



Sommaire

● Notre coup de cœur	1
● « Adoptez un assureur à la Saint Valentin »	1
● Actualités	1
● Deux initiatives de la BPI à l'attention des PME innovantes.....	1
● L'emploi sous pression dans les banques françaises	2
● La Société Générale élague son organisation pour gagner en efficacité	2
● Nouvelles Offres	2
● Le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne crée la « banque du tourisme »	2
● Banque Populaire propose l'épargne d'impulsion.....	3
● Technologie	3
● Les français restent attachés à leur conseiller bancaire.....	3
● Distribution	3
● BNP Paribas va lancer une banque 100% digitale.....	3
● ME Bank présente ses mini agences sur le lieu de travail	3
● BNP Paribas présente un mur digital dans son Concept Store parisien.....	4
● Moyens de paiements	4
● American Express permet d'acheter en ligne via Twitter.....	4
● Règlementaire	4
● Les frais liés aux découverts vont être plafonnés	4
● La Seine-Saint-Denis réduit sa facture auprès de Dexia	5
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	5
● Les fusions-acquisitions géantes de retour sur le marché mondial	5
● Conférence le 26 mars 2013	5
● Assurances et Mutuelles sur internet	5

● Notre coup de cœur...

● « Adoptez un assureur à la Saint Valentin »

A l'occasion de la Saint Valentin, Eric Lemaire, Directeur de la communication et de la responsabilité d'entreprise d'**AXA France**, a publié sur son [blog](#) un petit film humoristique, réalisé pour un événement interne du groupe d'assurance.



Souhaitant en finir avec les préjugés et la perception négative du métier d'assureur, Eric Lemaire a été inspiré de publier cette vidéo humoristique la veille de la fête des amoureux !

● Actualités

● Deux initiatives de la BPI à l'attention des PME innovantes

La **Banque Publique d'Investissement (BPI)** vient d'annoncer le lancement du *PPI* (Prêt pour l'innovation), un prêt sur sept ans qui permettra aux entreprises innovantes de disposer d'une somme de 30 000 à 1 500 000 euros afin de prendre en charge les dépenses matérielles et immatérielles liées à l'industrialisation et à la commercialisation de leurs innovations. Avec un remboursement débutant à partir de la troisième année, ce prêt devrait permettre aux entreprises de mieux vivre la période qui sépare la phase de R&D et la production industrielle régulière.

L'autre outil lancé par la BPI est le *Préficir*, préfinancement du Crédit impôt recherche. Alors que les entreprises faisant appel à ce crédit devaient jusqu'à maintenant attendre un an pour le récupérer, le préfinancement permettra de disposer directement d'un apport en trésorerie. La BPI s'engage à garantir les banques qui assureront le préfinancement de ce crédit



d'impôt. Elle pourra aller même jusqu'à assurer en propre ce préfinancement.



L'Entreprise • 12.02.2013 • [La BPI lance deux nouveaux dispositifs pour l'innovation](#)

●● L'emploi sous pression dans les banques françaises

Recrutements en baisse dans les réseaux, négociations salariales tendues, projet de loi de séparation des activités... Les motifs d'inquiétude ne manquent pas pour les 370 000 collaborateurs des banques de l'Hexagone.

D'ici à 2015, les établissements devront toujours faire face à des départs à la retraite, mais les partants ne seront pas forcément remplacés. Les DRH se focalisent actuellement sur les mobilités internes, qui concernent près de 20% des collaborateurs chaque année, et font du recrutement externe un tout dernier recours. Par ailleurs, l'alternance est de plus en plus utilisée pour intégrer les jeunes, sans pour autant garantir un emploi à l'issue de l'apprentissage.



Agefi • 14.02.2013 • [Banques françaises - L'emploi sous pression](#)

●● La Société Générale élargue son organisation pour gagner en efficacité



Frédéric Oudéa, PDG de la **Société Générale**, a annoncé une réorganisation suivant la logique du plan stratégique Ambition 2015 présenté en 2010 : les métiers qui devaient venir en soutien de ses trois activités cœur (banque de détail en France et à l'international et BFI) sont désormais intégrés à chacun de ces trois piliers. Avec cette organisation plus ramassée, la Société Générale espère générer de nouvelles synergies de revenus et de moyens.

La banque de détail en France, seul pilier épargné par la réorganisation, n'échappera pas à une mue profonde pour gagner en efficacité, alors que se profile une hausse du coût du risque en 2013 estimée à 20% par Jean-François Sammarcelli, Directeur Général délégué.

Les Echos • 14.02.2013 • [La Société Générale élargue son organisation pour gagner en efficacité](#)

● Nouvelles Offres

●● Le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne crée la « banque du tourisme »



Le **Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne** lancera officiellement mardi 19 février 2013 la "Banque du Tourisme". Il s'agit d'une première en France. Ainsi, disposera t-elle d'une Caisse Locale, dont les sociétaires et le Conseil d'Administration seront issus du secteur du tourisme. En réunissant les acteurs institutionnels ou privés, la Caisse Locale de la Banque du Tourisme veut contribuer à la construction du tourisme de demain.

Ce secteur économique qui représente 6% du PIB français, aura ainsi des interlocuteurs pouvant répondre concrètement à leurs besoins sur les départements du Gers, des Hautes-Pyrénées et des Pyrénées Atlantiques.

TourMag.com • 10.02.2013 • [Crédit Agricole Pyrénées Gascogne : lancement officiel de la "Banque du Tourisme"](#)



●● Banque Populaire propose l'épargne d'impulsion



Les temps sont durs ! Les temps ne sont plus aux achats d'impulsion ! Les temps sont à l'épargne d'impulsion !

En terme de produits bancaires, cela signifie que les crédits sont en perte de vitesse, notamment le crédit revolving et que tout ce qui contribue à la maîtrise du budget monte en puissance. C'est le cas des outils de consultation de comptes et particulièrement de Personal Finance Management.

La **Banque Populaire** va plus loin en proposant d'épargner en 1 geste du doigt grâce à une fonctionnalité de la nouvelle appli mobile Cyberplus : Rapid'épargne.

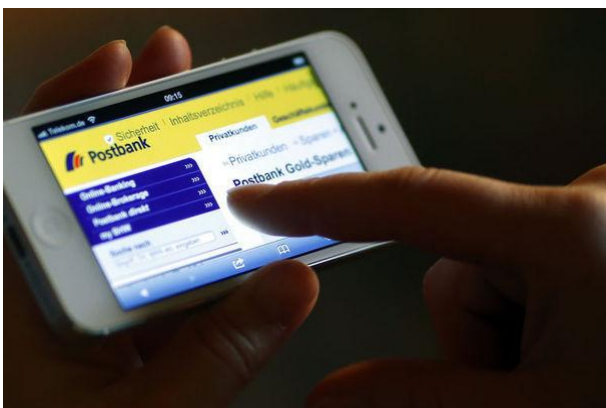
Marketing - Banque ● 10.02.2013 ● [La nouvelle appli mobile Banque Populaire propose l'épargne d'impulsion](#)

● Technologie

●● Les français restent attachés à leur conseiller bancaire

Si 91% des internautes français ont déjà consulté leur compte bancaire sur Internet, ils restent majoritairement frileux à l'idée d'une gestion totalement dématérialisée de leurs opérations et actes bancaires, selon le baromètre publié par Orange/Terrafemina.

La possibilité d'avoir un conseiller bancaire attiré qui serait joignable par email ou par vidéo, même en-dehors des horaires d'ouverture des agences, convainc cependant une majorité des sondés: 53% évoquent une "bonne idée", tandis que 30% estiment en revanche que "rien ne remplace le contact humain direct".



Observatoire Orange-Terrafemina ● 13.02.2013 ● [Banque en ligne : prêts pour le 100% digital ?](#)

● Distribution

●● BNP Paribas va lancer une banque 100% digitale



« **BNP Paribas** s'apprête à lancer une banque entièrement digitale déconnectée des agences en dur, sur ses marchés domestiques de la zone euro. « Nous présenterons probablement un projet au printemps. L'industrie bancaire entre dans une nouvelle ère où de plus en plus de clients souhaitent bénéficier de tous les avantages des nouvelles technologies », explique le directeur général du groupe, Jean-Laurent Bonnafé. La cible ? Les clients connectés sur leur smartphone et adeptes des réseaux sociaux. »

Les Echos ● 15.02.2013 ● [Une banque 100% virtuelle](#)

●● ME Bank présente ses mini agences sur le lieu de travail

La banque australienne **ME Bank** a ouvert sa première agence-kiosque chez l'opérateur Telstra, dans son centre d'appels basé à Melbourne.

L'espace de 5 m² est conçu pour fournir aux clients qui ne peuvent pas se rendre en agence pendant la journée de travail les services personnels non disponibles via les canaux numériques.

Les kiosques comprennent les téléphones vidéo pour l'accès aux centres d'appels de la banque de 8h à 18h, un bureau privé pour des réunions avec un banquier, un GAB, et l'accès aux services bancaires par Internet...



Finextra ● 08.02.2013 ● [ME Bank introduces mini workplace branches](#)



●● BNP Paribas présente un mur digital dans son Concept Store parisien

Grâce à une animation 3D projetée sur un grand mur de verre, le client est immergé dans l'univers des 19 produits et services de **BNP Paribas**. Il les découvre d'un simple geste de la main de façon virtuelle et a la possibilité d'y souscrire de façon réelle, en toute autonomie ou avec l'appui d'un conseiller du Concept Store.

Il est possible de souscrire en faisant glisser le produit choisi d'un simple geste de la main du mur digital vers une tablette tactile à sa disposition, ou vers son smartphone en flashant le QRcode qui apparaît sur le mur pour chacun des 19 produits présentés. Aujourd'hui, certains clients souhaitent avoir le choix entre accompagnement et autonomie avec des technologies innovantes. Le 'Digital Store' de BNP Paribas permet ainsi de répondre aux nouveaux besoins de ses clients...



BNP Paribas • 12.02.2013 • [Communiqué de presse](#)

● Moyens de paiements

●● American Express permet d'acheter en ligne via Twitter

Un partenariat a été conclu entre l'émetteur de cartes de crédit **American Express** et Twitter, afin d'effectuer des achats en ligne en seulement deux tweets. Concrètement, les usagers de la plateforme sociale devront synchroniser leur carte bancaire à leur compte Twitter à l'adresse sécurisée d'American Express. Puis, après avoir effectué leur commande par tweet, l'utilisateur devra confirmer par un tweet avec le mot-dièse (Hashtag) approprié pour que son achat soit finalisé.

Une carte cadeau AmEx, une tablette et une console de jeux, un appareil photo sont les premiers produits proposés à l'achat via Twitter. En cas d'intérêt des consommateurs, l'offre sera élargie.



La Tribune • 13.02.2013 • [Désormais on peut acheter en ligne via Twitter](#)

● Règlementaire

●● Les frais liés aux découverts vont être plafonnés

Le plafonnement des commissions d'intervention a été élargi à tous les consommateurs lors du débat à l'Assemblée sur la réforme bancaire. Le montant maximal par mois et par opération sera fixé par décret par le ministre, après concertation avec les banques et les associations de consommateurs.

Pour Laurent Baumel, député d'Indre-et-Loire, « cette disposition pourrait permettre d'apporter beaucoup à nos concitoyens qui vivent parfois des difficultés en fin de mois aggravées par les commissions ». Précisant que ces commissions se situent entre 5 et 15 euros à chaque fois, avec une moyenne de 8,5 euros, ce qui représente « de l'ordre de 1,8 milliard d'euros par an [...] ces commissions ne devraient pas être plafonnées au-delà de 5 euros par opération et de 40 euros par mois ».



L'Expansion • 14.02.2013 • [Réforme bancaire: les frais liés aux découverts vont être plafonnés](#)



●● La Seine-Saint-Denis réduit sa facture auprès de Dexia



Le Tribunal de grande instance de Nanterre a estimé que le conseil général de Seine-Saint-Denis avait « contracté des contrats de prêt, et non des instruments financiers », qu'ils « n'étaient pas spéculatifs » et que la banque Dexia n'avait pas manqué à son devoir d'information.

Cependant les taux d'intérêt jugés usuraires de trois prêts toxiques ont été annulés par le tribunal. Comme d'autres collectivités françaises, le conseil général de Seine-Saint-Denis se bat pour réduire les montants des intérêts d'emprunts toxiques contractés avant la crise financière. En 2008, 92,96% des 930 millions d'euros de dette de la Seine-Saint-Denis étaient constitués d'emprunts toxiques. La politique de sécurisation de l'encours de la dette a permis de faire tomber cette proportion d'emprunts toxiques à moins de 60%.

Les Echos • 08.02.2013 • [La Seine-Saint-Denis paiera moins à Dexia](#)

Fusions-Acquisitions • Partenariats

●● Les fusions-acquisitions géantes de retour sur le marché mondial

Porté par quelques opérations notables, telles la fusion de Glencore avec le groupe minier Xstrata ou le rachat du mexicain Grupo Modelo par le brasseur belge Anheuser-Busch, le marché des fusions-acquisitions a atteint 2 721,9 milliards de dollars en 2012. L'industrie agroalimentaire et les médias et télécoms, à l'instar du rachat de Virgin Media par Liberty Global, sont cités comme secteurs porteurs.

Les entreprises voient à nouveau la croissance externe comme une alternative favorable pour accroître leur activité, la croissance organique étant devenue plus difficile. Le marché des fusions-acquisitions devrait donc être actif en 2013, sans toutefois atteindre les niveaux d'avant-crise.



Les Echos • 15.02.2013 • [Les fusions-acquisitions géantes font leur retour sur le marché mondial](#)

Conférence le 26 mars 2013

●● Assurances et Mutuelles sur internet

Le digital au cœur des nouvelles stratégies client



15H20 - RELATION CLIENT : ÉTUDES DE CAS USAA / METLIFE & ORIENTATIONS (Y. MOYSAN csaconsulting)

Quels sont les leviers stratégiques utilisés par USAA pour devenir la référence américaine en termes de relation client ? Quelle déclinaison opérationnelle ? Quels sont les enjeux du programme 'Customer Centricity' de MetLife ? Quels sont les défis à relever et comment y parvenir ? Existe-t-il un modèle générique de relation client dans le secteur de l'assurance ? Quels seront les axes de développement prioritaires pour les deux prochaines années ? ([Détail et inscription](#))



Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes

csaconsulting est devenu en plus de 16 ans un partenaire privilégié des principaux groupes bancaires et financiers, en France et à l'international. Cultivant une véritable alternative aux grands cabinets de conseil, notre approche est opérationnelle, pragmatique et apporte à nos clients une réelle plus-value en toute objectivité.

Nos consultants sont experts en Relation Client & Distribution Multicanal, Performance Opérationnelle, Flux & Moyens de Paiement, Maîtrise des Risques & Contrôle Interne, et Pilotage commercial et Financier.