

Etude réalisée par mc2i, cabinet
de conseil en transformation

ANALYSE DE MATURITÉ NUMÉRIQUE

Juin 2021

mc2i



Avant-propos

Cette étude est réalisée par le cabinet de conseil en transformation numérique mc2i. Elle s'appuie sur notre savoir-faire, notre expertise et sur l'ensemble des problématiques relatives à la digitalisation du secteur bancaire. Notamment sur les aspects en lien avec l'accessibilité numérique, le numérique responsable et la digitalisation des parcours et des offres bancaires.

Dans le cadre de cette étude, nous avons identifié différents axes d'optimisation, portant aussi bien sur le parcours d'enrôlement, que sur les services bancaires proposés, ainsi que sur la conception du portail client. Nous sommes bien entendu à votre disposition pour vous présenter cette étude de manière plus détaillée dans le cadre d'une rencontre avec nos experts. L'engagement, l'excellence méthodologique, l'apport d'expertise métier, l'accompagnement et le conseil proposé, sont autant d'atouts qui pourraient permettre à mc2i de vous accompagner dans le cadre de la réalisation de ce type d'étude de maturité numérique. Cette étude est le résultat de la veille et de la capitalisation soutenue de mc2i sur les problématiques de transformation digitale au sein du secteur bancaire.





SYNTHÈSE DE L'ETUDE

Executive summary



NOTRE CONVICTION

Le secteur bancaire a drastiquement évolué ces dernières années avec l'apparition de nouveaux modèles. En 2020, la crise sanitaire a contraint les acteurs à évoluer plus rapidement. Par ailleurs des tendances se sont affirmées, comme la fermeture progressive des agences et de nouvelles ont émergées, à l'instar de la vidéo banking.

Une chose est sûre, l'industrie bancaire doit plus que jamais adapter ses offres, services et modèles aux clients et à l'environnement afin de répondre à leurs attentes au quotidien, à savoir :

- **Simplicité** : Une application mobile simple et intuitive pour tous,
- **Performance** : Des offres et des services facilitateurs de vie,
- **Sécurité** : Des outils informatiques sécurisés,
- **Responsabilité** : Un engagement clair en terme de RSE.

Le portail et le parcours d'inscription sont les premiers « maillons » sur la chaîne de la satisfaction client. Ils constituent des éléments déterminant pour la suite de la relation entre un client et sa banque : la fameuse « première impression ».

C'est pour cette raison que nous avons mené une étude spécifique aux parcours d'inscription chez les principales banques en ligne en France.



NOTRE DEMARCHE

Notre centre d'expertise « Banque & Finance » travaille depuis plusieurs mois à la réalisation d'un benchmark sur les offres et portails des principales banques en ligne. Ce dernier a notamment pour objectif d'analyser en détail les différents parcours d'inscription sur mobile.

À travers ce benchmark et avec également l'appui de notre centre d'expertise « Marketing et Expérience client », nous avons été attentifs aux thèmes suivants :

- **Le séquençage** : KYC, offre(s), justificatifs, premier versement CB / virement, première connexion, etc,
- **Le contenu** : nombre de champs à renseigner et de justificatifs à télécharger, le premier versement ou encore la présence ou non d'un « Facematch »,
- **L'accessibilité numérique** : l'accessibilité repose sur 4 grandes principes. Dans le cadre de cet extrait nous nous sommes focalisés sur les suivants : perceptibilité et utilisabilité. Nous pouvons cependant analyser plus en détail les principes de compréhensibilité et de robustesse dans le cadre d'une étude complémentaire.
- **Le numérique responsable** : Dans le cadre de cette étude, nous avons notamment analysé les offres suivantes : Sur la base de notre expertise fonctionnelle bancaire et de nos savoir-faires méthodologiques, nous avons ainsi pu mettre en perspective les points forts et les axes d'amélioration des services proposés par les principales banques en ligne, en France.

NOTRE CONVICTION

14 M

De français sont impactés par un handicap

5%

Des sites français sont complètement accessibles

40

Entités publiques équipées par mc2i

Principaux enjeux

- 1 français sur 5 ne peut pas utiliser les outils du numérique dû à son handicap.
- 4 grands principes : Perception, Utilisation, Compréhension et Compatibilité.
- Accélération du calendrier réglementaire grâce à un audit complet et personnalisé.
- Amélioration de l'expérience client.

Nos références

- **Marché interministériel** : formation et accompagnement dans les démarches d'accessibilité numérique
- **Caisse des dépôts** : Mise en place d'un portail national unique d'information et de services sur le handicap, orienté parcours usager

30

De français sont impactés par un

10

Experts certifiés

Axes d'optimisation

- Niveaux de contraste
- Lisibilité et accessibilité
- Nombre de clics
- Densité des contenus
- Optimisation des vidéos
- Mise en forme
- Optimisation des typographies
- Gestion des plans de sites et footers
- Option de retour arrière, etc.

Notre expertise

- Un positionnement de bout-en-bout
- De nombreux clients du secteur bancaire

NUMERIQUE RESPONSABLE

4%

Des gaz à effet de serre proviennent du numérique

10%

De la production énergétique mondiale

Principaux enjeux

- Augmentation significative des usages numériques
- Taux de croissance de près de 10% par an du numérique
- Le numérique joue un rôle important la crise sanitaire que nous traversons
- Conception et déploiement des services numériques responsables.

Axes d'optimisation

- Épurier les écrans et simplifier le parcours utilisateur
- Limiter les communications qui ne sont pas lues
- Supprimer les espaces et stockages non utilisés
- Privilégier un serveur qui concentre ses données au même endroit
- Transiter vers un hébergeur certifié écologique

Notre expertise

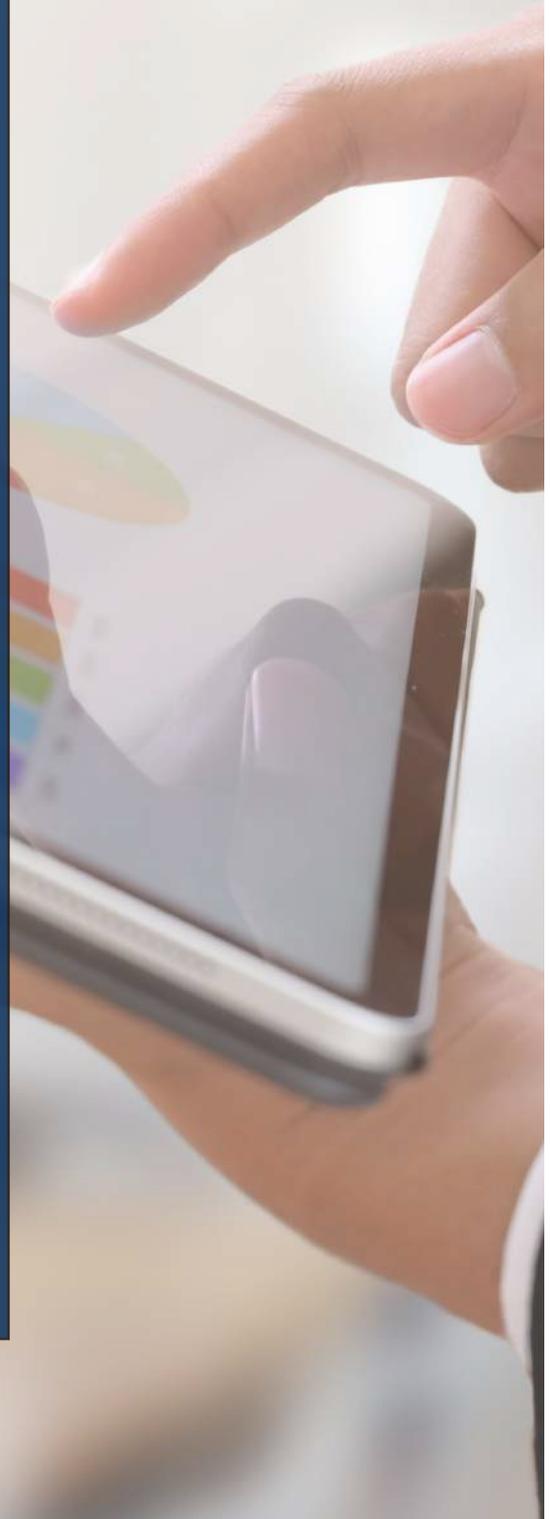
- Accompagnement de nos clients dans la définition et la mise en œuvre charte numérique responsable
- Interventions sur l'ensemble du processus de sensibilisation des équipes
- Intervenons sur les phases d'évaluation et d'analyse via la mise en place de tableaux de bord RSE.

Nos références

- **CDC-Climat** : Implémentation d'une plateforme s'interfaçant avec les acteurs de la finance Carbone
- **Total** : Implémentation d'une plateforme d'engagement solidaire des collaborateurs, «Action!»
- **Caisse des Dépôts** : Implémentation d'une solution de gestion de base de données

ACCESSIBILITE NUMÉRIQUE ET NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Extrait de notre audit
numérique



ACCESSIBILITE NUMERIQUE



1/4

Près d'1 français sur 5 ne peut pas utiliser les outils du numérique dû à leur handicap

Un enjeu identifié

Si une banque est engagée dans le processus d'amélioration de l'accessibilité web (site et application mobile), cela implique : de bonnes pratiques mises en place (titre de pages, liens, aide à la saisie sur formulaire ...), déclaration de conformité et plan annuel d'accessibilité mis à disposition.

L'application du processus réglementaire s'accélère, notamment avec la mise en conformité au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) dans sa version 4.

Ce qui implique également :

- **Mise aux normes** pour chaque contact utilisateur
- **Déploiement**, recette, MEP et MCO site perceptible
- **Formation des équipes** techniques : développeurs, UX et SI AMOA
- **Sensibilisation** des collaborateurs

L'accessibilité du Web repose sur 4 grands principes, le site doit être :

- **Perceptible**
- **Utilisable**
- **Compréhensible**
- **Compatible** technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc)



NOTRE EXPERTISE



30



consultants accessibilité

10

experts certifiés

Audits accessibilité

Diagnostics de votre niveau d'accessibilité sur des projets existants : Diagnostics agiles en fonction du contexte client, Audits RGAA complets, etc.

Tests et recette

Homologation itérative de la conformité aux critères d'accessibilité lors de la phase de recette fonctionnelle

Démarche accessibilité

Définition de la stratégie et l'organisation à mettre en place pour la prise en considération de l'accessibilité dans la vie de vos projets web.

Accompagnement

Prise en compte des critères garantissant l'accessibilité dans toutes les étapes de conception (prototypes fonctionnels, maquettes graphiques, spécifications fonctionnelles, etc.)

Conduite du changement

Organisation de sessions de sensibilisation ou de formation afin d'anticiper et de maintenir votre haut niveau d'accessibilité post déploiement.

Déclaration de conformité

Assistance à la rédaction de votre déclaration de conformité RGAA.



LE NUMERIQUE RESPONSABLE

Définition



Volonté d'une entité de réduire l'empreinte écologique & sociétale des technologies de l'information et de la communication sur lesquelles elle s'appuie.

Éco-concevoir un service numérique consiste, pour un niveau de qualité et de service constant, à réduire la quantité de moyens informatiques et télécoms.

Le numérique responsable web se trouve donc dans toutes les étapes du cycle de vie d'un produit, de la création décommissionnement du site.

Un enjeu important



La course au numérique s'accélère.

La généralisation du travail à distance, les achats en ligne et l'expansion des services et technologies numériques engendrent des implications environnementales & sociétales importantes.

- Valoriser la donnée plutôt que d'accumuler
- Faire évoluer les produits plutôt que les remplacer
- Concevoir simplement pour consommer moins



CONCEVOIR ACCESSIBLE & RESPONSABLE

UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE

Dieter Rams, célèbre designer industriel allemand, énonçait dans les années 1970, 10 grands principes de Design parmi lesquels :

- Un bon Design est **honnête**
- Un bon Design est **utile**
- Un bon Design est **durable**
- Un bon Design **respecte l'environnement**



UNE CULTURE STRATÉGIQUE QUI CONCERNE TOUS LES ACTEURS PROJETS !

Concevoir par itération

Pour créer des produits durables et à jour

Concevoir accessible

Créer des services pour toutes et tous

Concevoir responsable

Pour contrôler son impact écologique et sociétal

Concevoir simple

Pour assurer l'usage et l'adoption

Former

Pour transformer ces exigences en culture d'entreprise

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

CONSTAT

RGPD : un cadre réglementaire strict

Entré en application le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un texte européen relatif à la protection des données des personnes physiques résidentes ou citoyennes d'un pays de l'UE. Les acteurs traitant des données personnelles sont désormais soumis à de nouvelles responsabilités.



Vie privée : une prise de conscience des Français

Le rapport d'activité de la CNIL pour l'année 2019 paru en juin 2020 souligne l'importance grandissante qu'accordent les français à leurs données personnelles et au respect de la vie privée. de la création décommissionnement du site.

Objectif : Entrée en vigueur en **mai 2018**

Amendes jusqu'à **4%** du CA annuel global

Portée **mondiale** : toute entreprise qui collecte, traite et stocke des données personnelles

Notifier la **CNIL**, sous **72h** en cas de risque réel d'atteinte à la protection de leur vie privée



Garantir aux individus l'**accès**, la **modification**, la **restitution** et l'**effacement** de leurs données

Recueillir et être en mesure de prouver le **consentement** éclairé et informé des individus

Documenter les **mesures** et les **procédures** de protection

Sécuriser les données contre les risques de perte, de vol ou de divulgation



EXEMPLES

Constat sur le recueil du consentement Nos préconisations

Le cookie wall (1) édité par la société Didomi permet à Boursorama Banque de recueillir de façon univoque le consentement des utilisateurs.

- Il est cependant possible de regretter l'utilisation d'un dark pattern : le bouton "Tout accepter" est largement mis en avant au détriment de la fonctionnalité "Continuer sans accepter" qui est située en haut à gauche. Le recueil du consentement n'est pas assez explicite au sens de la Délibération n° 2020-091 du 17 septembre 2020 de la CNIL.
- Par ailleurs, en cliquant sur "Continuer sans accepter", on observe le dépôt d'un cookie AB_TESTING_RTG (2) valorisé avec le terme "REGIE_A". Il faudrait donc s'assurer que ce cookie ne permet pas le suivi de la navigation de l'utilisateur sur plusieurs sites mais uniquement l'obtention des données anonymes non recoupées avec d'autres traitements.

Afin d'identifier les axes d'amélioration, nous utilisons notamment les réseaux sociaux via une veille adéquate.

On peut alors prendre connaissance des différents griefs des utilisateurs

Pour établir et maintenir une relation de confiance avec sa clientèle, Boursorama Banque doit absolument protéger les données personnelles de ces derniers et le faire savoir.

Cela passe donc évidemment dans un premier temps par un strict respect de la réglementation, mais également par de nombreux éléments de réassurance permettant l'utilisateur de se sentir en confiance.

« Plus que la conformité réglementaire, en matière de protection des données, les organisations doivent viser l'exemplarité afin de conserver la confiance des utilisateurs.

Nosing Doeuk, Directeur Innovation & Technologies



A background image showing a man in a dark blue suit leaning over a desk, looking at a laptop. A woman in a blue blazer is sitting at the desk, looking at the laptop. The scene is set in a professional office environment.

ACCESSIBILITE NUMÉRIQUE ET NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Extrait de nos références

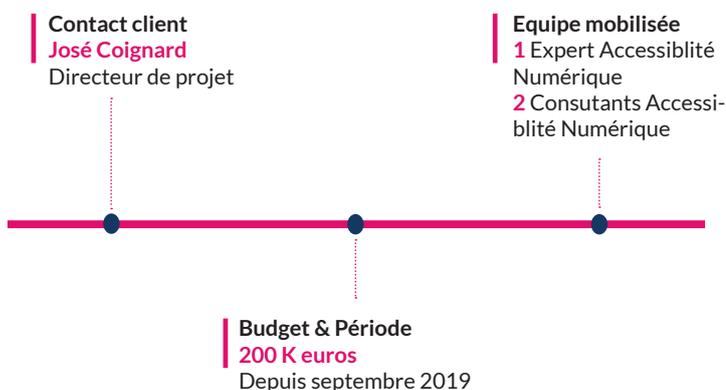
EXTRAIT DE NOS REFERENCES

MISE EN PLACE D'UN PORTAIL NATIONAL UNIQUE D'INFORMATION ET DE SERVICES SUR LE HANDICAP

Contexte et enjeux de la mission

Le programme Handicap du partenariat CDC/ CNSA se caractérise par un seul objectif : « mettre en place un portail national unique d'information et de services sur le handicap, orienté parcours usager » proposition n°7 du rapport des parlementaires Taquet-Serres en 2018. Le programme Handicap se concrétise par un projet de réalisation numérique en deux temps :

- Un **portail d'information** et d'orientation sur le volet Emploi dès 2020 suivi d'une évolution vers une plateforme servicielle sur le volet Emploi/Formation puis sur l'ensemble des parcours de vie.
- La mission représente une **priorité du quinquennat présidentiel** et répond à un réel besoin et une réelle attente des personnes handicapées.



Spécificités du projet en lien avec votre besoin

- **Responsabilité de l'accessibilité** du portail et mise en conformité
- Études pour identifier les **attentes des personnes handicapées**, les irritants, les points d'amélioration
- **Elaboration des personas** qui utiliseront les services numériques
- Réalisation des **maquettes**
- **Elaboration des KPIs** qui permettront de monitorer l'activité sur le produit et prendre des décisions stratégiques



Ci-dessus, notre expert accessibilité présentant les travaux de l'équipe à Sophie Cluzel, Secrétaire d'État chargée des personnes handicapées.



MARCHÉ INTERMINISTÉRIEL : FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉMARCHES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Contexte et enjeux de la mission

Afin de répondre aux enjeux de la transformation numérique et de l'accès à l'information et aux systèmes de communication par les personnes en situation de handicap, l'État français a, depuis quelques années, investi sur le développement de l'**accessibilité numérique**. Il se fait accompagner par le groupement mc2i (mandataire), Atalan, Océane Consulting et Temesis.

Ce groupement répond à des problématiques de formation des acteurs et d'audit des systèmes concernés.



Contact client

Hayat Izabachene

Responsable Achat Direction des achats de l'Etat



Équipe Mobilisée

4 sociétés mobilisées
(mc2i est mandataire du groupement)

10 formateurs en accessibilité



Budget & Période

35 K euros

Depuis juin 2018



Chiffres-clés

22 formations dispensées

80 personnes formées





SPÉCIFICITÉ DU PROJET EN LIEN AVEC VOTRE BESOIN

Le groupement est amené à former les agents d'une quarantaine d'entités publiques (l'Élysée, les grands Ministères d'État, mais aussi des universités ou des établissements publics) sur la base d'un catalogue de 5 formations : Sensibilisation, Conception et développement, ergonomie, rédaction de contenus éditoriaux accessibles et Auditeur RGAA.

Le groupement peut être également sollicité pour des prestations du type : Audit initial d'un service de communication au public en ligne ou Audit accompagné d'un service de communication au public en ligne.

#1

SENSIBILISATION

- Comprendre les problèmes rencontrés par les personnes en situation de handicap lorsqu'elles naviguent sur internet

#2

CONCEPTION & DEVELOPPEMENT

- Comprendre l'accessibilité numérique, ses enjeux et ses bénéfices.
- Connaître et savoir utiliser le référentiel Général pour l'Accessibilité Générale des Administrations (RGAA) dans la conception et le développement de sites web publics

#3

ERGONOMIE

- Comprendre l'accessibilité numérique, ses enjeux et ses bénéfices.
- Acquérir les connaissances pour prendre en compte le RGAA 3 dans la conception graphique et fonctionnelle de sites et applications web publics

#4

REDACTION DE CONTENUS EDITORIAUX ACCESSIBLES

- Comprendre l'accessibilité numérique, ses enjeux et ses bénéfices.
- Acquérir les connaissances pour respecter les critères d'accessibilité lors de la rédaction de contenus web accessible

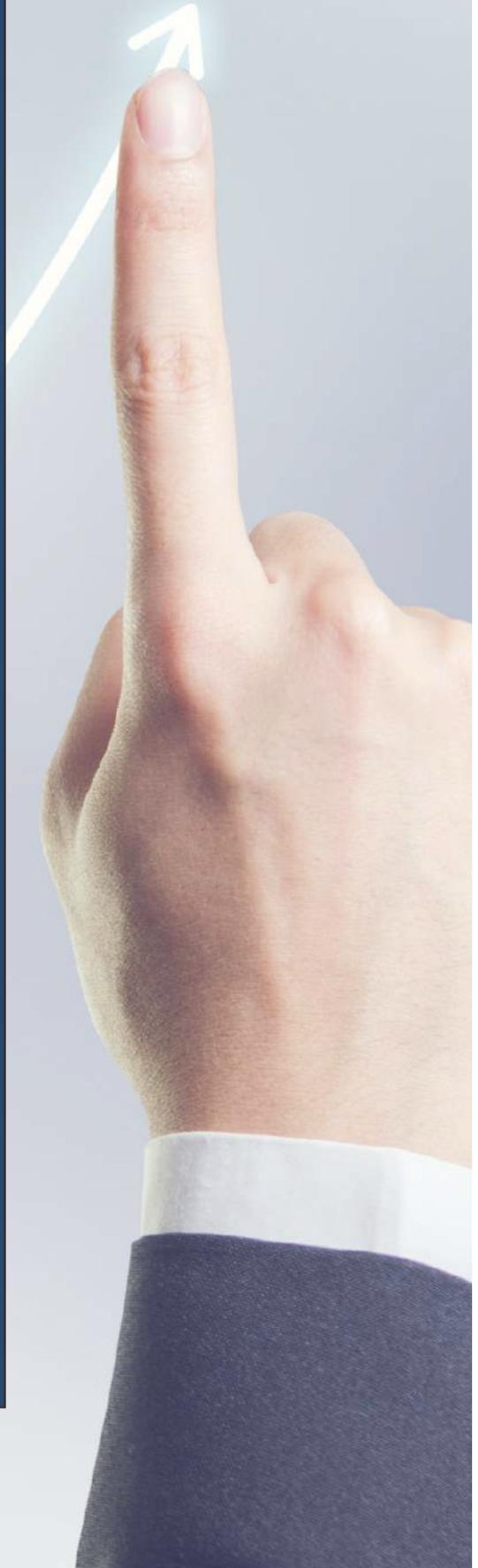
#5

AUDITEUR RGAA

- Comprendre l'accessibilité numérique, ses enjeux et ses bénéfices.
- Acquérir les connaissances pour la réalisation d'audits sur la base du RGAA

PORTAILS ET OFFRES BANCAIRES

Extrait de notre analyse
comparative



ANALYSE COMPARATIVE

CONSTATS : PROFIL ET ATTENTES DE LA CLIENTÈLE DES BANQUES EN LIGNE

Le profil de la clientèle des banques en ligne

1. **Connectés**
2. **Autonomes**
3. **Sensibles au facteur prix**
4. **Informés**

Les attentes de la clientèle des banques en ligne

1. **Simplicité**
2. **Efficacité**
3. **Sécurité**

EXTRAIT DE NOTRE ANALYSE COMPARATIVE DES PARCOURS D'ENRÔLEMENT SUR MOBILE

					
Pack familial	X	X	X	X	V
Code CB personnalisable	X	V	X	X	V
Crédit affecté	X	X	X	X	V
Pilotage CB en temps réel	V	Seulement blocage de paiement sans contact	V	Seulement blocage de paiement sans contact	V
Paiement mobile	Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay, Paylib avec contact	Apple Pay	Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay	Apple Pay, Paylib sans contact	Apple Pay, Google Pay



L'ENROLEMENT

LES OFFRES BANCAIRES

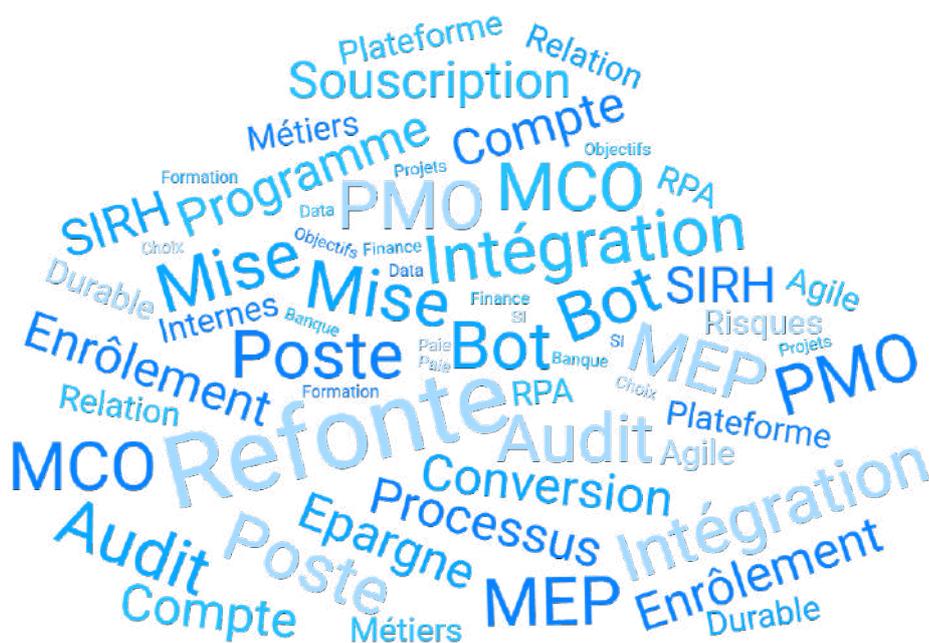
Extrait de notre analyse comparative
Parcours d'enrôlement sur mobile chez les principales banques en ligne en France

	 Boursorama Banque	 ING	 fortuneo	 Hello Bank!	 orange bank	 BIBANK
Collecte de données ¹	≈ 32 ²	≈ 52	≈ 49	≈ 36	≈ 45	≈ 47
Justificatifs à télécharger	1	5	6	4	3	3
Alerting ³	3+1	5+1	5+1	5+1	4+1	3+1
Parcours 100% natif	V	X	X	V	X	X
Selfie vidéo	V	X	X	X	V	X
1 ^{er} versement par CB	V	X	X	X	V	X

1: C'est l'addition des champs à remplir, des cases à cocher, des justificatifs à télécharger. Une unité est ajoutée si le parcours propose un selfie vidéo.
2: Représente le nombre de mails + sms envoyés sur l'ensemble du processus d'enrôlement (du site vitrine à l'ouverture de compte).
3: Boursorama a la particularité de proposer le 1er versement CB lors du parcours de "3ère connexion" et non pendant l'enrôlement.

Confidentialité - Propriété exclusive de mc2i

LES CLIENTS BANQUE-FINANCE





PRESENTATION DE mc2i

UNE GREAT PLACE TO WORK

NOTRE METIER

Aligner le système d'information avec la stratégie d'entreprise.

Adapter les organisations aux nouveaux modes de travail

Une approche de bout en bout de votre transformation digitale

UN ACCOMPAGNEMENT DE BOUT EN BOUT



CONSEIL STRATEGIQUE

- Expertises métiers
- Plans de transformation
- Idéation / design



PROJETS

- AMOA
- Pilotage de projets, PMO
- Agilité



DEPLOIEMENT

- Conduite du changement
- Run the business
- Centre de Services Partagés

CHIFFRES CLEFS

89%

des collaborateurs affirment que mc2i est une entreprise où il fait bon travailler

97%

considèrent que les nouveaux collaborateurs sont bien accueillis

94%

déclarent être traités équitablement quelques soient l'âge, l'origine, le

91%

apprécient que le management leur fasse confiance pour accomplir leur travail

15%

de croissance annuelle organique et continue

900

collaborateurs dont 85 managers associés

31

ans de conseil en transformation numérique

9

/10 de satisfaction clients

UN CABINET ENGAGÉ ET INNOVANT

mc2i SOUTIEN LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



mc2i a décidé de structurer ses engagements autour d'INITIATIVES, un groupement de consultants, engagés pour répondre aux enjeux sociétaux, qui développent des actions et communiquent dessus.

ENVIRONNEMENT ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



ÉDUCATION ET INSERTION PROFESSIONNELLE



CULTURE ET ACTIVITÉS CARITATIVES



MECENAT DE COMPÉTENCES (new)



Reflexions créatives

- Workshops de créativité sur-mesure
- Réseau de facilitateurs
- Experts métiers mc2i

Agilité à l'échelle

- 100% du management formé
- Accompagnement dans la maturité agile
- Intégration de l'UX au sein de l'agilité
- Démarche BDD : Automatisation des tests

NOS EXPERTISES



Sectorielles
sur le coeur de métier
de nos clients

- Banque
- Finance
- Assurance



Fonctionnelles

- Ressources Humaines
- Marketing et expérience client
- Finance



Technologiques

- Data
- Intelligence artificielle
- Blockchain
- Objets connectés
- Cybersécurité
- Design et services mobiles
- ERP



Méthodologiques

- Agilité
- UX / UI
- Design Thinking

ZOOM SUR L'EXPERTISE AUDIT UX

L'audit UX est une méthode d'analyse qui permet d'analyser la performance d'un service/produit en terme d'expérience utilisateur. Il consiste à recueillir le maximum d'informations sur les utilisateurs (habitudes, attentes...), à la fois quantitatives et qualitatives.

68% des utilisateurs quittent un site en raison d'une mauvaise expérience

L'audit UX permet d'identifier les problématiques impactant l'utilisation, plus précisément l'usabilité, d'un produit (ex d'un site internet, d'une application mobile ou d'une interface métier) autour d'une stratégie définie.

Ces problématiques peuvent être de plusieurs types. Pour les identifier, notre audit a pour but de balayer plusieurs critères clés pour une ergonomie performante.



CONDUITE DE PROJET DE TRANSFORMATION NUMERIQUE

30 consultants
accessibilité

- Une culture du mode projet dans l'ADN de la société : proximité, transversalité, excellence et convivialité ;
- Un apport méthodologique éprouvé par 30 années d'expérience :
 1. Des méthodes inspirées des référentiels reconnus dans la profession et complétées par nos propres retours d'expérience mission ;
 2. Un référentiel complet de ressources (modèles de documents, fiches d'expertises et retours d'expériences) ;
 3. Un parc de logiciels utilisables clé en main pour outiller nos prestations ;
- Une démarche de knowledge management interne à la société, pilotée par nos centres de compétences thématiques qui assurent un support en mission, une veille sur les bonnes pratiques et un accès direct à nos bases de connaissances ;
- Un devoir de conseil permanent et une indépendance pour anticiper les risques projets ;
- Un vivier d'experts certifiés qui viennent appuyer en support nos missions et qui contribuent à faire évoluer constamment nos méthodes.



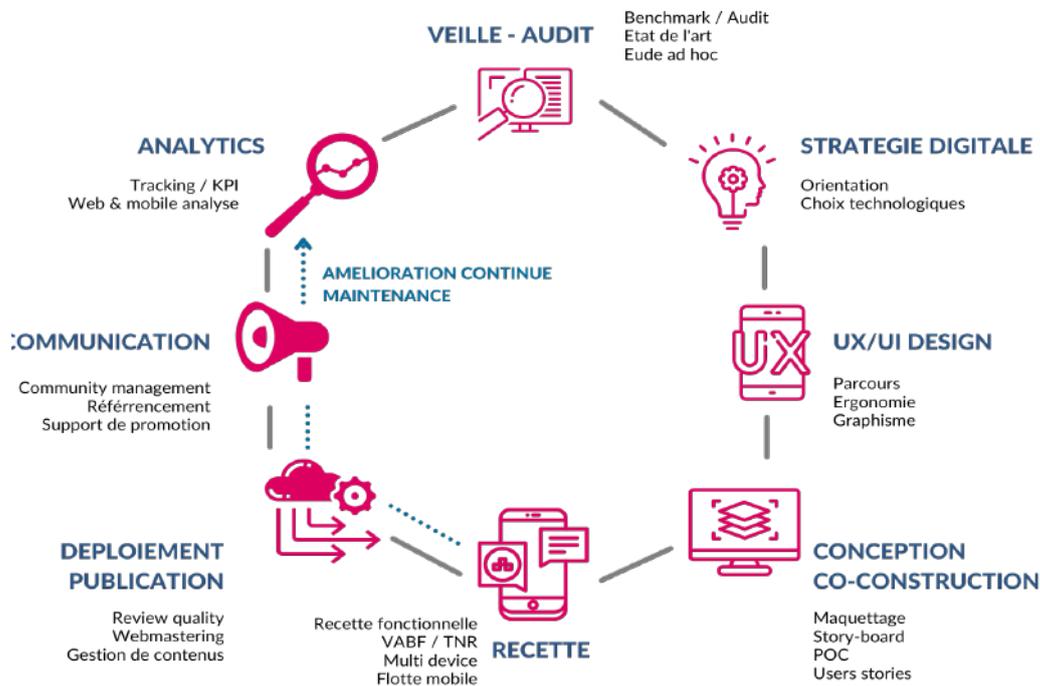
Notre plateforme extranet MAYA fournit à nos consultants l'ensemble des ressources pour accompagner les missions de conduite de projet sur le

Certifications de nos experts





CONDUITE DE PROJETS DIGITAUX



Un accompagnement historique des directions Corporate de nos clients

- RH et Expérience Collaborateur
- Vente et Relation Client
- Communication et Marketing

Une culture du mode projet adossé aux nouvelles technologies

- Services mobiles
- Plateformes web et portails
- Outils collaboratifs
- Outils d'analyse des usages

Une expertise reconnue en conduite de projets agiles

- 300 consultants certifiés (PSPO, SM, SAFe)
- Université de formation interne
- Pôle d'expertise et de veille dédié
- Offre d'accompagnement dédiée (audit, coaching et gestion de la transition)

mc2i est membre de



NOS CLIENTS BANQUE - FINANCE

30% chiffre d'affaire
réalisé dans le
secteur

250 consultants
mobilisés



FAITS MARQUANTS 2020

KLÉSIA

Schéma Directeur SI
Relation Client



New : projets BlackList (Lutte anti blanchiment)
Fabrik (Programme de refonte du SI Finance et Risque)
Mon Compte Formation



Cassiopae: MEP gestion des prêts
New: Mon Parcours Handicap



Refonte des processus enrôlement, et CRM avec montée de version Salesforce Lighting / Lancement Pack Premium / Convergence mo-



Déploiement du module RCSA (Risk Control Self Assessment)
New: Montée de version de l'outil de gestion des achatsHandicap



Optimisation des processus de la DSI et Coordination de l'automatisation des tests



Mathieu THEPAUT

Manager
Banque-Finance
06 36 91 17 31
mathieu.thepaut@mc2i.fr



Lorenzo BERTOLA

Directeur du pôle
Banque-Finance
06 26 74 03 72
lorenzo.bertola@mc2i.fr

mc2i

HUMAN FIRST
DIGITAL EXPLORERS

mc2i
51 rue François 1er, 75008 PARIS
01 44 43 01 00
contact@mc2i.fr