

# Le monde des fintechs et des groupes bancaires post-crise

Dans l'écosystème de startups, les fintechs, petites entreprises de services financiers s'appuient sur des solutions innovantes variées : crowdfunding, gestion d'épargne, conseil financier en ligne...

Tour d'horizon des tendances dans le secteur des fintechs et des grands groupes bancaires à l'aune de la crise du Covid-19.

Les organisations évoluent aujourd'hui dans un contexte marqué par une forte incertitude, où crises, turbulences et changements incessants les questionnent plus que jamais sur leurs propres capacités à résister et à s'adapter. Autrement dit, il s'agit pour elles de faire preuve de résilience, soit « la capacité qu'aura la firme à absorber, à répondre et à capitaliser sur des perturbations issues des changements de son environnement ».[1]

Aujourd'hui, la crise sanitaire du [Covid-19](#) est d'ailleurs une parfaite illustration des perturbations à venir. Pour atténuer les effets de cette crise, le gouvernement a mis en œuvre un ensemble de mesures, allant du chômage partiel aux poses de crédit, en passant par les reports des échéances de charges sociales ou d'impôts ou encore la garantie sur prêts bancaires et les prêts garantis par l'État (PGE). Recourir à cet arsenal de mesures a pour objectif d'aider les entreprises confrontées à des difficultés en leur permettant progressivement de reprendre leurs activités.

Bien que cette crise impacte l'économie dans son ensemble, il y a fort à parier pour que les répercussions soient plus lourdes pour les jeunes entreprises en phase de développement ou de croissance. Ce phénomène pourrait bouleverser l'écosystème des startups.

## **Des usages bouleversés**

Les usages sont actuellement en perpétuelle évolution. Paiement électronique, paiement sans contact, paiement mobile : autant de dispositifs qui connaissent un fort engouement face à des consommateurs soucieux de limiter au maximum les contacts physiques. En parallèle, de nombreux commerces de proximité se sont dotés de solutions de paiement rapides à installer.

Au cours de la période de confinement, le niveau d'épargne "forcée" chez les ménages a considérablement augmenté. Elle est estimée à près de 55 milliards d'euros et pourrait constituer un moteur puissant pour favoriser la reprise dans les mois à venir, à condition que les investisseurs soient enclins à la mettre à profit dans un contexte marqué par de fortes incertitudes financières.

Dans ce cadre, l'amélioration de l'expérience client reste un enjeu crucial pour les grands groupes et pour les fintechs. Pour cela, plusieurs points d'attention émergent : une meilleure compréhension des besoins clients, une plus grande réactivité dans la fourniture de solutions et dans leurs déploiements.

## Un recours à l'IT en mode accéléré

La maîtrise de la technologie, et notamment de l'intelligence artificielle, est un facteur clé pour permettre la continuité d'activité. En période d'incertitude, il est important que les organisations s'adaptent à travers d'éventuelles reconfigurations de leurs processus, avec l'automatisation de certaines tâches. A terme, cela devrait ainsi leur permettre de se concentrer davantage sur les aspects à plus forte valeur ajoutée. Par ailleurs, cette maîtrise de la technologie bénéficiera aussi aux clients, avec une analyse plus fine des besoins actuels et futurs.

Cette période de confinement l'a montré, les services bancaires numériques et autres services financiers ayant déjà emprunté la voie de la digitalisation, ils ont eu un rôle central pour assurer la continuité de l'activité. Plus particulièrement, les grands groupes ont réagi rapidement pour adapter les autres fonctions, services ou procédures à un modèle numérique.

Par ailleurs, l'accélération de la numérisation des services financiers en un temps court associée aux nouveaux modes de travail ont soulevé plusieurs problématiques sur le plan technique et sécuritaire auxquelles les Fintechs ainsi que les grands groupes sont confrontés.

## Une transformation profonde des organisations

La période du confinement a induit un recours massif au télétravail dans de nombreuses organisations. Pour de nombreuses entreprises, [télétravailler](#) n'allait pas de soi : insuffisance d'outils adaptés, appréhension, inadaptation de l'organisation interne. Ainsi, recourir à ces pratiques a permis d'accélérer la mise en place du télétravail. Il leur incombe désormais de capitaliser sur ce modèle organisationnel leur permettant de gagner en agilité et en résilience.

Cependant, cette transformation de l'organisation soulève des interrogations concernant le futur de l'innovation. En période de crise, les investissements dans ce domaine sont souvent menacés, alors qu'il s'agit d'un moteur de compétitivité indispensable au retour de la croissance [2] . Cela suppose donc le recours à de nouveaux outils permettant de libérer le potentiel créatif individuel des collaborateurs.

Quant aux fintechs, elles semblent être en bonne position par rapport aux acteurs bancaires concernant la transformation organisationnelle. Leurs appétences pour le digital, leurs structures plus souples ainsi que leurs pratiques de travail les doteraient d'une plus grande agilité.

Ces aspects seront particulièrement utiles durant cette période pour permettre la reprise et envisager une sortie de crise. Pour autant, les banques ne sont pas mal loties comme l'ont démontré certains acteurs du secteur durant ces dernières semaines. Celles-ci disposent par ailleurs d'une assise financière plus importante que les fintechs, ainsi qu'une expérience plus grande en gestion de crise.

Quant aux fintechs, elles sont confrontées à des problématiques liées à leur financement, qui se posent avec davantage d'acuité aujourd'hui. Celles-ci devront tirer les leçons de cette période de discontinuité engendrée par le Covid-19 pour développer leurs capacités d'absorption, de renouvellement et d'appropriation, trois composantes de la résilience organisationnelle définies par Bégin et Chabaud (2010).

# Vers de nouveaux besoins et de nouvelles offres

La pandémie a mis en lumière de nouveaux besoins, et a eu pour corollaire l'émergence de nouvelles offres pour y répondre, proposées par des acteurs émergents. Cela rappelle, sans nul doute, la crise de 2008 et ses conséquences, avec notamment l'apparition des fintechs, offrant des solutions à des besoins auxquels les acteurs existants ne savaient pas répondre. Un nouvel horizon s'ouvre dans les mois à venir avec un rapprochement entre les grands groupes bancaires et les fintechs et de potentielles synergies.

---

[1] Bégin Lucie, Chabaud Didier,

« La résilience des organisations. Le cas d'une entreprise familiale », [Revue française de gestion, 2010/1 \(n° 200\)](#), p. 127-142.

[2] Manceau Delphine, « Stimuler l'innovation pour préparer la reprise », [L'Expansion Management Review, 2010/2 \(N° 137\)](#), p. 10-19.