

«La révolution informationnelle»

Euro et technologies
vont accélérer les changements
dans la banque, et l'évolution
du comportement des clients.



JEAN-PAUL
BETBÉZE

Directeur
des études
économiques et
financières

Crédit lyonnais

Quel sera le contexte économique des premières années 2000 ?

Jean-Paul Betbéze – Le début du III^e millénaire sera placé sous le signe d'une croissance modérée, et ceci pour quatre séries de raisons :

- d'abord, l'économie mondiale n'aura pas encore repris tous ses esprits à la suite des crises d'Asie, de l'Est et d'Amérique latine. Les monnaies de Chine et de Hong-kong, du Brésil, d'Argentine et du Mexique, de certains pays de l'Est, seront sous pression ou auront été dépréciées ; les prix des matières premières resteront bas, la convalescence sera partout lente et complexe ; les systèmes bancaires au Japon et dans les pays émergents seront occupés dans des opérations «vérité» et «consolidation» ;

- en Europe ensuite, l'euro continuera à faire sentir ses effets réels, ceux de restructurations, de mariages d'entreprises, de réseaux en constitution, entre grandes unités d'abord, mais bientôt aussi entre entités de tailles petite et moyenne. La rencontre de moyens d'information et de communication plus puissants et d'une monnaie unique va conduire partout à la recherche d'économies d'organisation (économies

d'échelle), de réseau (économies de densité), de notoriété, d'organisation (économies de gamme) ;

- la désinflation sera partout puissante, conduisant à des recherches supplémentaires d'économies dans les transactions et poussant à des gains de productivité ;

- la dynamique mondiale du marché du travail conduira enfin à des progressions réduites des revenus au centre et, en Europe, les pressions du Sud et de l'Est seront sensibles.

■ Quel sera le principal changement pour la banque française à l'horizon 2005 ?

J.-P. B. – L'entrée des techniques d'information-communication comme processus commercial direct : il ne s'agira plus seulement d'informatiser les processus commerciaux existant en *front* et en *back-office*, mais aussi de constater le développement autonome du canal information-communication. Celui-ci sera largement utilisé par les jeunes clients, nés à la fin des années 80 et au début des années 90, à côté des autres, plus traditionnels. En réalité, il y aura de plus en plus des prestations bancaires et financières incluses au sein d'autres



prestations, de travail, d'information, de culture, de sport, de loisirs... Parallèlement, les chaînes TV, qui actuellement offrent des bouquets de programmes, offriront ainsi des bouquets de prestations, parmi lesquelles certaines seront d'information-communication bancaire et financière. Ceci permettra au spectateur de comparer, choisir, et d'envoyer un message pour être ensuite contacté ; la banque par télévision se développera.

Pour la banque d'entreprises ou d'institutionnels, l'euro va faire baisser la taille économique de l'appel au marché. Il va donc conduire à donner des prix pour des unités plus petites qui auront, de plus en plus, des ratings. Il va par conséquent permettre une facturation plus directe des crédits bancaires : la banque verra ses prix internes de plus en plus faits par l'externe, sur le modèle américain.

■ L'impact le plus visible de l'euro ?

J.-P. B. – L'impact de l'euro sera double : désinflation et extension des marchés

dans un monde où prolifèrent les informations dont les prix unitaires s'effondrent. C'est donc la conjonction d'événements propres à l'euro : la zone euro, la désinflation euro et d'autres, propres à la révolution informationnelle, qui vont bouleverser le paysage, au moins de l'intérieur.

C'est dans ce contexte que l'euro fera apparaître de nouveaux prix : prix des prestations, prix des dépôts, des crédits, et suscitera des réactions nettes des clients, les conduisant à comparer, restructurer leurs avoirs et dettes, soit avec une logique *one stop shopping* (ou alors «affinitaire»), soit avec une logique d'éclatement en fonction de moins-disants spécialisés, en fonction de leurs besoins. L'impact le plus visible sera donc un ensemble de comportements nouveaux, pas nécessairement

“ La désinflation sera partout puissante, conduisant à des recherches supplémentaires d'économies. ”

“ L’euro fera apparaître de nouveaux prix et conduira les clients à restructurer leurs avoirs et dettes. ”

très lisibles dans les premiers mois.

Après quelque temps, on verra quelles sont les polarisations en jeu : banques généralistes, multi-spécialistes, banques spécialistes (ou autres) et quels sont les succès qui en découlent, donc les valorisations boursières, donc les mariages.

■ Quel conseil donneriez-vous au secteur financier ?

J.-P. B. – Le danger est de considérer la banque-finance comme... un secteur. Il me semble plus fécond de le considérer comme un ensemble de prestations qui peuvent être réalisées en partie par d'autres acteurs : producteurs, transporteurs, commerçants... Un secteur est en fait un découpage stable dans le temps d'activités, sanctionné par une certaine agrégation comptable. Il n'est pas sûr que cette stabilité demeure, parce que les produits et services sont en réalité des ensembles d'éléments plus simples : des prestations. Or, il y a des lois régissant les prestations : leur addition, leur «complexification», leur prolifération... en fonction des producteurs, des consommateurs, des intermédiaires. Bref, il ne faut pas considérer le secteur financier comme une entité, mais plutôt le domaine de la finance comme un espace infini de prestations qui peuvent se poser où elles veulent, où on les veut surtout... et qui essaient de prospérer. ■