



## SERVICES FINANCIERS

# LES OPÉRATEURS S'EN SORTENT SANS TROP DE CASSE, MAIS VEULENT MIEUX SE PRÉPARER À L'AVENIR

LORS DU PASSAGE DE GARANCE, LE SECTEUR FINANCIER A CONNU UN CERTAIN RALENTISSEMENT. LES ACTEURS DE LA FINANCE RÉFLÉCHISSENT SUR LES MESURES À ADOPTER POUR MINIMISER À L'AVENIR LES PERTES ÉCONOMIQUES LIÉES AUX INTERRUPTIONS CYCLONIQUES ET GARANTIR UNE MEILLEURE CONTINUITÉ DES SERVICES.

SANDRA ROUSSEAU



DANIEL ESSOO  
(CEO DE LA MAURITIUS  
BANKERS ASSOCIATION)



SHAMIN A. SOOKIA  
(MANAGING DIRECTOR DE  
PERIGEUM CAPITAL)

L'ACTIVITÉ économique subit un net ralentissement dès l'annonce d'une alerte cyclonique, et le secteur financier ne fait pas exception. Englobant les banques, les assurances, le global business (offshore), ainsi que les firmes de consultants et les cabinets d'audit, ce secteur repose essentiellement sur la prestation de services.

Comment estime-t-on la perte financière pour le secteur financier bancaire et non bancaire lors d'une interruption des activités, comme cela a été le cas pendant le passage de Garance ? Shamin Sookia, Managing Director de Perigeum Capital, répond que «dans une ère de plus en plus tournée vers l'international, les acteurs financiers sont soumis à des engagements contractuels stricts,

incluant des échéances à honorer. Ce qui explique que tout retard dans leur exécution peut entraîner des tensions avec les clients, voire des pertes financières si ces derniers décident de ne régler qu'une partie des sommes dues». Notre interlocuteur tient à préciser que «le secteur financier opère dans un cadre temporel strict, nécessitant une surveillance continue des opérations et des transactions. Ainsi, la fermeture des bureaux et des institutions bancaires lors d'un cyclone peut entraîner la génération de revenus prévus, compromettant ainsi la rentabilité des entreprises concernées».

Pour sa part, Daniel Essoo, CEO de la Mauritius Bankers Association, souligne que «l'impact d'une alerte cyclonique sur le secteur financier mauricien dépend de la durée de l'interruption et de la

capacité des entreprises à s'adapter aux perturbations, notamment grâce aux technologies numériques et à une planification proactive». Il observe qu'aujourd'hui, des outils digitaux et l'e-commerce fonctionnent même en classe 3 et certains secteurs, comme l'hôtellerie, maintiennent leurs activités. «Souvent, les retards d'un ou de deux jours sont rattrapés dans les jours suivant le cyclone. Si une interruption d'un ou deux jours est généralement compensée, toutefois une interruption prolongée pourrait entraîner des pertes financières», fait remarquer Daniel Essoo. Cependant, notre interlocuteur note que lors d'une alerte cyclonique, certaines mesures compensatoires sont prises, comme effectuer des achats anticipés, parfois en plus grande quantité par précaution.



## LE RECOURS À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

De l'avis de Shamin Sookia, une série de mesures peuvent être adoptées pour minimiser les pertes économiques liées aux interruptions cycloniques et garantir une meilleure continuité des services. Il évoque notamment l'investissement dans les infrastructures de télétravail avant de partager que Perigeum Capital a investi dans des infrastructures adaptées pour faciliter le travail à domicile. «Les employés disposent d'ordinateurs portables, d'allocations pour la connexion Wi-Fi et de téléphones professionnels, garantissant ainsi une communication fluide avec les collègues et la clientèle», indique-t-il. Il mentionne aussi l'utilisation accrue des technologies numériques, à savoir, l'adoption d'outils digitaux et de plateformes de communication, telles que Zoom et Teams, qui permettent de maintenir la continuité du travail et d'atténuer les interruptions des activités professionnelles.

Shamin Sookia met, par ailleurs, en évidence l'automatisa-

tion des tâches répétitives grâce à l'intelligence artificielle (IA). En d'autres mots, dit-il, «former les équipes à l'utilisation de l'IA pour automatiser les tâches répétitives peut réduire les interruptions et permettre une meilleure allocation des ressources humaines vers des missions à plus forte valeur ajoutée. Cette transformation contribue à l'amélioration des services proposés par l'entreprise».

Pour sa part, Daniel Essoo fait ressortir qu'il existe des solutions pour assurer la continuité des services et qu'il est crucial de trouver un équilibre entre continuité des services et la sécurité des employés de banque, qui eux aussi peuvent être affectés. Et d'affirmer qu'une digitalisation accrue des paiements est essentielle pour assurer la continuité des transactions financières, même en période de perturbations climatiques. Il cite l'exemple d'autres centres financiers, tels que Hong Kong et Sydney, qui sont parfois affectés par des événements climatiques. Il fait remarquer que «chaque institution financière élabore des protocoles spécifiques pour assurer la continuité des services en cas de perturbations majeures. Ces procédures sont examinées par la Banque de Maurice (BoM), et le protocole cyclonique fait l'objet de discussions entre la MBA et la BoM depuis des années». Notre interlocuteur précise que cette année, la Banque centrale a innové et a assuré la continuité du système de paiement MACCS (Mauritius Automated Clearing and Settlement System), en plus du système IPS (Intrusion Prevention System), ce qui a permis le traitement de paiements en temps cyclonique.

## LE SECTEUR BANCAIRE S'ADAPTE

Et qu'en est-il du marché interbancaire et des flux finan-

ciers internationaux ? Sont-ils affectés par la fermeture temporaire des banques et des institutions financières locales ? Le CEO de la MBA concède que les fermetures temporaires des banques et institutions financières locales, notamment lors des alertes cycloniques de classe 3, peuvent entraîner une réduction des transactions en roupies mauriciennes, autrefois marquées par un *bank holiday*. «L'adoption des nouvelles technologies permet désormais à certains types de paiements de s'effectuer en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Depuis la Covid-19, la plupart des banques ont investi dans une architecture qui leur permet de travailler en télétravail, assurant ainsi la continuité des services. En général, les transactions internationales sont très peu affectées par les cyclones, sauf en cas de coupures prolongées d'électricité et ou des télécommunications», ajoute Daniel Essoo.

Si les entreprises et les particuliers peuvent reporter certaines opérations financières en raison du cyclone, cela entraîne-t-il un effet de rattrapage après la reprise des activités, ou alors observe-t-on une perte définitive de revenus pour les institutions financières ? Shamin Sookia répond que «le travail à distance permet aujourd'hui d'atténuer l'impact des interruptions liées aux alertes cycloniques. Toutefois, si la situation perdure, des retards peuvent s'accumuler, nécessitant un surcroît d'effort au retour au bureau en vue de rattraper le temps perdu».

Par ailleurs, le Managing Director de Perigeum Capital indique qu'il est important de noter que les banques et les compagnies d'assurances ne fonctionnent pas de la même manière. «Dans le secteur bancaire, le respect des échéances, la valorisation des actifs et le suivi

des clients cotés en Bourse sont des impératifs. Si une partie de ces activités peut être assurée à domicile, certaines tâches ne peuvent être finalisées dans les délais octroyés. En conséquence, des prolongements au-delà des heures de bureau deviennent parfois nécessaires», précise-t-il. Toutefois, Shamin A. Sookia met en exergue que «dans un environnement concurrentiel, notamment au sein du secteur privé, la satisfaction du client demeure une priorité. Ainsi, l'existence même des institutions financières repose sur la confiance de leurs clients, qui attendent un service, à la fois, ponctuel et de qualité».

Pendant un cyclone, à combien évalue-t-on la baisse du volume de transactions bancaires et de paiements électroniques dans le secteur financier ? À cette question, Daniel Essoo indique que «bien que les données précises sur la diminution du volume de transactions financières pendant les cyclones à Maurice ne soient pas disponibles, il est évident que les transactions commerciales connaissent une baisse pendant ces périodes». Cependant, précise-t-il, lors du dernier cyclone, qui a coïncidé avec la fin du mois, les banques ont exceptionnellement maintenu leurs opérations pendant l'alerte cyclonique pour s'assurer que le paiement des salaires soit effectué à temps. De plus, certains paiements via des applications mobiles ont continué à être traités.

Le CEO de la MBA conclut qu'il est également important de noter que si les achats diminuent pendant une alerte de classe 3, toutefois ils ont tendance à augmenter avant et après l'événement, ce qui compense en partie la baisse initiale. De ce fait, l'impact net sur le volume total des transactions financières reste à être évalué.