

# Piguet Galland avance à grand pas dans l'ère digitale

Avec son nouvel ouvrage «La T@ble», la banque Piguet Galland souligne l'importance de l'innovation et vise l'amélioration de l'expérience client.



**Michèle Luyet**  
Chief Operating Officer

**A**près l'Arbre à vent inauguré en 2015, Piguet Galland conçoit La T@ble, un écran tactile de 55 pouces intégré dans le mobilier de la banque et dont la première copie a été installée à Genève, en février 2020. Ce nouvel ouvrage présente de nombreux avantages pour les conseillers et les clients, qui sont au cœur des innovations de la banque privée. Michèle Luyet, Chief Operating Officer, a dirigé la conception de La T@ble. Elle nous présente cette innovation.

## En termes d'innovations et de technologies digitales, où se situent les banques suisses?

Les banques suisses reconnaissent le potentiel du digital et mettent l'accent sur l'innovation. Rappelons qu'elles font face à une concurrence importante des néo-banques. Les avis divergent quant à l'existence d'une véritable disruption, mais je constate une transformation de la chaîne de valeur dans son intégralité. Il est maintenant important que les conditions cadre de la FINMA soutiennent ce changement.

## Quelle est l'importance des technologies digitales pour Piguet Galland?

Elles sont essentielles. Cette période de crise sanitaire a souligné l'importance de notre infrastructure virtualisée et de la stratégie de numérisation initiée il y a déjà plusieurs années. En moins d'une semaine, 100% de nos collaborateurs avaient



les accès nécessaires pour effectuer du télétravail en utilisant des outils sécurisés de gestion collaborative. Nous avons ainsi pu rester «proches» de nos clients malgré la distance et assurer sereinement un service de qualité. Ceci n'aurait pas été possible sans les technologies digitales.

Notre stratégie digitale a été construite au fil des ans en partenariat avec des fintech. Il ne s'agit donc pas d'un gros «big bang», mais d'un alignement clair de l'organisation et des projets digitaux transverses. Cette culture digitale nous l'avons instaurée d'un point de vue technologique, mais plus encore avec l'engagement de nouvelles compétences au sein des collaborateurs. En banque privée, ce n'est pas le robot qui remplace le conseiller, mais le banquier qui se trouve «augmenté» grâce à la technologie, ce qui lui permet de consacrer davantage de temps à son client et de renforcer la qualité de leur relation.

**En 2015, Piguet Galland a inauguré l'Arbre à vent, de quoi s'agit-il?** C'est un prototype d'éolienne urbaine désigné par le Genevois Claudio Colucci. L'arbre est le symbole de notre engagement dans l'innovation et de notre stratégie d'investissement dans les énergies renouvelables.

## Avec La T@ble, Piguet Galland avance à grand pas dans l'ère digitale.

### Parlez-nous de cet ouvrage.

Notre objectif est d'exploiter les possibilités qu'offre le digital pour animer davantage les rencontres qui ont lieu entre nos clients et nos conseillers, dans les salons de la banque. La T@ble permet au client de consulter les informations relatives à son compte, au gré d'un parcours entièrement digitalisé, et de simplifier les formalités administratives. Avec l'écran «multi-touch», le client peut accéder à plusieurs informations ou vidéos en même temps mais aussi annoter et signer des documents de manière fluide et ludique. C'est également une initiative «zéro papier» qui s'inscrit parfaitement dans la stratégie d'entreprise de Piguet Galland en matière de développement durable.

### La tendance est aux e-bankings et les clients s'éloignent de la banque physique. Dans ce cadre, comment La T@ble favorise-t-elle un renouement avec le contact en agence?

En Suisse romande, notre marché de référence, nous avons une importante clientèle d'entrepreneurs qui utilisent

le numérique au quotidien et donc nos services de e-banking et de chat sécurisé. Quand nos clients se déplacent à la banque, c'est pour réunir autour d'eux nos experts. La T@ble est le support idéal pour mettre à plat, en toute transparence, la situation patrimoniale du client. Notre offre de service incorpore en effet la gestion de portefeuille, mais également les solutions de prévoyance, le crédit hypothécaire et la planification financière. La T@ble nous permet d'offrir un conseil personnalisé en parfait alignement avec nos valeurs de service: le sur-mesure, la considération, l'écoute, le plaisir et la convivialité.

### Parlez-nous de la construction et du design de l'ouvrage.

Nous avons imaginé un support numérique autour duquel nos clients et nos conseillers pourraient discuter sans qu'un ordinateur fasse obstacle entre eux. Nous avons collaboré avec deux sociétés vaudoises, ADIS et Atracsys Interactive, startup issue de l'EPFL pour l'écran tactile et l'application sous-jacente. Quant au design de La T@ble, il a été confié à Philippe Cramer qui a choisi du bois de chêne liant ainsi l'ouvrage à la banque et à ses idées.

### Avez-vous déjà d'autres projets novateurs en cours?

La T@ble représente la partie émergée de l'iceberg digital que nous mettons en place. Nous travaillons actuellement sur l'optimisation digitale des propositions de placement et sur la mise en place de relevés de comptes intuitifs et personnalisables. Tous ces projets reflètent notre volonté d'avancer dans l'ère digitale pour améliorer l'expérience du client qui est toujours au cœur de nos innovations.