

Digital, services clients, télétravail ... Les banques africaines font preuve d'agilité

Publié par ALM | Date : juin 10, 2021 | dans: Economie, Une | Laisser un commentaire | 315 Vues

Partage [f](#) 0 [t](#) 0 [in](#) 0 [p](#) 0 [e](#) 0 [p](#) 0



On s'attend à ce que plus de %18 des clients marocains utilisent la banque en ligne et plus de %17 recourent au mobile banking.

Durant ces dernières années, le paysage financier africain a connu l'émergence de grands groupes bancaires. La crise de Covid-19 a mis à rude épreuve les piliers de l'économie au niveau du continent, y compris le secteur bancaire. Pour en mesurer l'ampleur et décrypter les tendances, DATAPROTECT a réalisé un livre blanc intitulé «Les banques africaines font le bilan de la crise» sur la base d'une enquête menée dès le premier semestre 2020 au niveau d'une centaine de banques dans 35 pays africains. Cette crise a en effet accéléré certaines tendances.

Les services bancaires en ligne et mobile se verront de plus en plus sollicités. Selon cette étude, 20% des clients au Maroc par exemple disent qu'ils appelleront moins les conseillers ou le personnel de leur agence après la crise. On s'attend à ce que plus de 18% des clients marocains utilisent la banque en ligne et plus de 17% recourent au mobile banking.

Les banques restées ouvertes à 100% pendant la crise

Quel était le niveau de préparation à la crise des banques africaines, quelles stratégies ont-elles déployées pour la combattre, comment préparent-elles l'après-crise ? Autant de questions abordées par les réalisateurs de ce document. Il s'avère dans ce sens que chaque pays a vécu et a réagi différemment face à la crise, notamment en matière d'adoption des mesures de cybersécurité. «Si une minorité de 40% des banques dit avoir été préparée à une crise de grande envergure, au moment où la crise éclate, plus des deux tiers des banques avaient déjà effectué une étude d'impact ou Business Impact Analysis (BIA), et la quasi-totalité, soit 67% des banques interrogées, étaient dotées d'un Plan de continuité de l'activité (PCA).

Toutefois, peu de banques avaient prévu une situation sanitaire d'une telle ampleur dans leur stratégie de gestion de crise», argumentent les initiateurs de ce livre blanc. Dans ce contexte, les banques africaines sont restées ouvertes à 100% durant toute la période de la crise de Covid-19. Encore mieux, elles ont réussi à assurer la totalité de leurs services. «Cela ne signifie pas que la crise a épargné le secteur bancaire africain», relève Ali EL AZZOUZI, Directeur Général de DATAPROTECT, soulignant qu'au contraire les banques ont encouru de lourdes pertes, mais elles ont déployé des trésors d'ingéniosité et de résilience».

PENDANT LA CRISE			
100%	Télétravail	VPN	Bilan
La totalité des banques a continué à fonctionner durant toute la crise – 94% ont assuré l'entièreté des services, les autres une partie seulement	80% des banques ont eu recours au télétravail durant la crise, mais peu continueront à le faire après la crise	70% des banques ont eu recours au VPN pour permettre aux télétravailleurs d'accéder à leurs SI	Malgré de nombreux problèmes, 53% des banques se déclarent satisfaites ou assez satisfaites de leur expérience de télétravail
<i>Au cours de la crise du coronavirus COVID-19, votre banque a-t-elle pu continuer ses activités ?</i>	<i>Avez-vous eu recours au télétravail durant la crise du coronavirus ?</i>	<i>Quels outils technologiques avez-vous utilisés durant la crise du coronavirus pour effectuer le télétravail ?</i>	<i>En résumé, comment décrivez votre expérience de télétravail au cours de la période de crise du Covid-19 ?</i>

APRÈS LA CRISE			
Reprise lente	Gestion de risque	Vague digitale	Cyber sécurité
Plus des trois-quarts des banques prévoient une reprise lente, fin 2021, certains parlent de 3 à 5 ans	48% des banques disent vouloir réviser leur stratégie de continuité des activités. Ce taux semble exagérément conservateur	Sur le plan technologique, l'heure est à la digitalisation : 68% des répondants ont des projets de digitalisation	Un tiers seulement des banques prévoit mettre en œuvre un programme de cybersécurité
<i>Comment envisagez-vous la sortie de crise dans le secteur financier ?</i>	<i>Qu'est-ce qui va changer dans la gouvernance de votre organisation après la crise du coronavirus ?</i>	<i>Quelles seront vos grandes priorités technologiques après la crise du coronavirus ?</i>	<i>Prévoyez-vous la mise en œuvre d'un programme cybersécurité ?</i>

Le télétravail mis en place par 80% des banques

Comme option, le télétravail a été massivement adopté par les banques africaines. Ainsi, 80% des banques l'ont choisi pour assurer une continuité d'activité, alors qu'il était généralement ignoré avant la crise. «Une majorité des banques l'a même adopté sous forme intense (plus de la moitié des employés travaillaient depuis leur domicile). Toute une gamme de solutions technologiques a été déployée pour permettre aux employés d'accéder aux systèmes d'information du siège social : le VPN est la solution de choix pour 70% des banques – à l'autre extrémité du spectre, certaines institutions continuent à recourir au bon vieux téléphone et au mail», dévoile ledit document ajoutant que si le bilan global du télétravail est positif, la plupart des banques le considèrent comme un outil à utiliser en cas de crise, non comme un mode de fonctionnement en temps ordinaire.

Une reprise lente

Plus des trois quarts des banques anticipent une reprise lente vers la fin de 2021. Certaines font même mention d'un horizon de trois à cinq ans, souligne ladite étude. Par ailleurs, la crise a accéléré l'utilisation des canaux numériques. «Une vague de digitalisation est annoncée : non seulement le site web devient marchand et des applications mobiles sont lancées, mais l'ensemble des processus internes est digitalisé pour rendre l'expérience client aussi fluide et conviviale que possible», précise la même source indiquant par ailleurs que la digitalisation des processus d'affaires va de pair avec le renforcement des mesures de cybersécurité. 68% des banques ont déclaré avoir accéléré le virage digital.

