

Ci-dessous le transcript de la vidéo Rencontre avec #Benoit, Directeur Général de Boursorama

Bonjour, je m'appelle Benoit Grisoni, le Directeur Général de Boursorama.

Boursorama, c'est la banque que l'on a envie de recommander. À la fois nos clients et nos collaborateurs nous recommandent. Boursorama, c'est un leader : on est premiers dans tous nos métiers. On est premiers dans la banque en ligne, avec 3 millions de clients. On est premiers dans le courtage en ligne. On fait plus de 7 millions d'ordres de Bourse tous les ans. Et puis on est le premier site économique et financier, avec plus de trois cents millions de pages vues par mois sur le site Boursorama.com.

Le cœur du modèle de Boursorama est l'autonomie du client. Le client doit pouvoir faire les choses par lui-même. C'est ce qui est compliqué à faire, parce qu'il va falloir travailler collectivement au sein des équipes et s'intéresser à ce que font finalement ses collègues dans les différents services pour comprendre et essayer de rendre les produits et les services simples pour les clients. Pour qu'ils puissent tout faire sur leur téléphone mobile. C'est ce qu'on cherche à faire, c'est le cœur de notre modèle et parce qu'on a ce modèle-là, on peut proposer à nos clients des prix bien plus avantageux pour eux et on leur rend du pouvoir d'achat. Ce n'est pas toujours facile mais il faut que la complexité de la banque reste dans la banque et ne soit pas vue du client. C'est ce qu'on essaie de faire tous ensemble.

Boursorama, c'est une entreprise en très forte croissance. Imaginez qu'on a multiplié par 4 notre nombre de clients durant ces 5 dernières années. Et Boursorama, c'est une équipe de 820 collaborateurs. On en recrute 120 chaque année. Ils sont basés à Boulogne-Billancourt, à Nancy et maintenant, un peu partout en France.

Je pense que le collaborateur de Boursorama est quelqu'un de curieux, qui s'intéresse au client et se met à sa place quelque soit sa fonction. Vous pouvez travailler dans les Risques, à la Conformité, à la Finance, au Marketing, à la Direction Client, dans des Back Offices, peu importe : vous vous intéressez à ce qui se passe pour le client. Et donc l'objectif est de simplifier la vie du client parce que la banque n'est parfois pas comprise, les termes sont compliqués, les processus sont compliqués. Donc on essaie de les simplifier collectivement. Je pense que c'est ça notre point commun : la vie de nos clients en se mettant tout simplement à leur place.

Pour le télétravail chez Boursorama, il y a deux dispositifs différents en fonction du métier que vous allez faire chez Boursorama. Si vous êtes dans un métier qui gère la clientèle, par exemple à la Direction Client, à la Direction de l'Exploitation, vous allez être deux jours par mois à Boulogne-Billancourt. Et ces deux jours vont être consacrés à la formation et aux échanges transverses, aux travaux d'équipe et de management. Et le reste du temps, vous pourrez être chez vous, et travailler depuis chez vous. Et puis si vous êtes dans les équipes de Supervision, de Conception des produits, dans les équipes qui travaillent dans des projets transversaux – c'est à peu près la moitié de l'entreprise – vous allez venir trois jours par semaine à Boulogne-Billancourt ou à Nancy.