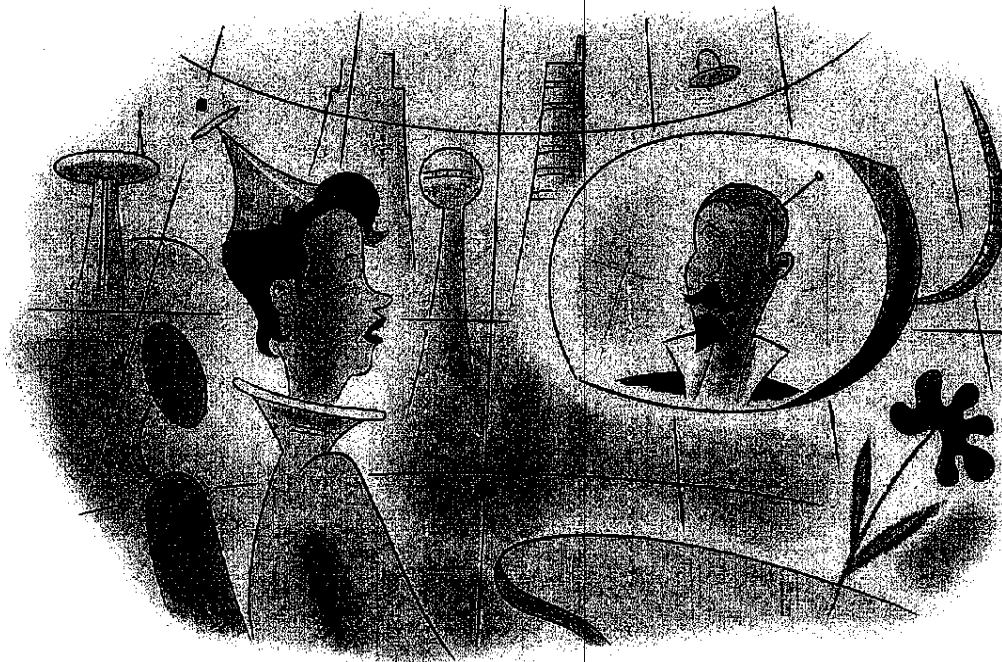




## À MON AVIS

# La banque au XXI<sup>e</sup> siècle

par Sylvie Bédard, directrice, Service à la clientèle, Côte des Neiges et Van Horne, Montréal



Une employée de la Banque brosse un tableau des services bancaires en l'an 2019, année du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Banque Royale.

**L**E TÉLÉPHONE SONNE.  
«Bonjour Madame ! Êtes-vous la directrice de la succursale Cosmodrome ?»

«Oui, Monsieur, y a-t-il quelque chose qui ne va pas ?» L'écran du vidéophone montre un visage tout bronzé portant une barbe.

«Ici le sergent Hogue de l'escouade intercommunautaire. Le système d'alarme de votre chambre forte principale s'est déclenché. Les voleurs ont franchi les systèmes de sécurité et ont gagné les coffres.»

«Qu'ont-ils pris ?»

«C'est ce que je dois vérifier avec vous.»

«Très bien ! Je saute dans le prochain TGV et je vous rejoins à la succursale.»

Quelle façon de commencer la semaine ! Heureusement que nous avons maintenant des week-ends de trois jours. Quelques minutes plus tard, je suis rendue à ma succursale où un beau grand officier

de police m'attend. Il porte un appareil semblable à ce qu'on appelait autrefois un téléchasseur, sauf qu'en 2019, il sert plutôt à vérifier mon identité en lisant une puce électronique implantée dans mon canal auditif. Cette merveille technologique qui renferme des données personnelles complètes, mises à jour régulièrement, a éliminé complètement la fraude.

Une fois mon identité vérifiée, je m'adresse à la serrure à commande vocale. La porte s'ouvre et je me dirige vers la chambre forte. En passant devant les bureaux de mes experts en assurance et conseillers financiers, je songe comme il est rare maintenant de rencontrer des clients venus nous saluer à la succursale depuis qu'ils ont accès à leurs comptes de banque par vidéophone. Ils n'ont presque plus jamais besoin d'espèces puisqu'ils règlent tout par carte, par clavier numérique ou, à l'occasion, par traite bancaire. Codées magnétiquement, les traites

lisibles par machine ont presque éliminé la contrefaçon—une possibilité réservée à l'ère primitive du papier-monnaie.

J'atteins la porte de la chambre forte, supposément à l'épreuve des vols. Le système antivol de la chambre forte reconnaît l'empreinte de ma main : la porte s'ouvre.

L'inspection commence. Les coffres d'abord. Aucun n'a été touché. Pas surprenant ! Pour ouvrir un coffre, il faut l'empreinte de la main du client et celle d'un employé. Les coffres-forts de la succursale ne contiennent pas d'espèces, ni de certificats payables au porteur, ni de lingots qui sont pratiquement devenus objets de collection. Que recherchaient donc les voleurs ?

Malheureusement, je n'ai pas tardé à le découvrir : nos disquettes et nos micro-plaquettes de sauvegarde : volées ! Tous les dossiers de nos clients : disparus ! Les renseignements sur le crédit, codes téléphoniques, renseignements personnels... envolés ! Quelle catastrophe !

Ce que je peux donc être bête parfois ! J'étais en train d'oublier que toutes les données sur disquettes seront brouillées et effacées quand le voleur tentera pour la



troisième fois, sans succès, d'introduire le mot de passe de verrouillage vocal—et nous avons des copies de sauvegarde entreposées ailleurs.

Alors quel était le véritable motif du crime et qu'a-t-on volé ?

Les employés commencent à arriver. Tout se déroule comme chaque matin, rapidement et normalement. Les longues files de clients qui se plaignent qu'ils doivent attendre quelques minutes sont choses du passé. De nos jours, grâce à leur appareil numérique personnel, qui tient dans le creux de la main, les clients font presque toutes leurs opérations bancaires, quand et où ils le veulent. Les relevés s'affichent sur simple pression du doigt. D'autres services autrefois assurés au comptoir sont maintenant entièrement informatisés.

Les employés de la succursale sont devenus des spécialistes dans des domaines précis. Leurs tâches consistent principalement à donner de bons conseils aux clients et à effectuer des ventes. Les ordinateurs sont maintenant jeux d'enfants. La formation est dorénavant axée sur les relations humaines et sur le développement des aptitudes de vente chez les employés. Nos spécialistes passent le plus clair de leur temps hors du bureau. Ils rendent visite à leurs clients à la maison ou au bureau.

Les clients utilisent leur vidéophone pour prendre rendez-vous avec nos experts en matière de placement, de crédit, d'assurance ou d'impôt. Le rendez-vous est automatiquement consigné à l'horaire de l'employé visé et confirmé par courrier électronique 24 heures à l'avance. Une équipe de spécialistes hautement quali-

fiés dans les systèmes de télécommunication et d'information, toujours disponible, assure le soutien de base et veille au bon fonctionnement des systèmes électroniques de la Banque.

Au cours de ma tournée, je passe devant une salle où des membres du personnel répondent aux questions par téléphone. Un consultant est en train de parler avec une cliente du Troisième âge qui semble très préoccupée. Elle se demande quelles dispositions elle devrait prendre relativement à ses comptes en devises. À la suite de la signature du plus important traité économique mondial de l'histoire, toutes les devises seront bientôt converties en CEM (l'unité monétaire de la Communauté économique mondiale).

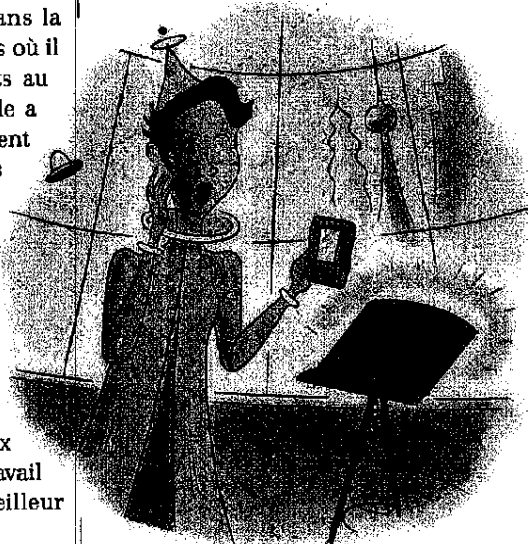
J'entends des voix d'enfants dans la resserre et je me souviens du temps où il était interdit d'amener ses enfants au travail. Heureusement, cette attitude a changé. Il fallait bien. Non seulement la population active est-elle moins élevée, mais les personnes du Troisième âge comptent pour plus de la moitié. Les travailleurs qui ont les compétences voulues sont embauchés quelle que soit leur provenance. Cette évolution des valeurs humaines a modifié les politiques d'embauche. Lorsque les employés sont heureux et confiants, ils font mieux leur travail et les clients bénéficient d'un meilleur service.

La notion de qualité totale, qui a fait surface à la fin du 20<sup>e</sup> siècle, demeure non seulement omniprésente, mais elle continue de nous indiquer la bonne façon

de faire des affaires, de s'améliorer constamment. Cette notion est enseignée partout dans les écoles de commerce avec une ferveur presque religieuse.

Bon nombre d'établissements importants ont disparu, particulièrement ceux qui se préoccupaient peu des besoins de leurs clients. Mais les meilleures entreprises ont survécu.

J'ai passé la journée à essayer de compléter la liste des articles volés quand tout à coup ça m'a frappé : le précieux numéro d'*Intérêt* marquant le 125<sup>e</sup> anniversaire de la Banque a disparu ! Je me réveille en sursaut, mon numéro d'*Intérêt* ouvert sur mes genoux. Quel rêve bizarre ! Ou était-ce un avant-goût du futur ?



*Cet article, écrit d'abord pour le concours de la revue Le Banquier a été adapté pour Intérêt.*