



Des nouveaux défis et des nouvelles ambitions

Lassâad Ben Romdhane - DG BTK Bank



Appartenant auparavant au Groupe BPCE, le second plus grand groupe bancaire français, la BTK dont 60% du capital a été acheté par le Groupe Elloumi en août 2021, est désormais le bras financier et bancaire du Groupe.

Leader mondial dans le secteur des câbles électriques, le Groupe Elloumi a su diversifier son activité pour acquérir une notoriété dans une multitude de domaines

tels que l'agroalimentaire, l'immobilier, l'aménagement urbain, la vente au détail, l'électroménager et plus récemment les services financiers et bancaires.

Quels sont les axes stratégiques du nouveau plan de développement de la BTK Bank ?

Monsieur *Lassâad BEN ROMDHANE* : Dotée des moyens du Groupe Elloumi et de son savoir-faire, la BTK a mis en place un nouveau plan de développement autour de quatre axes stratégiques :

Devenir une banque de référence avec une offre complète et personnalisée :

- Devenir la banque Tunisienne proposant la gamme de produits et services la plus large, notamment à l'étranger en offrant à nos clients les services d'une banque internationale reconnue pour gérer leurs activités internationales ;
- Développer les offres de niches (banque digitale, financement vert, banque privée...).

Optimisation de la croissance et pérennisation de la rentabilité :

- Etendre le réseau d'agence permettant une meilleure couverture du territoire Tunisien et atteindre la taille critique avec un modèle optimisé ;
- Optimiser le coût des ressources par la diversification des sources de financement;
- Améliorer la performance des agences et le développement du capital humain;

- Piloter la performance au niveau fin à travers un socle data performant;
- Maîtriser les risques, assurer leur pilotage continu et renforcer la conformité prudentielle;
- Améliorer l'effort de recouvrement et par conséquent diminuer le taux de créances impayées.

Satisfaction client : Partant du fait que la meilleure des publicités est un client satisfait

- Mettre en place des systèmes de mesure de la satisfaction client;
- Assurer une accessibilité aux services de la banque 24h/24, à travers la mise en œuvre d'une stratégie omnicanale;
- Des produits et services innovants et des tarifs clairs et précis.

Offrir une expérience digitale innovante et adaptée :

 **La banque ne cesse de renforcer sa capacité digitale afin de répondre à diverses problématiques, notamment les nouveaux besoins de mobilité et d'accès permanent aux services bancaires**

- Mettre en place des processus simplifiés et des méthodes de travail éprouvées au sein de la banque (Méthode AGILE etc.).
- Moderniser, renforcer et optimiser les infrastructures informatiques;
- Mettre en place des canaux digitaux performants et optimisés (application mobile, chatbot, ..);
- Digitaliser les processus de bout en bout.

Pour la mise en place de ces axes stratégiques, environ 90 projets ont été identifiés et pilotés actuellement par les équipes de la banque avec environ 45% couvrant le levier 'Digital / IT' et 16% couvrant le levier 'Expérience client'.

Comment la BTK Bank renforce-t-elle sa capacité digitale pour répondre aux besoins des clients ?

La banque ne cesse de renforcer sa capacité digitale afin de répondre à diverses problématiques dont notamment :

1. L'optimisation de la structure de coût;
2. Faire face aux nouveaux besoins de mobilité et d'accès permanent aux services bancaires;
3. Diversification de l'offre de la banque avec des services innovants;

4. Atteindre de nouvelles catégories de clients haut de gamme que de masse. Dans le premier cas, il s'agit d'offrir de nouveaux services performants à des clients exigeants et dans le second, le numérique permet de réduire le coût des services et de les simplifier pour des clients novices ou à faible pouvoir d'achat.

Une équipe digitale dédiée composée de jeunes talents mène cette transformation.

 La BTK Bank a mis en place un nouveau plan de développement autour de quatre axes stratégiques : devenir une banque de référence avec une offre complète et personnalisée, optimiser la croissance et pérenniser la rentabilité, garantir la satisfaction client, et offrir une expérience digitale innovante et adaptée.

Nous prévoyons de couvrir tous les besoins de nos clients, y compris non-bancaires, à travers un canal digital partagé par l'ensemble des entités du Groupe de la banque.

Grace à cette nouvelle stratégie digitale, la BTK pourrait ainsi élargir sa gamme de services, offrir une meilleure proximité avec ses clients existants et aussi atteindre son objectif de doubler le nombre total de clients sans l'obligation d'ouvrir de nouvelles agences.

Pouvez-vous nous parler du projet de mise à niveau du système d'information de la BTK Bank ?

La version du Core Banking vers laquelle nous allons migrer se veut contrairement à notre version actuelle, orientée vers l'«Open Banking ». Elle offre plusieurs possibilités d'ouverture sur l'écosystème technologique et financier. Nous aspirons qu'avec cette nouvelle version, la BTK Bank se positionne comme un acteur innovateur dans le secteur bancaire en offrant plusieurs possibilités d'ouverture sur l'écosystème technologique et financier de la place tout en garantissant les enjeux en lien avec la protection des données, la cyber sécurité et les attentes réglementaires.

Nous avons trouvé dans l'amplitude up des réponses et des solutions à des besoins et des contraintes auxquels nous faisons face : en effet, comme vous le savez, on est soumis à des :

- **Pressions réglementaires croissantes** notamment en matière de contrôle et de déclaration qui se renforcent de plus en plus et dont l'implémentation nécessite des changements fonctionnels ou techniques profonds, traçables et qui doivent être réalisés à moindre coût et dans les délais.

- **Clients plus exigeants**, qui veulent une banque qui répond agilement à leurs attentes en matière de produits, de services et de fonctionnalités digitales. Ce qui nécessite des interfaçages avec des solutions externes spécialisées acquises ou développées en complément pour servir rapidement des besoins internes ou ceux de clients spécifiques.

- **Coûts informatiques et des charges d'exploitation à maîtriser** via notamment une automatisation des contrôles, des traitements, des rapprochements La stabilité du système et sa capacité à évoluer régulièrement à des coûts connus d'avance et maîtrisés est indispensable pour dégager des capacités



d'investissement sur le digital, la sécurité et les nouvelles offres et les nouveaux marchés.

Grace à un grand dévouement et un engagement exemplaire des équipes du projet, le planning du projet est respecté et la date du Go live approche à grands pas.

La BTK Bank se positionne comme un acteur innovateur dans le secteur bancaire en offrant plusieurs possibilités d'ouverture sur l'écosystème technologique et financier, tout en garantissant les enjeux en lien avec la protection des données, la cybersécurité et les attentes réglementaires

Quels sont les avantages de la banque à distance proposée par la BTK Bank pour les particuliers et les entreprises ?

La banque à distance fait bénéficier les clients de la banque d'un ensemble de produits et de services incontournables, sur mesure proposés à des tarifs préférentiels. Afin de bénéficier des produits et services nécessaires à la gestion des comptes au quotidien, la BTK Bank met à disposition de ses clients des solutions digitales simples, pratiques et sécurisées leur permettant la consultation de leurs comptes en temps réel et la gestion de leurs opérations bancaires à distance.

De plus, la BTK Bank offre à ses clients tout un univers pour la gestion de leurs entreprises afin de leur permettre le pilotage des comptes en temps réel et l'initiation des opérations bancaires à distance.

En effet, le premier avantage, c'est le gain de temps de la gestion à distance. Nos clients n'ont plus besoin d'aller à leurs agences, ni de prendre rendez-vous, la disponibilité est permanente, les horaires de leurs conseillers « virtuels » sont plus étendus que dans une agence classique et l'accès à l'historique des transactions est rapide et illimité.

Cette simplification, synonyme d'économie de temps, d'énergie, et donc d'argent, est particulièrement avantageuse pour l'autoentrepreneur ou la petite entreprise.

Les entreprises tunisiennes sont plus que jamais appelées à se développer à l'international. Comment la banque accompagne-t-elle ses clients dans leur conquête des marchés extérieurs ?

A l'écoute de ses clients de plus en plus nombreux à explorer activement de nouvelles opportunités à l'international et confiante dans leurs compétitivités et leurs capacités à se développer sur ce marché, la BTK Bank a fait de l'accompagnement des opérateurs tunisiens à l'étranger un choix stratégique inscrit dans la durée.

La BTK Bank déploie, désormais, un dispositif ambitieux d'accompagnement des entreprises tunisiennes dans leur conquête des marchés internationaux. La BTK Bank compte multiplier sa participation aux salons nationaux et internationaux, au plus près du terrain et des attentes de ses clients, en privilégiant le format B-to-B qui permet d'aborder leurs sujets de fond et de leur apporter des réponses concrètes.

Ainsi, avec le levier qu'elle a avec le Groupe ELLOUMI, actionnaire de référence et le plus grand groupe industriel et exportateur en Tunisie, l'offre d'accompagnement des clients de la banque à l'international devra s'élargir et enregistrer chaque jour des succès nouveaux, qui sont le reflet des succès renouvelés des entrepreneurs tunisiens dans leur conquête des marchés internationaux.

●● Nous prévoyons de couvrir tous les besoins de nos clients, y compris non-bancaires, à travers un canal digital partagé par l'ensemble des entités du Groupe de la banque



Faouzi ELLOUMI, Président du conseil d'administration

Lassaad Ben Romdhane DG

Comment la BTK Bank intégrera-t-elle la responsabilité sociétale et environnementale dans son plan de transformation ?

La BTK Bank ancre son engagement sociétal et environnemental au sein de ses métiers et de ses processus décisionnels. Son approche RSE est au cœur des relations durables qu'elle noue avec l'ensemble de ses parties prenantes. Qu'il s'agisse de transition écologique, de création d'entreprises, d'inclusion bancaire, de santé, de qualité de service, d'éducation, d'insertion économique et sociale, d'engagement auprès

de nos collaborateurs... nous intervenons dans tous les domaines de la RSE.

Ainsi, la BTK Bank intègre les principes de la responsabilité sociétale et environnementale dans son plan de transformation et les projets lancés dans ce cadre et ce dans l'objectif d'assurer une croissance durable en cohérence avec les intérêts de toutes ses parties prenantes.

Une direction RSE, créée au sein de la banque, avec à sa tête une collaboratrice certifiée en la matière, pilote la définition et la mise en œuvre de nos ambitions stratégiques en la matière.