantir stabilité, résilience et confiance grâce à la sécurité des données**

Les principes directeurs en 2023 seront la stabilité, la résilience et la collaboration avec des établissements de confiance, le tout reposant sur la sécurité des données qui est fondamentale pour toutes les décisions. Les modèles d'exploitation peuvent être améliorés en optimisant les processus, les compétences et la cybersécurité. Certaines banques affecteront probablement, à des solutions d'engagement numérique, les budgets technologies qu'elles réservaient à la transformation de leurs systèmes métier. Mais cela ne résoudra pas le problème pour autant. Un système métier moderne permet aux banques d'apporter des informations en temps réel pour fournir de meilleurs produits et services.

- **Se recentrer sur des initiatives en termes de performance opérationnelle**

La performance opérationnelle et le contrôle des coûts seront une priorité en 2023, alignant ainsi l'innovation sur les mesures en faveur de l'automatisation et de la productivité. Les technologies de pointe, dont l'IA, offrent des possibilités intéressantes pour aider les banques à réduire radicalement leurs coûts, ce qui sera une priorité dans un contexte de chiffre d'affaires aussi instable.

- **Adopter l'expérience hybride**

Les clients des banques préfèrent souvent des expériences hybrides à des expériences purement numériques ou physiques. Il est important de donner la priorité aux stratégies de CX qui reposent sur les données, qui sont homogènes sur tous les canaux et qui apportent un conseil personnalisé aux consommateurs pour traverser un contexte économique difficile. Ce qui impose une coordination entre les guichets et les services administratifs, mais repose aussi sur le mode de fonctionnement du réseau d'agences.

- **S'attaquer à la dette technologique**

De nombreuses banques sont confrontées à une dette technologique à l'aube de 2023. Elles se débattent à la fois avec des technologies qui ne sont plus utiles et avec une architecture patrimoniale qui doit être modernisée. Aussi tentant qu'il soit d'éviter d'investir dans les technologies en période de crise, les banques qui ne s'occupent pas de leur dette technique se feront distancer par la concurrence.

- **Investir et innover**

Dans le contexte économique de 2023, les investissements et les innovations seront abordés avec prudence. Les établissements qui n'innoveront pas se retrouveront encore plus à la traîne. La tendance continue à la dématérialisation de bout en bout permettra d'optimiser et d'automatiser les flux de travail complexes. L'innovation autour de l'IA et de l'Internet des Objets permettra d'améliorer la prise de décision et l'automatisation robotisée des processus (RPA).

# Impact sur les activités bancaires de détail, commerciales et de gestion de patrimoine

---

Les défis ne seront pas les mêmes selon les sous-secteurs bancaires.

*Iron Mountain accompagne ses clients qui exercent des activités bancaires de détail, commerciales et de gestion de patrimoine. 2500 établissements de services financiers à travers le monde ont choisi Iron Mountain. Voyons de plus près comment ces différents sous-secteurs bancaires relèveront les défis de 2023.*

Les banques abordent globalement 2023 dans une position relativement solide. Les réserves de fonds propres sont fortes et les niveaux de liquidités sont bons. Et puisque l'augmentation des taux générera plus de produit net d'intérêts, les banques de détail devraient bien se porter en 2023. Toutefois, les performances de l'activité bancaire d'investissement devraient être mitigées en raison du marasme des activités de prise ferme et de conseil en fusion et acquisition.

**Les banques de détail** devront faire face à l'augmentation des taux, à l'inflation et au ralentissement de la croissance à court terme. Mais pour rester compétitives, elles doivent faire de l'engagement des clients une priorité. Bien que les banques de détail comprennent l'importance d'optimiser l'expérience numérique des clients, elles ne sont que 2 sur 10 à s'engager régulièrement dans des pratiques qui leur en donnent les moyens. Une étude réalisée par Forrester montre que les banques de détail qui optimisent régulièrement la CX connaissent une croissance 3,2 fois plus rapide que celle de leurs concurrents qui ne le font pas. Développer une stratégie de CX fondée sur les données oblige en général à harmoniser les activités des guichets et des services administratifs, et à restructurer le réseau d'agences.

**Les banques commerciales** seront confrontées en 2023 à l'augmentation de l'inflation, aux problèmes liés à la récession et à des défis de chaîne logistique, mais la demande de fonds de roulement pourrait rester forte. Beaucoup de banques commerciales ont annoncé des licenciements massifs, mais les informaticiens sont globalement à l'abri car les dirigeants savent qu'ils ne peuvent pas se permettre d'être à la traîne dans le domaine technologique. Sur un plan plus stratégique,

les banques commerciales envisagent d'investir dans le numérique, d'exploiter les technologies pour doper les performances des processus administratifs, rendre les flux de travail plus intelligents et obtenir plus d'engagement de leurs collaborateurs. En outre, les initiatives ESG offrent aux banques commerciales une occasion en or pour mobiliser des fonds et accompagner ainsi leur clientèle d'entreprises dans la concrétisation de leurs propres objectifs environnementaux.

**Concernant la gestion de patrimoine**, l'horizon 2023 est plus souriant. Les gestionnaires de patrimoine ont pour principale cible de marché les enfants du millénaire et la génération Z, des clients qui maîtrisent la technologie et qui recherchent une expérience numérique à valeur ajoutée. Par ailleurs, leur conscience sociétale les pousse à investir en cohérence avec leurs valeurs. La dématérialisation de bout en bout dans les sociétés de gestion de patrimoine est cruciale pour améliorer les performances et générer une CX supérieure. Le segment de la gestion de patrimoine est par ailleurs un acteur de premier plan pour l'adoption de l'IA. Selon une récente étude, 68 % des sociétés de gestion de patrimoine utilisent des outils d'IA à l'appui de leurs processus décisionnels.

Sources :

Deloitte: [2023 banking and capital markets outlook](#)

Financial Planning: [Wealth managers embrace AI, machine learning faster than other financial services firms](#)

Forrester: [Fear and Confusion Over Data Hinder Retail Banks' Ability To Optimise Customer Experiences](#)

# Stabilité, résilience et innovation

---

Pendant que les établissements bancaires avancent sur leurs initiatives de transformation numérique, Iron Mountain peut les accompagner.

Nous pensons que les banques donneront à nouveau la priorité aux initiatives liées aux performances opérationnelles et à la rentabilité afin de préserver leur stabilité et leur résilience en 2023. Parallèlement, elles continueront d'accorder la priorité à l'innovation, dont la transformation numérique, pour ne pas se faire distancer.

Enfin, d'après une étude diligentée par Iron Mountain, 93 % des responsables, dirigeants et cadres visent l'abolition des supports papier d'ici 2027. Remettre de l'ordre dans les documents papier permet de réduire les coûts et les risques tout en ouvrant la porte à un surplus de valeur généré par l'information numérique. La transformation numérique sera essentielle pour que le secteur bancaire continue d'évoluer de servir les clients.

Iron Mountain peut aider les établissements bancaires à atteindre leurs objectifs en les accompagnant dans les domaines suivants :

- **Accéder à des données sécurisées de manière rapide et fiable** | (En savoir plus)
- **Rationaliser l'immobilier des agences et du siège à des fins de regroupement et d'optimisation des sites** | (En savoir plus)
- **Remettre de l'ordre dans les documents et les données pour garantir la conformité et la gouvernance** | (En savoir plus)
- **Automatiser les flux de travail reposant sur des documents** | (En savoir plus)
- **Améliorer la visibilité sur les données pour dégager de la valeur** | (En savoir plus)



# Accélérez votre transformation numérique

---

Que peuvent faire les banques pour se maintenir en pole position ?

Nous savons que l'expérience client, le contrôle des coûts, la conformité et les critères ESG sont les principales préoccupations du secteur bancaire. Nous souhaitons aider nos clients à traverser les incertitudes de 2023 en accélérant leur transformation numérique. Ce qui, en retour, aidera à dégager de réels bénéfices pour les établissements bancaires. Accompagnés par Iron Mountain dans leur processus de transformation numérique, nos clients du secteur bancaire pourront :

- **Fournir une expérience supérieure à leurs clients**
- **Gagner en performances pour réduire les coûts**
- **Améliorer leurs programmes de conformité**
- **Soutenir leurs objectifs environnementaux et ceux de leurs clients**

Étapes suivantes :

- **Téléchargez le livre blanc** intitulé « *Bien démarrer votre transformation digitale* » et consacré aux étapes de votre projet de transformation numérique





---

0800 215 218 | [ironmountain.com/fr](https://ironmountain.com/fr)

### À Propos d'Iron Mountain

Entreprise fondée en 1951, Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) est le spécialiste mondial des services de conservation et de gestion de l'information. Avec plus de 220 000 entreprises qui lui font confiance à travers le monde et des installations dont la surface cumulée atteint plus de 8 millions de m<sup>2</sup> sur 1400 implantations réparties dans plus de 50 pays, Iron Mountain conserve et protège des milliards d'actifs informationnels, y compris des documents vitaux pour l'activité de l'entreprise, des données hautement sensibles ainsi que des artefacts culturels et historiques. Proposant des solutions de gestion de l'information, de transformation numérique, de conservation et de destruction sécurisées, ainsi que des services de data center, Cloud et de stockage d'œuvres d'art et de logistique, Iron Mountain aide ses clients à réduire les coûts et les risques, à se conformer à la réglementation, à accélérer la reprise après un sinistre et à faciliter un mode de travail plus numérique. Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.ironmountain.com/fr>

© 2023 Iron Mountain, Incorporated and/or its affiliates ("Iron Mountain"). All rights reserved. Information herein is proprietary and confidential to Iron Mountain and/or its licensors, does not represent or imply an invitation or offer, and may not be used for competitive analysis or building a competitive product or otherwise reproduced without Iron Mountain's written permission. Iron Mountain does not provide a commitment to any regional or future availability and does not represent an affiliation with or endorsement by any other party. Iron Mountain shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information, which is subject to change, provided AS-IS with no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided or fitness for a particular purpose. "Iron Mountain" is a registered trademark of Iron Mountain in the United States and other countries, and Iron Mountain, the Iron Mountain logo, and combinations thereof, and other marks marked by ® or TM are trademarks of Iron Mountain. All other trademarks may be trademarks of their respective owners.

