

# 5 minutes chrono

LA LETTRE D'INFORMATION MÉDIA DU GROUPE BPCE



## TRANSFORMATION

### De la nécessité pour les organisations de développer la culture du service

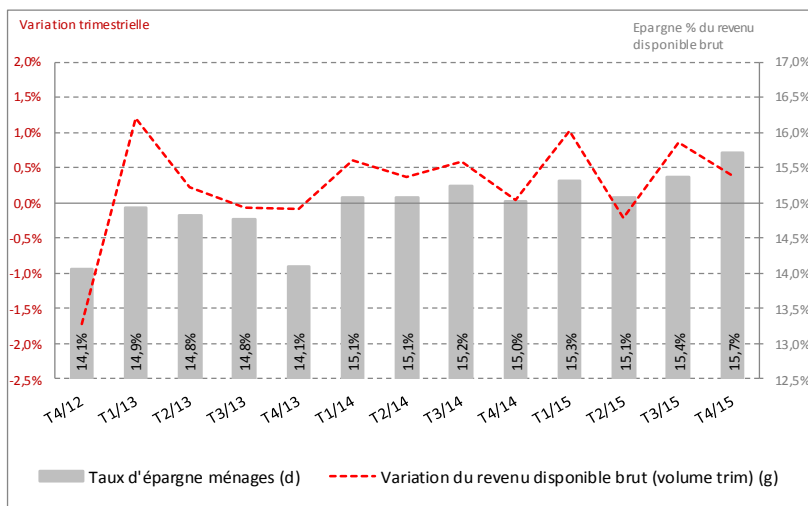
« Se transformer ou disparaître ». C'est ce thème, volontairement provocateur qu'a choisi Esprit de Service France - duquel le Groupe BPCE est membre - pour sa quatrième convention qui s'est tenue le 4 avril dernier. L'occasion pour la jeune association emmenée par Xavier Quérat-Hément d'élever la qualité de service au rang de levier essentiel de compétitivité hors coûts d'un pays tout entier. La société change, laissant apparaître de nouveaux usages et comportements. Les entreprises sont confrontées à un défi majeur de transformation qui ne peut être relevé que par l'intégration de la notion de service à tous les niveaux d'une organisation : viser l'excellence de l'expérience « collaborateur » tout autant que l'expérience « client ». Car l'engagement des collaborateurs constitue la clé d'une transformation réussie. Une vision de la performance qui sous-entend

*« Investir dans la satisfaction des collaborateurs pour améliorer la relation client »*

un changement durable dans le partage de l'information, le management et les circuits de décision à l'intérieur des entreprises. « *Ce Do-Tank [par opposition au Think Tank], est une source d'inspiration formidable et l'occasion de partager avec des entreprises de tous secteurs pour réussir collectivement. C'est toute l'économie française qui a besoin que lui soit insufflée une culture du service* », explique Maryse Juranville, secrétaire générale d'Esprit de Service France et responsable prospective à la DRH du Groupe BPCE. Dans le groupe, en effet, des actions sont mises en œuvre, co-pilotées par les directions des ressources humaines et de la qualité. Et Bruno Broussard, directeur qualité du Groupe BPCE de résumer : « *Pour améliorer la relation client, il faut investir dans l'accompagnement, l'efficacité, l'engagement et la satisfaction des collaborateurs* »

## LE GRAPHIQUE

### Le taux d'épargne des ménages au plus haut depuis 2012 malgré un regain de confiance des ménages en 2015



Source : BPCE, études économiques

## LE TWEET

« La @BanquePopulaire Occitane lance un projet d'Open #Innovation avec ses clients « Imaginons l'agence de demain ». <http://bit.ly/1LIFo09> »

@FrédéricChenot

## LE SAVIEZ-VOUS ?

L'Efma (pour *european financial management and marketing association*) a choisi de nommer le Mooc (pour *massive online open courses*) du Groupe BPCE « Innovation du mois de mars » parmi une vingtaine d'autres initiatives. Cette reconnaissance sélectionne la banque directement pour « l'innovation de l'année », prix qui sera décerné à Barcelone le 26 octobre prochain. « *Le MOOC du Groupe BPCE est un bon exemple d'innovation qui répond à trois critères auxquels nous accordons de l'importance : l'originalité, l'impact et l'universalité du projet* », explique l'Efma.

## DÉCRYPTAGE

BCBS 239 correspond à la 239<sup>e</sup> recommandation publiée par le Comité de Bâle visant à évaluer, de manière précise, les risques d'une banque pour assurer un pilotage fiable. Plus la banque est grande, plus ses activités sont variées et plus les instruments doivent être nombreux et qualitatifs. Aussi, cette recommandation s'applique aux 30 établissements dits systémiques. Elle se décline en 11 principes dont la mise en application a débuté au 1er janvier 2016. Son objectif est de délivrer un reporting clair et concis, adapté au profil de risque de l'établissement et de donner une représentation fidèle des différentes catégories de risques.

Pour aller plus loin : [www.lesclespourcomprendre.fr](http://www.lesclespourcomprendre.fr)

## EN APARTÉ

« Injecter trop de liquidités dans une économie peut fausser à la fois le prix des actifs et notre perception sur la liquidité elle-même, en considérant qu'elle est infinie et que les Banques centrales pourront toujours irriguer les circuits financiers et monétaires. [...] Rien ne serait plus dangereux que de devenir amnésique collectivement en pensant que la liquidité de la BCE est un acquis définitif ! »

Daniel Karyotis,  
directeur général  
en charge des finances et des  
opérations du Groupe BPCE

sur son blog :  
[www.daniel-karyotis.fr](http://www.daniel-karyotis.fr)

## PLATEFORME

### Banque Populaire accompagne les professions libérales en quelques clics



Créé par Banque Populaire en 2013, le site *Liberaletvous.fr* est devenu, en quelques années, la référence des professionnels libéraux, qu'ils soient clients ou non. Avec plus de 50 000 vues par an, ce site gratuit d'information et d'actualité permet aux professions libérales de s'informer, d'évaluer leurs besoins et de bénéficier d'un accompagnement dédié dès leur installation et tout au long de leur activité. Repensé, le site offre des rubriques plus claires et plus ergonomiques et un onglet supplémentaire dédié à la retraite. En fonction de leur domaine d'activité, les professionnels libéraux ont accès à des simulateurs, permettant de cal-

« Un site qui permet de s'informer, d'évaluer ses besoins et d'être accompagné »

culer leurs besoins de financement, estimer leurs revenus disponibles, comparer leurs options fiscales et calculer leur seuil de rentabilité. Pour chacune de leur question, ils reçoivent des réponses personnalisées : des conseillers sont joignables par l'intermédiaire d'un formulaire de contact ou directement par téléphone. « Un gain de temps pour les professionnels libéraux, et l'opportunité, pour Banque Populaire de conforter sa place prépondérante sur ce marché qui représente près de 120 000 clients », précise Mickael Le Nezet, directeur du marché des professionnels pour les Banques Populaires.

## TRANSFORMATION DIGITALE

### Les clients chef d'entreprises plus exigeants en matière de relation bancaire



Les chefs d'entreprise n'attendent plus uniquement de leur banque qu'elle leur fournisse des solutions à destination de leur propre clientèle (en mettant à disposition, par exemple, des moyens d'encaissement innovants pour suivre les nouveaux usages de leurs clients). Ils entendent désormais que la relation qu'ils entretiennent eux-mêmes avec la banque se transforme. « L'omniprésence du digital dans le quotidien a changé le rapport au temps, renforcé la nécessité d'apporter de la valeur ajoutée et modifié les exigences de l'expérience client », explique Fabrice Gourgeonet, directeur adjoint du développement

« Le digital a changé le rapport au temps et renforcé la nécessité d'apporter de la valeur »

Caisse d'Épargne. Aussi, le métier se transforme vers plus de services et un modèle de relation plus personnalisée. « L'outil *Diag Entrepreneur*, qui permet au chef d'entreprise de se comparer avec ses pairs, en est une bonne illustration », poursuit-il. Si les chefs d'entreprise souhaitent que leur banque réponde beaucoup plus rapidement à leurs besoins, ils attendent d'elle, aussi, qu'elle les anticipe, par exemple, avec l'aide du Big data. Enfin, dans un monde où les parcours digitaux vont converger vers les meilleurs standards, chaque contact devra permettre de renforcer la relation avec le client.

## UNE QUESTION À...



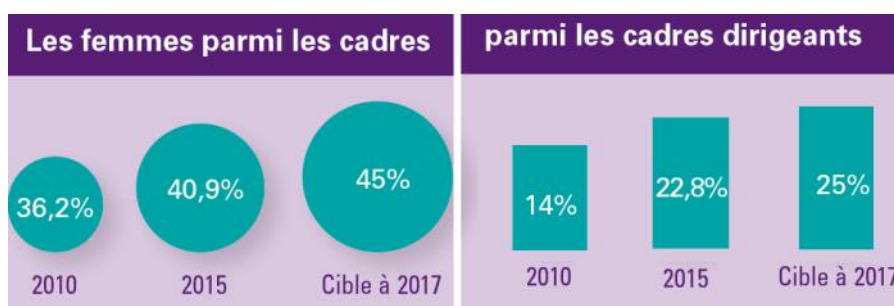
Philippe Poirot,  
directeur du développement  
digital, transfor-  
mation et qualité,  
Groupe BPCE

Le Groupe BPCE vient de primer la startup Neurodecision lors de la finale du premier Global Fintech Challenge, pouvez-vous nous expliquer votre choix et la forme que va prendre votre collaboration ?

Neurodecision est une fintech luxembourgeoise qui détermine, d'une manière intuitive et ludique (à travers un *serious game*), le profil d'un client investisseur en tenant compte de son appétence au risque, de sa tolérance à la perte mais aussi de sa culture financière. C'est un sujet que nous jugeons fondamental et qui va bien au-delà du seul respect de la réglementation en vigueur (MIFID II). Notre collaboration va prendre la forme d'un POC (*proof of concept*) pour appréhender l'offre, pour apprendre à travailler ensemble et pour voir si cette solution peut s'intégrer dans notre chaîne de valeur. Nous allons fonctionner en quatre temps : une phase d'idéation, une phase de design de la solution, une phase de construction de la solution et une phase de test. Si tout ceci est probant, l'idée est que cette brique fasse partie de notre réponse sur le marché de la gestion privée.

## BAROMÈTRE: LA MIXITE, UN THEME QUI AVANCE

Ci-dessous, la progression de la mixité professionnelle dans le Groupe BPCE depuis 2010



## LA PHOTO DU MOIS

Lors de la finale du premier Global Fintech Challenge, la Fintech **Neurodecision** a été primée par le Groupe BPCE dans la catégorie « gestion privée ». Julien Revelle et Thiphaine Saltini ont développé une solution, sous forme de serious game, permettant aux conseillers financiers d'évaluer le profil d'investisseur de leurs clients (et notamment le profil de risque et de l'aversion à la perte) et intégrant les dernières avancées en matière de finance comportementale.



De gauche à droite : Jean-Philippe Henné, directeur pôle Ressources et Gestion privée à la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne ; Clément Le Leap, directeur Gestion Privée à Banque Palatine ; Erwan Guigonis, responsable département Digital & Innovation – DITG Groupe BPCE ; les lauréats, Julien Revelle et Thiphaine Saltini ; Philippe Piroit, directeur Développement digital, transformation et qualité Groupe BPCE ; Stéphane Hannache, responsable des projets d'innovation et de transformation digitale Groupe BPCE ; Pierre Winkel, directeur Marketing et Développement à Banque Privée 1818.

## RENDEZ-VOUS



### 27 AVRIL :

Participation de Caisse d'Épargne à la conférence de presse organisée par le Comité National Olympique du Sport Français (CNOSF) à J-100 avant les Jeux Olympiques de Rio



### 20 AVRIL :

Organisation d'une conférence de presse : Observatoire de la petite entreprise FCGA-Banque Populaire

## LU DANS LA PRESSE

### Europe 1, 24 mars 2016

« Avec une inflation à zéro, cela reste un bon choix d'optimiser son épargne et de la placer, même sur des supports d'épargne court terme, comme un Livret. Cela reste aussi très intéressant de pouvoir placer, diversifier son épargne, sur des produits plus ou moins longs, même un peu plus risqués »

**Cédric Mignon**, directeur du développement, Caisse d'Épargne

### L'Agefi Hebdo, 24 mars 2016

Une nécessité d'adaptation ressentie par le Groupe BPCE avec l'annonce, en février 2016, d'un regroupement de compétences permettant à **Jacques Beyssade**, [directeur des risques, de la conformité et des contrôles permanents] précédemment responsable des risques, de gagner ses galons de directeur général adjoint du groupe. « Il est important que ces fonctions de contrôle soient présentes au plus haut niveau de représentation de la banque, assure le dirigeant. L'exigence placée sur ces fonctions est de plus en plus forte, l'évolution de notre organisation doit nous permettre davantage d'efficacité et de pertinence. »

### Le Monde, 17 mars 2016

« La hausse de vos dépenses chez le garagiste, la marque de votre voiture et votre capacité d'épargne permettent d'avoir une idée du moment où vous pouvez avoir envie de changer de voiture et de vous proposer un crédit auto pertinent », renchérit **Marguerite Bérard-Andrieu**, directrice générale adjointe du Groupe BPCE. Ce groupe, associé à la chaire ParisTech, développe également, pour prévenir le surendettement, des modèles prédictifs qui détectent la fragilité financière dix-huit mois à l'avance, en prenant en compte plus de 15 variables.

### Les Echos, 17 mars 2016

« Nous avons déjà testé le dispositif [accord de garantie avec le Fonds européen d'investissement] entre 2014 et 2015, nous permettant d'accorder 160 millions euros de crédits en faveur de 714 entreprises. La nouvelle enveloppe vise un doublement de ces volumes avec 300 millions d'euros de crédits à l'innovation pour 1.200 à 1.500 PME », reprend **Christophe Descos**, directeur du marché des entreprises et institutionnels aux Banques Populaires.

La présente e-newsletter et ses contenus sont fournis uniquement à des fins d'information sur l'activité du Groupe BPCE à la presse. Les analyses et opinions mentionnées dans ce document représentent la vision de(s) auteur(s) mentionné(s), à la date mentionnée et peuvent être soumis à changements. Les informations diffusées ne sauraient en aucun cas être interprétées comme un démarchage, un conseil, une offre de services et/ou de produits du Groupe BPCE. BPCE décline en conséquence toute responsabilité : en cas d'imprécision, inexactitude, erreur ou omission portant sur des informations disponibles sur la e-newsletter ; pour tous dommages, directs et/ou indirects, quelles qu'en soient les causes, origines, nature ou conséquences, provoqués à raison de l'accès de quiconque à la e-newsletter, de l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers et/ou de décisions prises sur la base d'une information contenue sur la e-newsletter.

Émetteur : BPCE, 50 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris  
Directeur de la rédaction : Sabine Baudin-Delmotte, directrice des relations presse et de la e-réputation du Groupe BPCE  
Rédacteurs : Anne-Laure Declaye, Marie de Clercq - Maquette : Gaëlle Yollant