



BNP PARIBAS



CSEC

Comité Social & Economique Central

BDDF ENTREPRISE A L'ERE DU DIGITAL

18 Juin 2020

VOS REPRÉSENTANTS

Vos élu(e)s



Marie-Rose
MICHINEAU

06 67 13 42 74



Alexandre
BERTHELOT

06 98 37 54 31



Valérie

GUEVEL-POUPARD

07 60 47 28 80



Alain

JAECKEL

06 64 01 70 78



Marie-Hélène
CHEVALLIER

06 68 75 89 97



Alexandre
BOUAT

06 98 54 83 53



Sandrine

TCHOUBOUKOFF

06 65 88 41 50



Christine

COEYMANS

06 68 24 26 49

Représentant Syndical National



Pierre RIVIERE

06 65 64 56 98

Représentant Syndical National
Adjoint



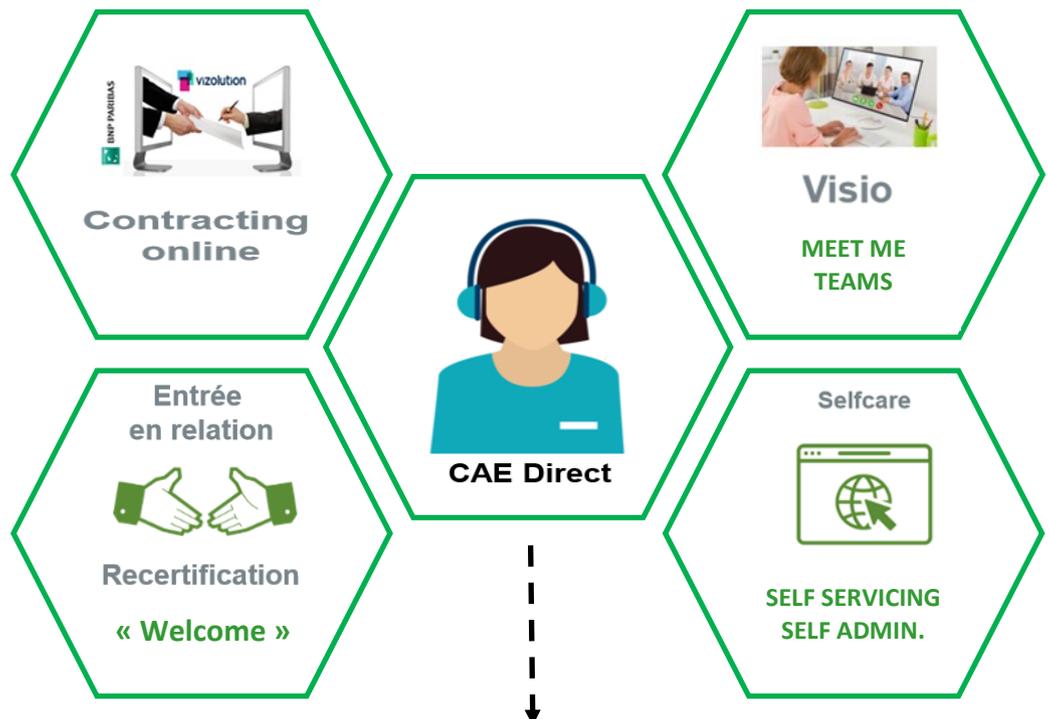
Laurent COURRIER

06 68 05 69 06

LES OBJECTIFS

- **Un meilleur équipement** des clients « dormants » dont 40 % non vus de + de 18 mois.
- **Favoriser la synergie** pour réaliser des ventes croisées avec nos filiales spécialisées (Arval, ...)
- **Une digitalisation via un parcours omnicanal (selfcare)** à l'image du marché des particuliers
- **Dégager du temps** sur des process pour davantage permettre aux chargés d'affaires d'aller vers le client et d'accroître leur temps commercial.

ET CONCRETEMENT...



EN RÉGION, CAPACITÉ À MOBILISER UN CAE D'UN CAF DE PROXIMITÉ EN CAS DE BESOIN CLIENT

CONTACTS:



cfdt.nationale@bnpparibas.com



01 40 14 31 89



www.cfdt-bnpp.fr

1850 CLIENTS

3 PROFILS

- MNC (Filiale d'un groupe étranger implanté en France)
 - Association
 - PME Classique

FONDS DE COMMERCE

jusqu'à

200 relations d'affaires

Où ?

1 pôle en place

Ile de France

= site du pilote

+

NEW : 2 POLES

NORD = Lille

SUD = Lyon

EN RESUME : Une nouvelle relation à distance

- **Utilisation de la visio** (gain de temps pour le client « avantage client »)
- Apparition de la **E-signature**
- Un outil d'aide à la vente à distance avec **C-View** (outil ayant fait ces preuves chez Personal Finance)
- **Duplication de modèles de vente à distance** inspirés des innovations livrées sur le marché des particuliers

Pôle DIRECT « Nord » au CAF Nord de France Entrep. + 1,1 ETP sur site

Clients DIRECT issus des :

- ⇒ CAF Région Grand Ouest - **1.8 ETP** (Pays de la Loire / Bretagne)
- ⇒ CAF Région Grand Est - **2.5 ETP** (Champagne Ardennes / Alsace Territoire de Belfort /Lorraine / Bourgogne Franche Comté)
- ⇒ CAF région Nord (Normandie Picardie, Nord de France)

Pôle DIRECT « Sud » au CAF Lyon Métropole Entrep. + 1,5 ETP sur site

Clients DIRECT issus des :

- ⇒ CAF Nouvelle Aquitaine - **1 ETP** (Sud Atlantique)
- ⇒ CAF Occitanie - **0.9 ETP** (Sud-Ouest Entreprises, Languedoc Roussillon)
- ⇒ CAF Région Sud Est - **1.4 ETP** (Provence Méditerranée)
- ⇒ CAF Région Rhône Alpes Auvergne (Loire Auvergne, Lyon Métropole, Arc Alpin)

Avis de la Cfdt

- **- 5 ETP en régions !**
Bien évidemment pas de projet sans suppression de poste !
- **Le gain de PNB n'est pas encore démontré** pour ce 1er bilan du pilote
- **Le retour de clients** dans les CAF est à ce jour **quasi inexistant !**
- **Peu de visibilité à moyen terme** : la Direction devra t-elle défaire ce qu'elle met en place ?...
- **Quel avenir pour les postes de CRCE ?** A terme recentrés sur les activités de crédit, commerce, conformité ? **Doit-on s'attendre une diminution des effectifs sur ces postes dans les CAF !!?**



Cfdt:

**BANQUES
ET ASSURANCES**
S'ENGAGER POUR CHACUN
AËR POUR TOUS

RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES PRO-TPE

Les équipes en place

111 Responsables PRO TPE

143 Experts crédits

41 CRD

FORMATION Conseillers & Managers

2

formations distancielles disponibles

+

1

nouvelle à venir !

POURQUOI

Malgré les mesures françaises et européennes de soutien à l'économie (PGE), la banque anticipe une hausse significative des affaires Pro-TPE en difficultés financières. A l'appui d'une surveillance aussi rigoureuse que réactive, les concours bancaires CT/MT de nombreux clients vont devoir être adaptés !

COMMENT

- **Renforcer l'expertise** avec une ligne d'experts de la gestion des risques PRO TPE
- **Création de ligne de conduite** par secteur « guidelines » avec un focus sur les secteurs les plus impactés
- **Anticiper très en amont** les difficultés pour piloter le risque
- **Adéquation Pouvoirs / Process** (octroi des pouvoirs CRD aux experts crédits et en juridiction élargie)
- **Actualiser et renforcer les compétences techniques et comportementales** de la 1ère ligne de défense (Conseillers et Managers)

2 orientations pour l'EXPERT CREDIT

- soit la possibilité de passer **CRD** (mobilité interne classique)
 - soit encadré par une **mission temporaire** (2020-2021), **complémentaire à leur poste**, de gérer quotidiennement un portefeuille de clients PRO TPE risqués, regroupés au sein d'un fonds de commerce dédié. Cette mission sera appréciée annuellement via un item individuel dans About Me
- ⇒ ATTENTION BONUS : INCHANGE

L'avis de la Cfdt

Il serait judicieux que les experts crédits, sur la base du volontariat gèrent dans un premier temps les relations risquées simples (ex : réaménagement de concours) et que les situations complexes soient dédiées aux CRD d'expérience.

Nous validons cette anticipation de montée du risque. Comme souligné en séance nous avons demandé à la direction pour faire preuve d'une grande bienveillance auprès des CAP / DIA avec peu de recul sur leur métier. Il est impératif que ces derniers aient les formations requises rapidement.



Cfdt

BANQUES
ET ASSURANCES
S'ENGAGER POUR CHACUN
AÏR POUR TOUS