



Sommaire

- **Clin d'oeil (très « corporate ») de la semaine...** 1
- **Actualités**..... 1
 - Société Générale face à son image1
 - Martin Maurel vise les institutionnels.....2
- **Nouvelles offres**..... 2
 - La Société Générale poursuit son avancée dans l'assurance2
 - Chronocoin.fr met la monnaie virtuelle à la portée de tous2
- **Technologie**..... 3
 - La mise en avant de Twitter par la Deutsche Bank3
- **Distribution** 3
 - Les banques en ligne plébiscitées3
 - La banque mobile s'envole3
 - Des clients « ambassadeurs »3
 - Les assureurs chouchoutent leurs clients4
 - Une sélection des meilleurs clients s'opère.....4
 - Peau neuve pour « Cockpit », le magazine de la Banque Populaire4
- **Moyens de paiement** 4
 - Les très petites entreprises s'intéressent aux systèmes d'encaissement mobile4
 - Paiement en bitcoins chez MONOPRIX dès cette année5
- **Réglementaire**..... 5
 - La Fed impose une nouvelle règle prudentielle5
 - Londres veut ajuster le texte européen sur les banques défaillantes.....5
 - A qui profitera la loi Hamon ?6
- **Fusions-Acquisitions • Partenariats**..... 6
 - Société Générale signe un partenariat avec la nouvelle école d'informatique 426

● Clin d'oeil (très « corporate ») de la semaine...

Olivier MUCCI, Directeur associé de csaconsulting, interviewé sur la répercussion de la hausse de la TVA par les restaurateurs (JT de 13H de France 2 du 10 avril 2014). Également disponible sur demande pour donner son point de vue sur la relation client dans le monde bancaire, la distribution multicanal, ou tout autre sujet lié à son activité principale ...



60 ans de TVA : exemple en restauration
L'expérience requise pour les candidats est révisée à la baisse. La rémunération doit être améliorée et les horaires aménagés. Elise...

JT France 2 13h • 10.04.2014 • [60 ans de TVA : exemple en restauration](#)

● Actualités

●● Société Générale face à son image



A l'occasion du 150e anniversaire de la **Société Générale**, l'historien Hubert Bonin s'est penché sur « la combativité commerciale » de la banque, ce talent commercial qui constitue un des éléments les plus distinctifs du « capital immatériel » de Société Générale.

Au départ la communication de la banque est mobilisée sur un seul objectif : tisser un rapport de confiance avec les clients. A l'époque, le choix du nom de Société Générale participe à cette stratégie. Bonin montre comment, avec la massification bancaire, le dynamisme commercial devient le principal vecteur d'image du groupe, et illustre son propos avec les nombreuses publicités qui ont émaillé l'histoire de Société Générale.

Hubert Bonin

Banque et identité commerciale
La Société générale
1864-2014



Les Echos • 11.04.2014 • [La Société Générale face à son image](#)



●● Martin Maurel vise les institutionnels



Le groupe bancaire familial et indépendant **Martin Maurel**, créé à Marseille en 1825, compte sur la clientèle institutionnelle pour nourrir sa

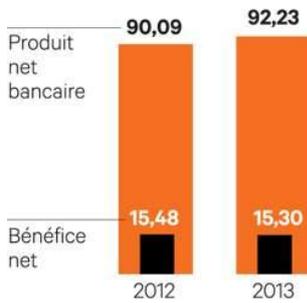
croissance.

Spécialiste de la gestion de patrimoine, la banque a su, en 2013, convaincre 1 600 nouveaux clients particuliers, augmenter de 10% le nombre de crédits et drainer 6% de dépôts supplémentaires. Bien que son produit net bancaire ait progressé de 2,4% à 92,23 millions d'euros, la baisse des taux, très pénalisante, a engendré un léger recul de son bénéfice net de 1,2% à 15,30 millions d'euros en 2013, précise Lucie Maurel-Aubert, petite-fille de l'un des fondateurs du groupe bancaire.

Martin Maurel se tourne résolument vers la clientèle institutionnelle, faisant valoir auprès de mutuelles, fondations ou associations ses services de gestion d'actifs. Cette clientèle, qui représente aujourd'hui 15% des actifs gérés par la banque, devrait croître dans les prochaines années, avec comme objectif de « maintenir une croissance à deux chiffres », selon Patrice Henri, président du directoire de la banque.

Les résultats de la banque Martin Maurel

En millions d'euros



« LES ECHOS » / SOURCE : SOCIÉTÉ

Les Echos ● 10.04.2014 ● [Martin Maurel vise les clients institutionnels](#)

● Nouvelles offres

●● La Société Générale poursuit son avancée dans l'assurance



Société Générale Insurance a connu une hausse de 12% de son chiffre d'affaires (à 10,6 milliards d'euros) comme de son résultat net (au plus haut, à 318 millions).

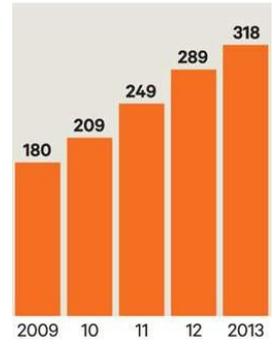
La croissance a entre autre été portée par l'assurance dommages, +20%. Le bancassureur en a fait un « *axe stratégique de développement* », explique Philippe Perret, son directeur général.

Ces progressions sont très supérieures à la moyenne en habitation (+9,1%) et en auto (+11,2%). Le taux

d'équipement des clients de la banque laisse entrevoir de belles possibilités de progression : de 15% actuellement à 40% dans les cinq à dix ans à venir. Le groupe peut aussi compter sur un nouveau vivier de clientèle, puisque ses produits auto et habitation sont désormais vendus par le réseau du Crédit du Nord.

Résultat net de Société Générale Insurance

En millions d'euros (part du groupe)



« LES ECHOS » / SOURCE : SOCIÉTÉ

Société Générale Insurance va attaquer l'assurance santé collective début 2015 avec en ligne de mire les 290.000 clients entreprises du groupe bancaire.

Les Echos ● 09.04.2014 ● [La Société Générale poursuit son avancée dans l'assurance](#)

●● Chronocoin.fr met la monnaie virtuelle à la portée de tous

Le bitcoin, cette monnaie virtuelle qui inquiète le monde bancaire, est désormais disponible sur le site Vierzonnais Chronocoin.fr, lancé le mois dernier.

« *Notre solution se veut...transparente, sécurisée, non spéculative* », explique le dirigeant de Chronocoin, Joël Pobeda, faisant référence à la faillite récente de MtGox puis la fermeture de Flexcoin. Pour obtenir des bitcoins, il suffit de régler sa transaction par carte bancaire Les fonds pourront être récupérés avec une carte USB livrée à domicile et un code d'activation transmis par courrier séparé.

Fondé il y a deux ans, Chronocoin fait partie des membres du réseau de calcul les « mineurs », qui génère les bitcoins.



Pour effectuer une commande, merci de vous connecter.



1. Choisissez la quantité de Bitcoin désirée

Nombre de Bitcoin *

Nos prix de vente sont arrêtés pendant 15 minutes lorsque vous arrivez sur cette page. Il vous reste 13:52 avant expiration du blocage des tarifs.

Les Echos ● 09.04.2014 ● [Chronocoin.fr met la monnaie virtuelle à la portée de tous](#)



● Technologie

●● La mise en avant de Twitter par la Deutsche Bank



Suite à une baisse d'environ 2 millions d'utilisateurs actifs sur Twitter en février 2014 (de 243 à 241 millions), le réseau social a vu sa valeur en bourse chuter de 24%. Cependant **Deutsche Bank** vient de réaliser une étude présentant les opportunités de Twitter qui pourraient amener le titre à remonter à un prix de 65\$ par action.

D'une part, les nouvelles fonctionnalités de Twitter devraient favoriser l'engagement, la rétention et la croissance du nombre d'utilisateurs (TV Amplify, Push Notifications...). D'autre part, les budgets publicitaires importants constatés en 2012 avec les jeux olympiques et d'autres événements, devraient être reconduits en 2014, avec les jeux olympiques de Sotchi et la future coupe du monde de football.

La Deutsche Bank n'a pas publié cette étude par hasard : en effet l'établissement bancaire a accepté de prêter 175 millions de dollars à Twitter au cours des 5 prochaines années. La banque allemande a donc tout intérêt à croire en l'avenir du réseau social.

Deutsche Bank
Markets Research

Rating
Buy

North America
United States

TMT
Internet

Company
Twitter, Inc.

NYSE:TWTR NYS:TWTR

Date
24 March 2014

Company Update

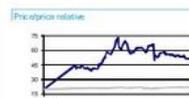
Price at 21 Mar 2014 (USD) 50.92
Price target 65.00
52-week range 73.31 - 20.00

Russ Sandler
Research Analyst
(+1) 415 202-2028
russ.sandler@db.com

Lloyd Walmsley
Research Analyst
(+1) 212 250-7063
lloyd.walmsley@db.com

Deepak Mathivanan
Research Associate
(+1) 415 977-2482
deepak.mathivanan@db.com

Kevin Labuz
Research Associate
(+1) 212 250-2463
kevin.labuz@db.com



A Closer Look At Twitter's User Funnel Issue

The Key Take-Away

We believe that Twitter's MAU conversion and retention issues are solvable, and that as this starts to become clear to investors or user growth picks up, shares should work higher. Timing is uncertain as there are a number of seasonal and product-related factors, but we believe MAU growth should accelerate at some point in 2014 and we want to be long ahead of that. Importantly, while MAUs are critical near-term topics, Twitter continues to make progress in all areas of its business, including engagement, user experience and monetization. We expect volatility around the upcoming lock-up expiration, and would add to positions into that. Buy.

DB Proprietary Survey Is Encouraging - Sheds Light On The MAU Issue
We surveyed over 1100 users in the US across three categories: A) current Twitter users, B) prior Twitter users (those that have stopped), and C) non-Twitter users. Key take-aways include: 1) Engagement among current users is high, and most find Twitter second to only Facebook in terms of preferred social networks; 2) 57% of past Twitter users stated they would consider using the service again; 3) past users cited better sorting and filtering tools and improved set up process as key areas that would encourage them to use Twitter again; 4) most past users are not aware of new/improved features; 5) for non-users, 30% stated they would consider using Twitter, and a shocking 95% responded that they hear about Twitter at least once or twice per week, and 62% at even higher frequency; and 6) over 80% of non-users hear about Twitter specifically on TV each week. These insights highlight that most issues around attraction, conversion and retention of MAUs are largely fixable. We believe Twitter is well aware of and working on these issues and are

● Distribution

●● Les banques en ligne plébiscitées

Les internautes utilisent avec sérénité les services bancaires en ligne. C'est le résultat d'une enquête TNS Sofres réalisée à la demande de La Poste.

L'usage des services bancaires sur le Web s'est généralisé et le niveau de confiance est élevé pour la gestion des comptes en ligne : 88% des internautes consultent leurs comptes, 81% d'entre eux exécutent des virements mais 65% refusent de transmettre leur RIB par internet. Des chiffres qui contrastent toutefois avec le niveau élevé de défiance exprimé envers les banques en général et qui touche 74% des sondés.

01 Business ● 11.04.2014 ● [Les Français et la confiance numérique : les banques en ligne plébiscitées](#)

●● La banque mobile s'envole

Les banques en ligne commencent à peine à menacer les réseaux bancaires traditionnels que les voilà déjà dépassées par les banques dites « mobiles ». En 2003, un tiers environ des contacts entre les clients et leur banque s'effectuait en agence, le solde se répartissant de manière équitable entre appels téléphoniques et consultations du site Internet de leur établissement. Aujourd'hui, 50% des consommateurs contactent leur banque via le mobile.

Ainsi, au quatrième trimestre 2013, l'Hexagone comptait 27 millions de mobinautes, soit près d'un Français sur deux âgé de 11 ans et plus. Les 50 ans et plus représentaient un mobinaute sur quatre.

Après BNP Paribas avec **Hello Bank!**, Axa Banque a lancé début 2014 **Soon**, sa banque 100% mobile. Tandis que Hello Bank! compte déjà 177.000 clients fin 2013 et table sur 1,4 million de clients à l'horizon 2017, Soon est une banque disponible uniquement sur mobile, qui permet de consulter le solde de son compte, de se faire rembourser une dépense par un ami via PayPal, d'échanger par chat avec son conseiller, et de souscrire à des produits bancaires.

La Tribune ● 08.04.2014 ● [Ne dites plus "banque en ligne" mais... "banque mobile"](#)

●● Des clients « ambassadeurs »

Le nombre de consommateurs multi-bancarisés est passé de 28% à 36% entre 2011 et 2014, selon une étude Deloitte et Harris. Pour gagner des parts de marché, les banques s'appuient sur des communautés

Veille-Digitale.com ● 10.04.2014 ● [Le potentiel de Twitter vu par la Deutsche Bank](#)



d'adeptes, ambassadeurs prêts à vanter leurs services auprès de leurs proches et sur la toile.

L'objectif est de créer un lien de complicité avec les clients. Ainsi, **ING Direct** invite ses clients à « collaborer » sur un webcafé en ligne afin qu'ils suggèrent les nouveaux produits ou services qu'ils souhaiteraient voir émerger, tandis que **Société Générale** mise sur des cocktails « merci de votre fidélité », auxquels elle convie ses « adeptes ».

Néanmoins, le taux de recommandation spontané du secteur bancaire français est en décroissance.

Les Echos • 11.04.2014 • [Les banques se dotent de communautés d'adeptes](#)

●● Les assureurs chouchoutent leurs clients

Sur un marché très concurrentiel, les assureurs tentent de plus en plus de faire la différence par la qualité de leur relation client.

MACIF met en avant sa certification AFNOR de services en assurance dommages qui porte sur 23 engagements de qualité. **PACIFICA** souligne que l'assuré aura le même interlocuteur pendant toute l'instruction de son dossier de sinistre. Chez **MAAF**, un service de 20 personnes est chargé d'analyser les causes des réclamations afin d'engager un plan d'action pour les éradiquer. Chez **AXA France**, les agents généraux reçoivent des alertes sur leur poste de travail quand un client fait part d'une insatisfaction.

Ces sujets prennent une dimension supplémentaire, au regard de la loi HAMON (voir *règlementaire*).

Les Echos • 11.04.2014 • [Comment les assureurs tentent d'améliorer la satisfaction client](#)

●● Une sélection des meilleurs clients s'opère

Ingrats, les banquiers ? L'alourdissement des contraintes en capital force les banques de financement et d'investissement (BFI) à n'allouer leurs ressources qu'aux plus rémunérateurs de leurs clients. « *Quand la rentabilité d'un client n'est pas atteinte et que cela s'installe dans la durée, nous avons une discussion* » explique le responsable d'une banque d'investissement. Ce dernier a ainsi élagué sa base clients de 12% au cours des dernières années. Comme la rentabilité sur fonds propres n'est plus aujourd'hui qu'au mieux de 15 à 20%, contre 20 à 50% avant crise, les banques sont moins conciliantes. Cependant les clients bénéficient en retour d'un renforcement des services offerts en fonction de leurs besoins.

Ce tri répond aussi à une meilleure gestion des risques, les banques constatant que certains clients pouvaient s'avérer dangereux.

Les Echos • 07.04.2014 • [Une sélection des meilleurs clients s'opère](#)

●● Peau neuve pour « Cockpit », le magazine de la Banque Populaire



Créé il y a plus de 20 ans, le magazine « Cockpit » à destination des dirigeants (35 000 abonnés) a eu droit à un réel lifting digital.

La **Banque Populaire** affirme, avec ce renouveau, son engagement auprès du segment des professionnels. Afin d'accompagner les chefs d'entreprise dans leur quête permanente de performance, ce magazine propose un décryptage de l'environnement économique.

La nouveauté principale est l'écosystème digital lié à « Cockpit ». En effet un espace dédié sur LinkedIn a été créé afin de permettre aux professionnels de réagir sur les sujets évoqués dans le magazine, d'échanger et de se rassembler autour de problématiques communes. Des QR-Codes ont été ajoutés dans les articles pour permettre aux lecteurs de bénéficier pleinement des contenus multimédias proposés sur Internet.



NewsBanques • 09.04.2014 • ["Cockpit", le magazine de la Banque Populaire dédié aux entrepreneurs, fait peau neuve et devient 2.0](#)

● Moyens de paiement

●● Les très petites entreprises s'intéressent aux systèmes d'encaissement mobile

VISA Selon une étude **Visa Europe**, 53% des très petites entreprises françaises (TPE) jugent pertinentes les solutions de paiements par carte en situation de mobilité. 71% de ces acteurs sont prêts à les adopter dans les six mois.



Les solutions d'encaissement en situation de mobilité, ou « mPOS » (pour mobile Point Of Sale), ciblent les 737.626 TPE françaises qui utilisent quotidiennement leur smartphone comme outil de travail et n'ont pas de terminal de paiement classique.

Crédit Agricole, LCL, BNP Paribas et BPCE ont chacune lancé leur solution mPos depuis la fin 2013. Les TPE plébiscitent l'utilisation en déplacement (96%), la rapidité et la facilité d'utilisation (75%), sous réserve que le prix de la solution et la commission exigée à chaque transaction soient raisonnables.

Les Echos • 11.04.2014 • [Les systèmes d'encaissement mobile promis à un bel avenir](#)

●● Paiement en bitcoins chez MONOPRIX dès cette année

Alors que le bitcoin n'était, depuis quelques mois, presque plus évoqué que pour annoncer des fermetures de plateformes et des disparitions de capitaux, dont celle historique de MtGox, Monoprix annonce vouloir accepter les bitcoins dès cette année et développer les canaux Web et mobile.

Cette volonté de Monoprix, s'explique par un « *positionnement de défricheur* » qui caractérise Monoprix. Le bitcoin n'est pas un « *feu de paille* », « *Dans 3 à 5 ans, les consommateurs auront changé de façon de payer, leur rapport à l'argent aura évolué* », explique Patrick Oualid le directeur du e-commerce.

Monoprix se positionne ainsi à contre-courant de l'avis d'une partie des autorités financières. La **Banque de France** elle-même a émis une note concernant les risques liés à l'utilisation du bitcoin. Et le gouverneur de la **banque du Japon** a ri du bitcoin, considérant qu'il ne s'agit pas d'une monnaie.



Les Echos • 09.04.2014 • [Monoprix veut passer aux bitcoins dès cette année](#)

● Réglementaire

●● La Fed impose une nouvelle règle prudentielle



Les huit plus grandes banques américaines se sont vu imposer par la Fed une nouvelle contrainte prudentielle : le rapport entre les fonds propres et les actifs devra augmenter pour constituer un ratio de levier de 6% (soit deux fois celui requis par les accords de Bâle III). Les actifs pris en compte sont calculés selon leur montant nominal, et non pas pondérés selon leurs risques comme les ratios de capitaux.

La nouvelle règle, qui s'appliquera à partir du 1^{er} janvier 2018, touche les holdings détenant plus de 700 milliards de dollars d'actifs : Citigroup, JPMorgan Chase, Bank of America, Bank of New York Mellon, Goldman Sachs, Morgan Stanley, State Street Corporation, et Wells Fargo.

Les Echos • 08.04.2014 • [Banques systémiques aux USA: une règle supplémentaire pour limiter les risques \(Fed\)](#)

●● Londres veut ajuster le texte européen sur les banques défaillantes



Le texte européen sur les faillites bancaires doit être définitivement adopté mardi prochain au Parlement de Strasbourg. Mais la Grande-Bretagne tente encore d'infléchir le texte. Elle souhaite protéger le rôle de la Banque d'Angleterre comme prêteur en dernier ressort aux banques dans les situations d'urgence. Or la logique du projet européen consiste à éviter que les contribuables n'aient à sauver une banque.

Le débat tourne autour d'une « incohérence » du texte à propos de garanties que les Etats pourraient apporter dans les rares cas où une banque centrale fournirait des liquidités d'urgence à un établissement en détresse. En l'état, le texte spécifie que l'apport de cette garantie précipiterait la disparition de la banque. L'idée britannique serait que la mise en résolution de celle-ci ne se déclenche pas automatiquement, et que ses créanciers n'aient pas à subir de pertes.

Les Echos • 09.04.2014 • [Attaque surprise sur la réforme financière phare de l'Europe](#)



●● A qui profitera la loi Hamon ?

La loi Hamon, promulguée le 18 mars, permettra aux consommateurs de résilier leur contrat d'assurance (auto, habitation..) à tout moment, après un délai d'un an incompressible suivant la signature du contrat. Une plus grande liberté par rapport à la situation actuelle, la résiliation ne pouvant intervenir que lors de l'échéance annuelle.

La **Fédération Française des Sociétés d'Assurance** souligne que l'objectif de concurrence accrue, et donc de baisse des prix ne sera jamais atteint. Les tarifs pourraient même augmenter, acquérir un client étant synonyme de coûts de gestion. Les bancassureurs, qui cherchent à gagner des parts de marché, accueillent favorablement cette réforme. Leurs conseillers de clientèle pourront désormais proposer différentes solutions d'assurance et gérer l'ensemble des aspects administratifs, dont la résiliation de l'ancien assureur.

La Tribune ● 04.04.2014 ● [Assurance: à qui profitera la loi Hamon?](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● Société Générale signe un partenariat avec la nouvelle école d'informatique 42



42 est une nouvelle école privée pour les 18-30 ans souhaitant devenir développeurs informatiques. Elle a été créée en 2013, entre autres, par Xavier Niel. Première formation en informatique entièrement gratuite, elle accueille environ 1000 jeunes chaque année.

Le partenariat signé avec **Société Générale** a pour but d'aider les étudiants à contracter un prêt avec la garantie de l'école 42. C'est l'agence « Paris Malesherbes » de Société Générale, située à quelques pas de l'école, qui centralise l'ensemble des demandes. Ce partenariat illustre la volonté de Société Générale d'encourager l'esprit d'entrepreneuriat des futurs talents de demain.



Société Générale ● 10.04.2014 ● [Société Générale signe un partenariat avec 42](#)



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

csaconsulting est devenu en 18 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, Payements & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.